

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «ВЫСШАЯ
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»

На правах рукописи

Васильева Екатерина Дмитриевна

**Роль стратегий сохранения «лица» в межкультурном и
монокультурном деловом взаимодействии**

Резюме диссертации

на соискание ученой степени

кандидата психологических наук (PhD)

Научный руководитель:

доктор психологических наук, профессор

Лебедева Надежда Михайловна

Москва 2022

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Актуальность проблемы исследования

В условиях глобализации и беспрецедентного технологического, социального и научного развития многие страны продолжают переход от индустриальной к информационной экономике. Помимо технических и предметных знаний, большинство создаваемых рабочих мест требует все более широкого набора навыков, отвечающих требованиям технологических достижений и глобализации рабочей силы (Hart Research Associates, 2016; Kirsch et al., 2007). Среди таких навыков в исследовательской и популярной литературе лидирующие позиции занимают навыки, составляющие коммуникативную компетентность (Rios, 2020). Развитие коммуникативной компетентности становится критически важным для достижения личных и организационных целей, в том числе связанных с установлением, развитием и поддержанием межличностных и межгрупповых отношений в разных контекстах (Light, 2007; Park, Lee, Lee, 2014), поскольку эффективная коммуникация способствует как реализации профессиональных задач, так и развитию доверительных взаимоотношений, снижению неопределенности, росту коллективной продуктивности, а также - психологического благополучия сотрудников (Light, 2007; Park, Lee, 2014).

Развитие российского бизнеса и выход крупных отечественных компаний на международную арену формирует запрос на изучение деловой коммуникации как в монокультурном, так и в межкультурном контекстах. Создание благоприятных условий для эффективной коммуникации и межличностного взаимодействия требует изучения предикторов успешности деловых контактов, а также путей снижения конфликтного потенциала в обоих контекстах. Таким образом, в центре внимания исследователей находится вопрос: «что препятствует, а что способствует успешной деловой коммуникации в монокультурном и в межкультурном контексте?».

Успешность деловой коммуникации, как правило, рассматривается с точки зрения достижения экономических и реляционных целей взаимодействия

(Gelfand, 2006). Достижение реляционных целей, то есть выстраивание доверительных деловых взаимоотношений тесно связано с презентацией и формированием совместно принятой идентичности в процессе общения. На уровне межличностного взаимодействия процессы, связанные с идентичностью, изучаются при помощи метафоры «лица». Реализация потребностей, связанных с идентичностью, происходит при помощи выбора стратегии сохранения «лица» (Cupach, Imahori, 2015; Ting-Toomey, 2015). Важно отметить, что, во-первых, исследования стратегий сохранения «лица» в отечественной и зарубежной литературе, в основном, остаются в рамках лингвистики и лингвокультурологии (Spencer-Oatey, 2007; Naugh, Bargiela-Chiappini, 2009). Во-вторых, социально-психологические исследования данного феномена сфокусированы на изучении кросс-культурных различий в выборе той или иной стратегии и взаимосвязи их с коммуникативным поведением в ситуации, угрожающей «лицу». На сегодняшний день практически отсутствуют социально-психологические исследования, которые бы давали представление об индивидуально-личностных предикторах выбора стратегий сохранения «лица», а также о том, как использование стратегий сохранения «лица» связано с достижением реляционных целей деловой коммуникации.

Изучение стратегий сохранения «лица» и их влияния на коммуникативное поведение, с одной стороны, расширяет представления о психологических механизмах межличностного взаимодействия, помогает выявить факторы, влияющие на эффективность деловой коммуникации и, с другой стороны, дает новые возможности для разработки инструментов развития коммуникативной компетентности. В данном исследовании мы фокусируемся на выявлении индивидуально-личностных предикторов выбора стратегии сохранения «лица», а также влиянии контекста на выбор той или иной стратегии, их взаимосвязи со стратегиями коммуникативного поведения и показателями достижения реляционных целей деловой коммуникации.

Проблема исследования заключается в необходимости получения систематизированных психологических знаний о роли стратегий сохранения «лица» в успешности деловой коммуникации.

Степень разработанности проблемы. В основу исследования легли теория социальной идентичности (Tajfel, Turner, 1986), теория управления идентичностью (Imahori, Cupach, 2005), теория поддержания «лица» (идентичности) (Ting-Toomey, 2005).

