

О МЕЖКУЛЬТУРНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Конфликты занимают существенное место в нашей повседневной жизни. Являясь важнейшей детерминантой человеческой активности, конфликты давно обратили на себя внимание коммуникаторов. На данном этапе развития конфликтологии существует великое множество исследований конфликта как социального явления: определены типы, виды, формы конфликта, причем каждый автор привносит что-то новое, делая, таким образом, науку о конфликтах открытой и недостаточно исследованной.

Одним из вероятных источников новых знаний о конфликте может считаться поведение представителей разных культур в конфликтной ситуации. Работы о межкультурной составляющей конфликта и реакции на конфликт практически отсутствуют. Предполагается, что конфликт и поведение в ходе конфликта в разных культурах подпадают под общепризнанную классификационную схему конфликтного эпизода.

В попытке исследования конфликта с точки зрения реакции на конфликт представителей Китайской Народной Республики и Республики Беларусь мы руководствовались разработанной классификацией теории межкультурной коммуникации.

Эксперимент проводился в группах студентов университета Хесси (КНР), всего 18 человек, и студентов 4 курса ФМБК (Республика Беларусь), всего 16 человек. Студентам было предложено выполнить 2 задания. Первое содержало 4 незавершенных диалога конфликтного характера, которые надо было завершить так, чтобы избежать развитие конфликта. *Пример:*

- *У вас есть молоко?*
- *Нет, закончилось.*
- *А что за пакет лежит на прилавке?*
- *Вам что, нужен рваный пакет? Сказано вам – молока нет, кончилось.*
- ...

Китайские студенты при выполнении первого задания начинали с извинения: «Простите, я не понял, что пакет рваный», «Спасибо, что сказали, что пакет рваный. Извините меня за глупость», «Благодарю, что вы мне сказали, что пакет рваный». Большая часть студентов завершали ситуацию словами: «Я зайду завтра», таким образом, нивелировав конфликт.

Белорусские студенты пытались избежать конфликта в этой ситуации несколько иным способом. Извинились 8 человек из 16 (50 %), но после извинения практически все сделали внушение продавцу за невежливый тон: «На будущее: будьте вежливее», «Рваный пакет не должен лежать на прилавке», «Не стоит разговаривать с клиентом так грубо». 4 человека завершили диалог пословицей: «На нет и суда нет», оставшиеся 4 указали: «Нет проблем. Пойду в другой магазин».

Как и с приведенным выше примером, остальные диалоги, содержащие конфликтную ситуацию, разрешались похожим образом. Китайские студенты, прежде всего, извинялись и высказывали сожаление по поводу своего неправильного поведения. Белорусские студенты старались показать, что в возможном конфликте, скорее всего, виноваты обе стороны. Извинения высказывались наравне с претензиями к поведению другой стороны.

Второе задание включало в себя довольно большой диалог конфликтного характера между продавцом и покупателем в книжном магазине. Студенты должны были определить ошибки в общении (конфликтогены), которые привели к конфликту, и дать свой вариант бесконфликтного разговора:

- *Девушка, можно вас на минуту?*
- *Да, что вы хотели?*
- *У вас тут столько книг, народу полно, я никак не могу разобраться, что к чему.*
- *Вам нужна какая-то определенная книга?*
- *Нет, мне нужен подарок внуку на день рождения. И себе какой-нибудь новый детектив.*
- *Вот на этой полке все новинки. Выбирайте!*
- *А цены здесь указаны?*
- *Да, на обратной стороне книги.*
- *Ну и цены у вас!*
- *Вы просто давно книги не покупали.*

- Не вам судить! Я читаю и покупаю много книг!

- Тогда вы, наверное, не тот магазин выбрали. Наш магазин считается самым лучшим и большим в городе. Мы торгуем только новинками, поэтому и цены высокие.

- Вы, что же, меня гоните из магазина? Могу я поговорить с другим продавцом?

- Да, конечно. Только вам придется подождать – все продавцы заняты.

- Где я могу посмотреть настольные игры и детские книжки? Вы же не запретите мне выбрать самой, если вы не в состоянии меня обслужить!

- Напрасно вы мне грубите. Я ничего плохого вам не сказала. Просто вам трудно угодить.

- Позовите менеджера отдела! Я поговорю с ним о вашем поведении.

