

УДК 316.772.2: 316.482

**ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СПОСОБЫ
КОММУНИКАЦИИ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ МЕЖДУ
ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ РАЗЛИЧНЫХ КУЛЬТУР**

Наталья Геннадиевна Ферсман

кандидат педагогических наук, доцент

natdia@list.ru

Валерия Валерьевна Морозова

студент

lerykouff@gmail.com

Санкт-Петербургский Политехнический университет Петра Великого

Санкт-Петербург, Россия

Аннотация. В статье рассматривается проблема коммуникации в конфликтных ситуациях между представителями различных культур. Особое внимание уделяется вербальным и невербальным способам коммуникации в межкультурных конфликтах. Анализируются типологии различных стран и культур и их влияние на стратегию поведения людей во время коммуникации. Раскрываются классификации культур по Р.Д. Льюису, Э. Холлу, Ф. Тромпенаарсу.

Ключевые слова: конфликт, картина мира, классификация, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, межкультурный конфликт

Общение между людьми является неотъемлемой частью человеческой деятельности. Социологи, философы и представители других наук всегда задавались вопросом взаимодействия между людьми. Чарльз Кули, американский социолог, определял понятие «коммуникация» как «механизм, посредством которого становится возможным существование и развитие человеческих отношений, включающий в себя все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранения во времени» [7]. А.П. Панфилова определяет коммуникацию как «специфический обмен информацией процесс передачи эмоционального интеллектуального содержания» [11]. Г.М. Андреева видит коммуникацию как «одну из трех сторон процесса общения» [2]. Таким образом, рассмотрев различные точки зрения, можно сделать вывод о том, что все авторы трактуют коммуникацию как процесс или механизм развития взаимоотношений, к которому можно отнести различные способы коммуникации: к вербальным относят письменную и устную речь, слушание и чтение, а к невербальным – жесты, мимику, взгляд, дистанцию и другие [2].

Проанализируем, какой будет коммуникация, если между адресантом, то есть отправителем, и адресатом, получателем, возникнет недопонимание. Во-первых, прервется качественный диалог, и оппоненты начнут пренебрежительно относиться друг к другу. Во-вторых, беседа перейдет в борьбу, где каждый будет пытаться отстоять свою точку зрения. По этим причинам между участниками коммуникации возникнет конфликт. Согласно толкованию, данному в энциклопедическом словаре Ю.И. Аверьянова, «конфликт – это противоборство, столкновение двух или нескольких субъектов, обусловленное противоположностью, несовместимостью их интересов, потребностей, систем, ценностей или знаний». Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены, то есть «слова или действия, способствующие возникновению или развитию конфликта» [1].

Классификация и другие проблемы межкультурных конфликтов отражены в ряде современных исследований [5;8;12;14 и др.]. Под

межкультурным конфликтом принято понимать «столкновение культурных картин мира разных лингвокультур, при котором происходит искаженное восприятие мотивов и действий участниками коммуникации» [5].

Для того, чтобы понять, почему возможны межкультурные конфликты, ученые в области межкультурной коммуникации и социологии начали изучать страны, их народы и поведение. Классификацией культур занимались многие научные деятели, среди них одними из самых известных являются Р.Д. Льюис, Э. Холл, Ф. Тромпенаарс. Рассмотрим, какие классификации были выделены.

Р.Д. Льюис делит культуры различных стран на три типа: моноактивные, полиактивные и реактивные. К первому типу он относит такие народы, которые активно занимаются планированием своей жизни, фокусируясь на задачах. Примерами таких культур являются немцы, швейцарцы и американцы. Второму типу принадлежат такие качества, как общительность, многозадачность, отклонение от расписания. К ним относятся латиноамериканцы, итальянцы, арабы [8]. Третий тип — это культуры, которые большое значение уделяют уважению и вежливости. Они хорошие слушатели. К этой категории Р.Д. Льюис относит китайцев, финнов и японцев [8].

Э. Холл предложил разделить культуры на высококонтекстные и низкоконтекстные, а также на культуры с преобладающим монохромным или полихромным использованием времени [3]. К высококонтекстным Э. Холл относит те культуры, которые характеризуются плотностью социальных связей. К ним относят Испанию, Италию, Францию, Россию и другие. Низкоконтекстные же культуры, в отличие от первого типа, полностью разделяют личную и профессиональную жизни. К таким странам относят США, Скандинавские страны, Германию и другие. Носители монохромных культур, как и моноактивные, если сравнивать с типологией Р.Д. Льюиса, строго следуют расписанию и графику, предпочитают заниматься делами последовательно. К таким странам относят, к примеру, Англию, Германию, США. В полихромных культурах предпочтительно занимаются множеством

дел одновременно и графиков почти не придерживаются. К ним относят Россию и латиноамериканские страны [3, с.28].

Ф. Тромпенаарс поделил культуры на 4 типа: «семья», «инкубаторы», «управляемая ракета» и «Эйфелева башня». Первый тип – «семья». В таких культурах тесные межличностные отношения между народом и властью. К странам с таким типом культуры относят Грецию, Японию, Южную Корею и другие. В основе культуры «инкубаторы» лежит идея о том, что «организация вторична по отношению к индивидуальным достижениям человека и ей следует играть роль инкубатора, обеспечивающего все необходимые условия для самовыражения и самосовершенствования человека». К этому типу относят США и Великобританию. Третий тип – «управляемая ракета». Данная культура ориентирована в первую очередь на задачу. Все члены группы занимают равные позиции и вместе движутся к цели. Среди стран такого типа выделяют США, Канаду, Великобританию. Последний тип – «Эйфелева башня» ориентирован на сложную иерархическую структуру. Исполнительность, обязанность и долг являются самыми важными жизненными установками представителя данной культуры [4].