По Тэшфелу, социальная идентичность — это та часть «Я-концепции» индивида, которая возникает из осознания своего членства в социальной группе (или группах) вместе с ценностным и эмоциональным значением, придаваемым этому членству (Tajfel, Turner, 1986). С одной стороны, индивид формирует довольно устойчивое когнитивное представление о себе, с другой стороны, эти представления строятся и постоянно видоизменяются в процессе межличностного взаимодействия (Андреева, 2012). В связи с этим, авторы теорий, рассматривающих процесс презентации идентичности во взаимодействии, выделяют «интерактивную идентичность» (англ. relational identity) (Imahori, Cupach, 2005). То есть в момент общения каждый из участников коммуникации демонстрирует некоторое представление о себе и приписывает определенную идентичность своему собеседнику (Collier, Thomas, 1988). Исследования показывают, что выраженность идентичности формирует ожидания и восприятие социального взаимодействия и мотивирует коммуникативное поведение (Hecht et al., 1993; Stets, Burke, 2000).

При этом представители разных культур являются носителями различных представлений о нормах, правилах и ритуалах, таким образом формируя различные ожидания относительно коммуникативного поведения своего партнера. Ситуация взаимодействия, в которой эти ожидания не оправдываются, может быть воспринята как угрожающая «лицу», и требующая активных действий. В этом смысле согласование взаимоприемлемых идентичностей во взаимодействии происходит с помощью стратегий сохранения «лица» (Metts,

2003). В данной работе «лицо» рассматривается как идентичность, совместно формируемая участниками коммуникации в ситуации общения.

Согласно теории поддержания «лица» С. Тинг-Туми (Ting-Toomey, 2005) в ситуации, угрожающей «лицу», происходит активное управление «лицом» двух взаимозависимых участников. В зависимости от того, на кого направлено управление социальным имиджем, выделяют три стратегии сохранения «лица»: (1) стратегия сохранения собственного «лица» (self-face) представляет собой стремление подчеркнуть свою независимость и самостоятельность, фокус на презентации собственной идентичности, при этом человек не берет во внимание ожидания партнера по коммуникации; (2) стратегия сохранения «лица» другого (other-face), напротив, способствует присоединению и адаптации к собеседнику, презентация собственной идентичности в данном случае отходит на второй план; (3) стратегия сохранения совместного «лица» (mutual-face) — это создание совместно принятой идентичности, которая учитывает ожидания обоих участников взаимодействия. Предыдущие исследования продемонстрировали, что стремление сохранить «лицо» влияет на коммуникативное поведение в ситуации общения. Так, было показано, что, например, стратегия сохранения собственного «лица» связана с доминированием, а стратегия сохранения «лица» другого связана с избеганием и кооперацией в ситуации, угрожающей «лицу» (Oetzel, Ting-Toomey, 2013) Я. Ким, как и С. Тинг-Туми, говорит о том, что на стремление участника коммуникации заботиться о собственном «лице» или «лице» партнера оказывают влияние факторы разных уровней: культурные, индивидуальные и ситуативные факторы (Kim, 2005). Однако на данный момент существует ограниченное количество эмпирических исследований, демонстрирующих, каким образом культурный контекст и индивидуальные ценности могут влиять на выбор стратегии сохранения «лица», в частности, в процессе деловой коммуникации, а также, как выбор той или иной стратегии связан с эффективностью делового взаимодействия.

Цель и задачи исследования

Цель данного исследования заключается в выявлении роли стратегий сохранения «лица» в достижении реляционных целей межкультурного и монокультурного делового взаимодействия, а также выявлении индивидуально-личностных предикторов выбора этих стратегий.

К задачам данного исследования относятся следующие *теоретические, методологические и эмпирические задачи*:

– Проанализировать основные теоретические подходы к изучению концепции «лица», а также результаты эмпирических исследований, посвященных предикторам выбора стратегий сохранения «лица», взаимосвязи стратегий сохранения «лица» и стратегий коммуникативного поведения в деловой коммуникации.

– Подготовить надежный инструментарий для исследования стратегий сохранения «лица», стратегий коммуникативного поведения и показателей достижения реляционных целей делового взаимодействия.