Все ответы как китайских, так и белорусских студентов могут быть представлены следующим образом:

Конфликтоген	Китайские студенты	Белорусские студенты
Вы, наверное, не тот магазин выбрали	10 %	–
Вот на этой полке все новинки. Выберите!	2 %	–
Вы просто давно книг не покупали	–	25 %
Вы, что же, меня гоните из магазина?	40 %	15 %
Вы же не запретите мне выбрать самой, если вы не в состоянии меня обслужить	30 %	35 %
Напрасно вы мне грубите. Я ничего плохого вам не сказала. Просто вам трудно угодить	18 %	15 %

Из таблицы видно, насколько по-разному китайские и белорусские студенты понимают конфликтную ситуацию и определяют конфликтогены. Для китайских студентов конфликтными оказались слова продавца о выборе магазина и обо всех новинках на полке. Белорусские студенты не увидели в этих словах ничего конфликтного. Зато утверждение продавца о том, что покупатель давно книг не покупал, показалось оскорбительным для 25 % белорусских

студентов и абсолютно нейтральным для китайцев. Сходные результаты оказались по поводу последних двух конфликтогенов. Фраза «Вы, что же, гоните меня из магазина?» для китайцев показалась наиболее конфликтной из всех.

Для того чтобы нивелировать конфликт, китайские студенты применили уже известную технологию извинения, преобразовав все конфликтогены в извинения с обеих сторон. Белорусские студенты дали свой вариант бесконфликтного разговора, сосредоточившись на словах продавца, добавив слова вежливости. Слова покупателя все 16 белорусских студентов оставили прежними.

Полученные данные интересно рассмотреть с точки зрения теории межкультурной коммуникации. Избегание конфликта, которое продемонстрировала китайская сторона, может быть охарактеризовано несколькими измерениями межкультурности. Это, прежде всего, высокая дистанция власти. В предложенных ситуациях китайские студенты отождествляли себя, главным образом, с зависимой стороной конфликта – с покупателем, с подчиненным и т. п. В этом случае наилучшим способом выхода из конфликта ими считалось принять всю вину за сложившуюся ситуацию на себя – лучше всего извиниться и дать себе несколько уничижительную оценку «Извините меня за глупость», например. Недопустимым с их точки зрения является конфликтоген «Вы что же, меня гоните из магазина?» со стороны покупателя. Абсолютно все китайские студенты убрали эту фразу в своем варианте бесконфликтного диалога. Ответы китайских студентов говорят, что их заботит то, чтобы собеседник не «потерял лицо», не был виноват перед покупателем.

Несколько иная картина складывается из ответов белорусских студентов. Чувствуется, что своими ответами студенты стремятся сохранить независимое положение от собеседника. Применяемые ими формулы вежливости с целью уйти от конфликта, дополняются замечаниями по поводу поведения другой стороны. Дистанция власти тут низкая по сравнению с китайскими студентами, отсутствует забота о «сохранении лица» собеседника. Интересно, что наиболее уязвимым конфликтогеном студенты посчитали фразу «Вы же не запретите мне выбрать самой, если вы не в состоянии меня обслужить». Это может быть расценено как демонстрация индивидуалистской подоплеки реакции на плохое обслуживание.

Основной вывод проведенного исследования может быть сформулирован следующим образом: в конфликте между представителями китайской и белорусской культур необходимо учитывать разный подход к «потере лица» собеседника. Для белорусской стороны наилучший вариант выхода из конфликта с китайской стороной – извинение и признание (хотя бы частично) своей вины за сложившуюся ситуацию.

<http://bseu.by>

*В.Н. Черкас, В.И. Тихонюк
УО БГЭУ (г. Минск)*

РАБОТА НАД ФРАЗЕОЛОГИЗМАМИ В КИТАЙСКОЙ АУДИТОРИИ

В языке находит отражение культура народа. Приобщиться к национальной культуре немислимо без изучения устойчивых словосочетаний, поскольку «фразеология любого языка – ценнейшее лингвистическое наследие, в котором отражается видение мира, национальная культура, обычаи и верования, фантазия и история говорящего на нём народа» [1, с. 58].

Фразеологическими единицами (или фразеологизмами) обычно называют образные устойчивые словосочетания (с точки зрения лексического состава и синтаксической конструкции), к числу которых относятся такие важные выразительные средства языка, как идиомы, пословицы, поговорки и другие словосочетания, обладающие переносным значением.

В китайском языке также существуют устоявшиеся выражения – чэньюи (成語, упрощ. 成语, букв. «готовое выражение»), чаще всего состоящие из четырех иероглифов.

Фразеологизмы всегда состоят из нескольких слов и похожи на свободные сочетания, поэтому, прежде всего, студентам (в нашем случае – китайским) нужно уяснить, чем они отличаются от свободных сочетаний.

Первой отличительной чертой фразеологизмов является постоянство лексического состава, в них нельзя произвольно заменять слова, сравним: «*считать ворон*» – считать деньги, считать дни, считать журавлей и т. д.