

A cartoon illustration of two men in a heated argument. The man on the left has reddish hair and is wearing a red jacket, with a red lightning bolt speech bubble above his head. The man on the right has dark hair and is wearing a dark blue jacket, with a blue lightning bolt speech bubble above his head. Both men have angry expressions and are pointing at each other. The background is a light beige color with several grey thought bubbles. Overlaid on the image is the text 'КРОС КУЛЬТУРНІ КОНФЛІКТИ' in large, bold, blue letters.

**КРОС КУЛЬТУРНІ  
КОНФЛІКТИ**

# **ПЛАН:**

- 1. Поняття конфлікту. Кроскультурний конфлікт.**
- 2. Види і причини кроскультурних конфліктів.**
- 3. Стратегії подолання кроскультурних конфліктів.**
- 4. Модель стилів міжкультурних конфліктів.**

# ***Конфлікт***

**зіткнення будь-чого: сил, цілей, позицій,  
поглядів, думок суб'єктів взаємодії**

**така взаємодія, яка відбувається у формі  
протистояння, зіткнення, протиборства  
особистостей або суспільних сил, інтересів,  
поглядів, позицій щонайменше двох сторін**

**в основі будь-якого конфлікту завжди  
лежить усвідомлене протиріччя**



# Конфлікт

## суб'єкти

учасники конфлікту;  
проблема, що  
провокує конфлікт

## об'єкти

проблемні ситуації,  
в яких  
перетинаються  
інтереси  
конфліктуючих  
сторін

# Конфлікт

## суб'єктивний

ініціюється  
суб'єктами конфлікту

## об'єктивний

провокуюча ситуація  
носить об'єктивний  
характер;  
дії опонентів є  
реакцією на  
об'єктивні обставини

# Структура конфлікту

## латентний період

напруга наростає, але учасники намагаються вирішити її в неконфліктний засіб, тобто попередити конфлікт

## відкритий період

поглиблення конфліктної ситуації; чергування етапів загострення (ескалації) і пом'якшення (деескалації) протистояння

## фінальний період

змінюється ставлення учасників до конфлікту, напруга спадає, конфлікт розв'язується

# ***Кроскультурний конфлікт***

синонім міжетнічного конфлікту, тобто форми міжгрупової взаємодії, сторони якої представлені різними етнічними групами

**будь-який конфлікт між представниками різних культур**

**в основі кроскультурного конфлікту, як правило, лежить відсутність взаєморозуміння або брак знань про іншу культуру**



# **Кроскультурний конфлікт базується на двох проблемах:**

**порушення  
ефективних  
кроскультурних  
комунікацій**



**зіткнення  
поведінкових  
стереотипів**



# Види кроскультурних конфліктів

- конфлікти між різними етнічними групами і їх культурами (*ізраїльтяни і палестинці, індійці і пакистанці, вірмени і азербайджанці*)
- конфлікти між релігійними групами, представниками різних релігій (*суніти і шиїти в ісламі, християни і мусульмани, католики і протестанти в християнстві*)
- конфлікти між поколіннями і носіями різних субкультур
- конфлікти між традиціями і новаціями в культурі
- конфлікти між різними лінгвокультурними спільнотами і їх окремими представниками, що виникають внаслідок мовних бар'єрів і помилок інтерпретації

# Причини комунікативних конфліктів

## особистісні

психологічні  
особливості  
суб'єктів, які  
сприяють  
виникненню і  
підтриманню  
конфліктної  
ситуації

## соціальні

соціальні  
ситуації, що  
провокують  
конфлікти

## організаційні

різні уявлення  
учасників  
конфлікту щодо  
свого становища  
в організаційній  
структурі

# ОСОБИСТІСНІ ПРИЧИНИ

## ОСОБИСТІСНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАНТІВ

- **норовливість, амбіційність, честолюбство**
- **фрустровані індивідуальні потреби**
- **низька здібність до адаптації**
- **пригнічена злість**
- **незговірливість, кар'єризм**
- **жадоба влади, сильна недовірливість**

# СОЦІАЛЬНІ ПРИЧИНИ

## соціальні (міжособистісні) стосунки

- виражене суперництво
- недостатнє визнання здібностей один одного
- недостатня підтримка
- недостатня готовність до компромісів
- протиріччя цілей комунікантів і засобів їх досягнення



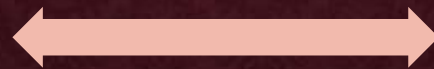
# **ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПРИЧИНИ різні уявлення учасників конфлікту**