– Проанализировать собранные данные на предмет выявления индивидуально-личностных предикторов стратегий сохранения «лица» (индивидуальные ценности).

– Выявить сходства и различия в выборе стратегий сохранения «лица» в межкультурном и монокультурном деловом взаимодействии.

– Выявить взаимосвязи между стратегиями сохранения «лица», стратегиями коммуникативного поведения и показателями достижения реляционных целей делового взаимодействия в разных контекстах.

– Протестировать медиативную роль стратегий сохранения «лица» во взаимосвязи ценностей и стратегий коммуникативного поведения в монокультурном и межкультурном контекстах делового взаимодействия.

Объект исследования: деловое взаимодействие

Предмет исследования: роль стратегий сохранения «лица» в межкультурном и монокультурном деловом взаимодействии.

На основе разработанного автором контекстно-ориентированного подхода к исследованию стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии были предложены следующие гипотезы и исследовательские вопросы:

Гипотезы и исследовательские вопросы исследования:

Гипотеза 1: Индивидуальные ценности взаимосвязаны со стратегиями сохранения «лица» и стратегиями коммуникативного поведения.

Гипотеза 1а: Ценности Самоутверждения положительно связаны с сохранением собственного «лица» и доминированием в коммуникации.

Гипотеза 1б: Ценности Открытости изменениям и ценности Самопреодоления положительно связаны с сохранением совместного «лица» и кооперацией в коммуникации.

Гипотеза 1в: Ценности Сохранения положительно связаны с сохранением «лица» другого и избеганием в коммуникации.

Гипотеза 2: Стратегии сохранения «лица» связаны со стратегиями коммуникативного поведения и показателями достижения реляционных целей коммуникации.

Гипотеза 2а: Сохранение совместного «лица» положительно связано с кооперацией и удовлетворенностью коммуникацией.

Гипотеза 2б: Сохранение «лица» другого положительно связано с избеганием и желанием продолжить общение.

Гипотеза 2в: Сохранение собственного «лица» положительно связано с доминированием и отрицательно с удовлетворенностью коммуникацией.

Для качественного этапа исследования был сформулирован исследовательский вопрос:

RQ1: Какие психологические трудности испытывают российские менеджеры в межкультурном деловом взаимодействии?

Для количественного исследования были сформулированы следующие исследовательские вопросы:

RQ2: Различаются ли стратегии сохранения «лица» в моно- и межкультурном контекстах взаимодействия?

RQ3: Медируют ли стратегии сохранения «лица» взаимосвязь индивидуальных ценностей и коммуникативного поведения?

Теоретико-методологическую базу исследования составили работы, посвященные:

- коммуникативной и межкультурной компетентности (Т. Г. Стефаненко, А. П. Садохин, О. А. Леонтович, В. П. Зинченко, Д. Мацумото, М. Баррет, Дж. Берри, Б. Шпитцберг, Дж. Чанон и др.);

- теориям идентичности: теория социальной идентичности А. Тешфела и Дж. Тернера, теория управления идентичностью Т. Имахори и У. Купача, теория согласования идентичности и теория поддержания «лица» (идентичности) С. Тинг-Туми;

- исследованиям идентичности (Дж. Мида, Ч. Кули, Р. Фогельсона, И. Гофмана, Ш. Страйкера, П. Берк, Я. Стетс, Г. Саймона, М. Хекта, М. Дж. Колиер, Дж. Оэтцель, С. Тинг-Туми, Р. Джексона)

- деловым переговорам (Дж. Рубин, М. Гелфанд, Д. Шапиро и др);

- теории индивидуальных ценностей Ш. Шварца;

- теоретико-эмпирический опыт российских и зарубежных авторов при исследовании стратегий сохранения «лица» (И. Гофман, П. Браун, С. Левинсон, К. Доменичи, Т. Хольтгрейвс, Р. Сколлон, М. Сифиано, С. Тинг-Туми, Дж. Оэтцель, Х. Спенсер-Оути, Т. Лим, Дж. Бауерс, Л. Мао, Дж. О’Дрискол, Р. Арундейл, Р. Меркин, Н. М. Лебедева, Е. П. Белинская, Н. В. Писаренко, Е. Ю. Кошелева и др.).