Рассмотрев различные классификации культур, можно заметить расхождение в картинах мира у стран, относящихся к разным типам. Отметим, что в большой российской энциклопедии под этим термином подразумевают «систему представлений о реальности, характерных для вида или социальной группы...» [7]. Анализируя данное понятие, можно сделать вывод о том, что картины мира людей различных этнических групп могут сильно отличаться, что может привести к разности мышления, позиций и взглядов на одну и ту же ситуацию. Люди могут потерять терпение из-за двусмысленности, а это ведет к гневу, фрустрации или раздражению.

Известно, что в общении имеют большое значение вербальные и невербальные средства коммуникации. Именно они влияют на коммуникативные барьеры, которые понимаются как «затруднения и сложности». Письменные обращения или диалоги, использование

некорректных высказываний или высмеивание слов другого человека как в устном диалоге, так и в монологе влияют на смену фокуса с причины конфликта на межличностные отношения, тем самым не решая конфликт, а усугубляя его [6].

Известно, что невербальные средства общения являются древнейшим средством коммуникации и могут не менее сильно ввязать человека в конфликт [9]. Такие жесты, как закатывание глаз, плотно сжатые губы, скрещенные на груди руки и даже взгляд выдают негативный настрой собеседника [9]. Ярко выраженные признаки недоброжелательного отношения сразу вводят оппонента в дискомфортное состояние. И, если указанные ранее жесты широко распространены, то также существуют многие другие, имеющие различные интерпретации в зависимости от культуры. Даже самый известный жест «окау» может вызвать множество противоречий. Для россиян это знак того, что все хорошо, а в Бразилии он имеет отрицательное значение.

Таким образом, понимание особенностей типологии культур позволяет объяснить поведение представителя той или иной культуры. Знание ценностей, установок и принципов других народов, а также то, что каждый человек может не понимать вашу картину мира, дает возможность избегать межкультурных конфликтов и вести качественную коммуникацию.

Список литературы:

1. Аверьянов Ю.И. Политология. Энциклопедический словарь. М., 1993. 431 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: учебное пособие М., 2016. С. 120-145.
3. Взаимосвязь вербальной и невербальной коммуникации // Киберленинка - научная электронная библиотека URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-verbalnoy-i-neverbalnoy-kommunikatsii/viewer> (дата обращения: 14.10.2023).

4. Гузикова М.О., Фофанова П.Ю. Основы теории межкультурной коммуникации. Екатеринбург. 2015. 124 с.
5. Землинская Т.Е., Ферсман Н.Г. Методика формирования и развития навыков разрешения межкультурных конфликтов в процессе обучения иностранным языкам // Глобальный научный потенциал, #12(69). 2016. С.37-43
6. Классификация Тромпенаарса // Bstudy - статьи для высших учебных заведений URL: <https://bstudy.net/> (дата обращения: 14.10.2023).
7. Константинов А.В. Большая Российская энциклопедия. М., 2004. 12526 с.
8. Конфликт как форма межкультурной коммуникации // Киберленинка - научная электронная библиотека URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikt-kak-forma-mezhkulturnoy-kommunikatsii-sotsiolingvisticheskiy-aspekt/viewer> (дата обращения: 14.12.2022).
9. Кули Ч.Х. Сб. переводов. М., 2019. 234 с.
10. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: пер. с англ. М., 1999. 440 с.
11. Невербальные коммуникации в межкультурном общении // Киберленинка - научная электронная библиотека URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/neverbalnye-kommunikatsii-v-mezhkulturnom-obschenii/viewer> (дата обращения: 15.10.2023).
12. Невербальная коммуникация и особенности ее проявления в конфликтных ситуациях // Freepapers URL: <https://www.freepapers.ru/18/neverbalnaya-kommunikaciya-i-osobennosti-ee/101387.658364.list2.html> (дата обращения: 15.10.2023).
13. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие. СПб. 2004. С. 12-14.
14. Проблема международного конфликта в современном мире // Киберленинка - научная электронная библиотека URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-mezhkulturnogo-konflikta-v-sovremennom-mire/viewer> (дата обращения: 14.10.2023).

UDC 316.772.2:316.482

**VERBAL AND NON-VERBAL WAYS OF COMMUNICATION IN
CONFLICT SITUATIONS BETWEEN REPRESENTATIVES OF
DIFFERENT CULTURES**

Nataliia G. Fersman

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor

natdia@list.ru

Valeria V. Morozova

student

lerykouff@gmail.com

Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University

Saint-Petersburg, Russia

Abstract. The article deals with the problem of communication in conflict situations between representatives of different cultures. Particular attention is paid to verbal and non-verbal ways of communication in cross-cultural conflicts. The typologies of different countries and cultures and their influence on the strategy of people's behavior during communication are analyzed. The classifications of cultures according to R.D. Lewis, E. Hall, F. Trompenaars are revealed.

Keywords: conflict, worldview, classification, verbal communication, nonverbal communication, intercultural conflict

Статья поступила в редакцию 17.11.2023; одобрена после рецензирования 20.12.2023; принята к публикации 25.12.2023.

The article was submitted 17.11.2023; approved after reviewing 20.12.2022; accepted for publication 25.12.2023.