- щодо свого становища в організаційній структурі
- щодо норм взаємодії в організаційній структурі
- різне сприйняття суб'єктами інструкцій і приписів
- реструктуризації, кадрові зміни, внаслідок яких одні суб'єкти відчують себе ущемленими в порівнянні з іншими

# Двовірна модель подвійної зацікавленості

п'ять стратегій, які розташовуються в площині в залежності від орієнтації суб'єкта конфлікту на

власні  
інтереси  
(напористість)



інтереси  
опонента  
(кооперація)

# Стратегії розв'язання конфліктів

## **суперництво** (конкуруюча або домінуюча)

сторони конфлікту йдуть на відкрите протистояння, готові до визнання перемоги одного й поразки іншого учасника; висока напористість при низькій кооперації

## **співробітництво**

сторони конфлікту прагнуть домовитись, знайти взаємовигідні рішення; висока напористість і висока кооперація

## **компроміс**

передбачає, що на поступки підуть обидві сторони через взаємне бажання припинити конфлікт або під тиском третьої сторони; середній рівень напористості та кооперації

# Стратегії розв'язання конфліктів

## поступливість

одна з сторін йде на поступки іншій, тобто з якихось причин вважає за краще поставити інтереси опонента вище за свої; низька напористість при високій кооперації

## відхід від конфлікту

сторони йдуть на взаємні поступки, намагаючись уникнути конфлікту; не визнають конфлікт і постійно відкладають його вирішення; низька напористість і низька кооперація

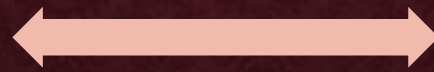


# Модель стилів міжкультурних конфліктів (Мітчелл Хаммер)

*(Intercultural Conflict Style model – ICS model)*

спирається на протиставлення культур за стилями  
вирішення конфліктів, які характеризуються за двома  
ознаками

прямота



емоційність

# Прямота

## пряма стратегія

перевага надається прямим перемовинам, вербальному обміну точками зору щодо бачення шляхів виходу з конфлікту *(індивідуалістські, низькоконтекстні культури)*

## непряма (опосередкована) стратегія

більша увага надається не тому, що говорять, а тому, як себе поведуть, оскільки зміст вербального повідомлення не відображає реального настрою *(колективістські, висококонтекстні культури)*

# Емоційність

## емоційна стратегія

передбачає вільне вираження емоцій, що виникають під час конфлікту; використання невербальних і паравербальних засобів; заклики заспокоїтись сприймаються як зазіхання на почуття власної гідності  
*(індивідуалістські культури з низькою дистанцією влади)*

## неемоційна стратегія

ґрунтується на контролі емоцій і недопустимості їх прояву в конфлікті; відкритий прояв емоцій сприймається як щось нещире і підозріле  
*(колективістські культури з високою дистанцією влади)*

# Стратегії вирішення конфліктів

## дискусія

притаманна  
культурам  
прямого  
неемоційного  
стилю;  
передбачає  
відкрите  
вербальне  
обговорення

## залучення

притаманна  
культурам  
прямого  
емоційного стилю;  
передбачає  
відкрите  
вербальне  
емоційне  
обговорення

## пристосування

притаманна  
культурам  
непрямого  
неемоційного  
стилю; передбачає  
використання  
образів, метафор,  
невербальних  
засобів, третіх осіб

## динамічний стиль

притаманна  
культурам  
непрямого  
емоційного стилю;  
передбачає  
використання  
непрямих  
вербальних знаків  
(образів, метафор,  
історій) з сильним  
проявом емоцій



# Стратегії вирішення конфліктів

## дискусія

американська  
австралійська,  
скандинавська

*Говори, що  
думаєш, і  
думай, що  
говориш*

## залучення

афроамериканська,  
італійська,  
іспанська,  
французька,  
українська,  
російська

*Що на серці, то і на  
язиці*

## пристосування

мексиканська,  
японська,  
тайська

## динамічний стиль

арабські  
культури  
Ближнього  
Сходу,  
пакістанська

# Фактори, що впливають на вибір стратегії поведінки в міжособистісному конфлікті

## особистісні

стать,  
вік,  
темперамент,  
особистісні риси,  
установки,  
мотивація

## ситуаційні

соціальний  
контекст,  
історія відносин  
між сторонами,  
соціальні ролі

## культурні

культура,  
її норми і цінності