Методы исследования

Для выполнения поставленных задач применялось сочетание качественных и количественных методов социально-психологического исследования (смешанная методология, mixed methodology). Был использован следующий методологический инструментарий:

- Метод полуструктурированного интервью применялся для проведения качественного этапа исследования и контент-анализ в программе Atlas.ti для обработки данных.

- Методики для количественного измерения изучаемых социально-психологических конструкторов:

- 1) Опросник стратегий сохранения «лица» и коммуникативного поведения (Ting-Toomey, Oetzel, 2001) перевод и адаптация Е. Д. Васильевой;
- 2) Обновленный ценностный опросник Ш. Шварца PVQ-R (Шварц и др, 2012) для измерения индивидуальных ценностей (русскоязычная версия разработана и адаптирована ЦСКИ НИУ ВШЭ).

Методики, которые первоначально не были представлены на русском языке, были переведены и адаптированы к российской выборке. Процедура адаптации осуществлялась с использованием техник прямого и обратного перевода двумя независимыми переводчиками и когнитивного интервью методом “think-aloud” (рассуждения вслух) (Willis, 2004).

Методы статистической обработки данных: коэффициент α -Кронбаха использовался для проверки надежности шкал, критерий Колмогорова-Смирнова - для оценки характера распределения, t-критерий Стьюдента - для сравнения средних, конфирматорный факторный анализ - для определения соответствия количества факторов и нагрузки измеряемых переменных теоретическим моделям, ANOVA - для межгруппового сравнения средних, анализ инвариантности - для проверки точности методик в разных культурных контекстах с помощью мультигруппового анализа, путевой анализ - для выявления связей между исследуемыми переменными. В качестве программного обеспечения использовались статистические пакеты IBM SPSS 27.0, AMOS и статистическая среда R.

Эмпирическая база исследования.

В качественном исследовании приняли участие 20 русских сотрудников российских компаний, которые взаимодействуют с китайскими партнерами. Полу-структурированные интервью были нацелены на выявление психологических трудностей межкультурного общения между русскими и китайцами.

В общую выборку количественного исследования вошли 363 человека – русские сотрудники международных и российских компаний: 185 женщин и 178 мужчин, возраст $M=33$, $SD=7,2$.

На основе данной выборки были сформированы две подвыборки:

(1) менеджеры, которые взаимодействуют в монокультурном контексте, - 137 человек, 56 мужчин и 81 женщина, возраст $M=33$, $SD=7,5$;

(2) менеджеры, которые взаимодействуют в межкультурном контексте, - 226 человек, 129 мужчин и 97 женщин, возраст $M=33$, $SD=7,3$. Все респонденты имели большой опыт взаимодействия с иностранными коллегами и партнерами.

Привлечение респондентов осуществлялось через обращение в компании. В общей сложности в исследовании приняли участие сотрудники 17 международных и российских компаний.

Онлайн опросник был размещен на платформе Ika.su, денежное вознаграждение за заполнение опросника не предусматривалось.

Научная новизна

Теоретическая: впервые сформулирован контекстно-ориентированный подход к исследованию стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии, показано влияние культурного контекста на выбор стратегии сохранения «лица» в деловой коммуникации.

Методологическая: впервые применен методологический прием кросс-контекстного сравнения выбора стратегий сохранения «лица» в моно- и межкультурном контекстах. Впервые адаптирован к российской выборке и введен в научный оборот опросник стратегий сохранения «лица» и коммуникативного поведения С. Тинг-Туми и Дж. Оэтцель (2001).

Эмпирическая: впервые были выявлены взаимосвязи индивидуальных ценностей, стратегий сохранения «лица», стратегий коммуникативного поведения. Показано, что выбор стратегии сохранения «лица» связан с эффективностью делового взаимодействия. Впервые была выявлена медиационная роль стратегий сохранения «лица» во взаимосвязи индивидуальных ценностей и стратегий коммуникативного поведения.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении теоретических представлений о выборе стратегий сохранения «лица» в деловой коммуникации. Был сформулирован контекстно-ориентированный подход к исследованию стратегий сохранения «лица» и представлена модель взаимосвязи индивидуальных ценностей, стратегий сохранения «лица», стратегий коммуникативного поведения и показателей достижения реляционных целей в деловой коммуникации. Таким образом, была расширена теоретическая модель С. Тинг-Туми за счет включения индивидуальных ценностей в роли предикторов выбора стратегий сохранения «лица», а также за счет анализа влияния выбора той или иной стратегии с показателями достижения реляционных целей взаимодействия, которые впервые рассматривались как ауткамы в данной модели.

Практическая значимость состоит в возможности использования результатов исследования: в разработке программ и рекомендаций, связанных с переговорами в разных деловых контекстах; для профилактики конфликтных ситуаций в сфере переговоров и делового общения; в проведении тренингов и мероприятий, направленных на развитие межкультурной коммуникативной компетентности.

Положения, выносимые на защиту:

1. Выбор стратегии сохранения «лица» в деловом взаимодействии обусловлен как индивидуальными факторами, так и особенностями контекста взаимодействия.
2. Индивидуальные ценности связаны с выбором стратегии сохранения «лица» в деловом взаимодействии.
3. Предпочтения стратегий сохранения «лица» зависят от контекста делового взаимодействия: в монокультурном контексте более выражены стратегии сохранения собственного и совместного «лица»; в межкультурном контексте наиболее предпочитаемой стратегией является сохранение совместного «лица», возникшего в процессе взаимодействия.

4. Стратегии сохранения «лица» способствуют эффективности деловой коммуникации. Сохранение совместного «лица» положительно связано с удовлетворенностью коммуникацией. Сохранение собственного «лица» отрицательно связано с удовлетворенностью коммуникацией.

5. Связь стратегий сохранения «лица» с эффективностью коммуникации обусловлена контекстом. В монокультурном контексте стратегии сохранения совместного «лица» и «лица» другого напрямую связаны с желанием продолжить общение.

6. Стратегии сохранения «лица» по-разному медируют взаимосвязи индивидуальных ценностей и стратегий коммуникативного поведения в монокультурном и межкультурном контекстах делового взаимодействия. В монокультурном контексте стратегия сохранения совместного «лица» усиливает положительную связь ценностей Открытости изменениям с кооперацией; стратегия сохранения совместного «лица» усиливает положительную связь ценностей Самопреодоления с кооперацией; стратегии сохранения «лица» другого усиливает положительную связь ценностей Самопреодоления и Сохранения с избеганием. В межкультурном контексте стратегия сохранения совместного «лица» усиливает положительную связь ценностей Самопреодоления с кооперацией; стратегия сохранения «лица» другого усиливает положительную связь ценностей Самопреодоления и ценностей Открытости изменениям с кооперацией и избеганием.

Апробация результатов исследования

Содержание работы обсуждалось на:

- научных семинарах Центра социокультурных исследований НИУ ВШЭ «Культура имеет значение»,

- на научном семинаре для аспирантов в рамках «The 11th IAIR Biennial Conference and the 15th CAFIC Annual Conference «Advancing Intercultural Research and Dialogue: Crossing Boundaries and Building Bridges» в Шанхае (2019),

- на X и XI Международных летних школах «Design of Cross-Cultural Study» Центра социокультурных исследований НИУ ВШЭ (2020, 2021).

Результаты исследования были представлены на десяти международных конференциях:

- 27th International Conference of the International Association for Intercultural Communication Studies (IAICS) (Тоledo, 27 июня 2022 г.). Доклад: «Does saving face help to achieve communication goals?» на английском языке;

- 17th International Conference on Language and Social Psychology (ICLASP17) (Шанхай, 25 июня 2022 г.). Доклад: «Psychological difficulties of Russian-Chinese intercultural communication: qualitative study» на английском языке;

- V Всероссийской научно-практической конференции «Позитивный опыт регулирования этносоциальных и этнокультурных процессов в регионах Российской Федерации» (Казань, 28 апреля 2022 г.). Доклад: «Влияние индивидуальных ценностей на выбор стратегии сохранения «лица» в деловой коммуникации» на русском языке;

- XXIII Ясинской (Апрельской) международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества (Москва, 8 апреля 2022 г.). Доклад: «Выбор стратегии "сохранения лица" и эффективность деловой коммуникации в моно- и межкультурном контекстах» на русском языке;

- VIII Международной научной конференции «Culture in Society, Between Groups and Across Generations» (Москва, 15 ноября 2021 г.). Доклад: «Индивидуальные ценности как предикторы выбора стратегии сохранения «лица» в моно- и межкультурном деловом общении» на русском языке;

- International Research Conference «Acculturation and Intercultural Relations: Post-Soviet Experience» (Москва, 2 ноября 2020 г.). Доклад: «Facework Strategies of Russian Managers in Intra- and Intercultural Communication» на английском языке;

- VII International Research Conference «Culture in Society, Between Groups and Across Generations» (Москва, 23 апреля 2020 г.). Доклад: «Psychological difficulties of Russian-Chinese intercultural communication: qualitative study of Russian business environment» на английском языке;

- XXVII Международная научная конференция студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов» (Москва, 13 апреля 2020 г.). Доклад: «Психологические трудности в процессе российско-китайской межкультурной коммуникации: опыт качественного исследования российской деловой среды» на русском языке;

- XXVI Международная конференция студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов» (Москва, 8 апреля 2019 г.). Доклад: «Межкультурная коммуникативная компетентность как предмет кросс-культурного исследования» на русском языке;

- VI Международная научная конференция «Culture in society, between groups and across generations» (Москва, 6 апреля 2019 г.). Доклад: «Communication barriers perception in multicultural setting of Singapore» на английском языке.

Структура диссертации

Диссертация состоит из двух глав, содержит введение и заключение, список использованной литературы (305 источников, из них 43 на русском языке, 262 на английском языке) и 3 приложения. В работу включены 9 рисунков и 10 таблиц. Общий объем текста диссертации составляет 186 страниц. Публикации: материалы диссертации представлены в 4 публикациях. Из них 3 публикации на русском языке в журналах, рекомендованных НИУ ВШЭ, и 1 публикация на английском языке в журнале, рекомендованном НИУ ВШЭ.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во «**Введении**» обсуждается актуальность темы и степень разработанности проблемы исследования, сформулированы проблема, цель, теоретические, методологические и эмпирические задачи, а также объект и предмет исследования.

Цель исследования заключается в выявлении роли стратегий сохранения «лица» в достижении реляционных целей межкультурного и монокультурного делового взаимодействия, а также выявлении индивидуально-личностных предикторов выбора этих стратегий.

Кроме того, выдвинуты исследовательские вопросы и гипотезы. Описаны теоретико-методологическая и эмпирическая базы, методология исследования. Дана характеристика научной новизны диссертационного исследования, сформулированы его теоретическая и практическая значимость. Представлены положения, выносимые на защиту. Описаны апробация и структура диссертации.

Первая глава «**Теоретические основания исследования стратегий сохранения «лица»**» представляет собой теоретическое обоснование исследования и состоит из 8 параграфов.

Первый параграф «**Анализ исследований контекстов коммуникации**» включает описание контекстов коммуникации, изучаемых в данной работе. В разделе «**Деловой контекст коммуникации**» рассматриваются особенности делового взаимодействия. Наиболее актуальным в контексте изучения стратегий сохранения «лица» является такой вид деловой коммуникации как переговоры. Деловые переговоры характеризуются высокой степенью формализованности и требуют от участников исполнения определенных профессиональных ролей. При этом целью данной коммуникации может быть как реализация экономических целей, так и реляционных, то есть установление взаимоотношений между партнерами по коммуникации. Мы рассматриваем две модели переговоров, которые учитывают реляционный аспект переговоров - интегративную модель реляционной Я-концепции в переговорах (model of Relational Self Construal and negotiations) (Gelfand et al., 2006) и модель

реляционной идентичности в переговорах (Shapiro, 2010). Для успешной реализации реляционных целей от участников требуется взаимное управление идентичностью в коммуникации. Данный процесс мы можем рассматривать с точки зрения продуктивности той или иной стратегии сохранения «лица».

Раздел **«Моно- и межкультурный контекст деловых переговоров»** посвящен сравнению монокультурного и межкультурного контекста делового взаимодействия с целью выявить их особенности, способные повлиять на выбор той или иной стратегии сохранения «лица». На основе анализа литературы делается вывод о том, что процесс межкультурного общения является более стрессовым, чем монокультурного, из-за большей степени неопределённости, тревожности, возможных негативных установок или недостаточной компетентности в работе в условиях культурного разнообразия. В связи с этим, межкультурные переговоры требуют от участников взаимной адаптации, установления отношений для дальнейшего достижения экономических целей.

Во втором параграфе **«Анализ подходов, рассматривающих идентичность в контексте взаимодействия»** рассматриваются основные подходы к изучению процесса презентации идентичности во взаимодействии в зарубежной и отечественной традициях. В начале параграфа мы рассматриваем основные теории личностной (Э. Эриксон) и социальной идентичности (А. Тэшфел, Дж. Тернер), которые сформировали предпосылки к исследованию идентичности в процессе межличностного взаимодействия в рамках психоаналитического и когнитивистского подходов соответственно. Далее мы рассматриваем теории идентичности, сформулированные в рамках концепции символического интеракционизма, представленные работами Дж. Мида, Ч. Кули, Р. Фогельсона, И. Гофмана, Ш. Страйкера, П. Берк, Я. Стетс. Данные работы раскрывают важность влияния социального окружения на представления человека о себе, подчеркивают то, что идентичность формируется в процессе взаимодействия и усвоения социальных ролей. В процессе межличностного взаимодействия личностная и социальная идентичности находятся в сложной взаимосвязи. С одной стороны, человек стремится подчеркнуть свою

уникальность, а с другой стороны, сохраняет желание быть понятым и принятым социальным окружением. Развитие данных представлений происходит в рамках интегративного подхода Г. Саймона. Однако, данные теории не затрагивают вопроса о способе презентации и формирования совместно принятой идентичности в процессе взаимодействия. Данный аспект был рассмотрен в теориях коммуникативной идентичности М. Хекта, теории культурного контакта Р. Джексона, теории культурной идентичности М. Дж. Колиер, теории управления идентичностью Т. Имахори и У. Купач, теории согласования идентичности С. Тинг-Туми. Данные теории смещают фокус внимания с содержания идентичности на процесс взаимодействия как таковой. Они вводят понятие идентичности, которая формируется совместно участниками взаимодействия в процессе коммуникации. Данный тип идентичности концептуализируется при помощи метафоры «лица».

В третьем параграфе «**Теоретические подходы к исследованию стратегий сохранения «лица»**» обсуждаются подходы к изучению концепции «лица» и стратегий сохранения «лица». Анализ литературы показывает, что наравне с изучением «лица» как идентичности, определяемой совместно участниками коммуникации, существует несколько дифференцированных подходов к рассмотрению данного феномена. Индигенный подход рассматривает «лицо» как механизм регуляции социального поведения, свойственный восточным культурам. В рамках коммуникативистики и исследований вежливости «лицо» — это положительный публичный образ человека. Соответственно, и стратегии сохранения «лица» направлены исключительно на поддержание собственного положительного образа и защиту репутации в процессе взаимодействия.

Вслед за социально-психологической традицией изучения «лица» мы выделяем основные характеристики данного феномена: (1) интерактивный характер, поскольку процесс сохранения «лица» подразумевает оценку поведения человека со стороны другого или группы; (2) «лицо» в основном связано с положительными атрибутами, поскольку человек стремится сохранить положительный образ себя, собеседника, или их позитивные взаимоотношения;

(3) «лицо» имеет когнитивный и аффективный аспекты – с одной стороны, человек имеет представления о себе и своем собеседнике и формирует ожидания относительно ситуации общения, а с другой стороны, эмоционально чувствителен к оценке со стороны собеседника.

Активное управление «лицом» происходит в ситуациях, угрожающих «лицу», когда коммуникативное поведение воспринимается собеседниками как неуместное и/или противоречит ожиданиям, нормам и правилам взаимодействия. Выделяются три основные стратегии сохранения «лица»: (1) стратегия сохранения собственного «лица» представляет собой стремление подчеркнуть свою независимость и самостоятельность, фокус на презентации собственной идентичности, при этом человек не берет во внимание ожидания партнера по коммуникации; (2) стратегия сохранения «лица» другого, напротив, способствует присоединению и адаптации к собеседнику, презентация собственной идентичности в данном случае отходит на второй план; (3) стратегия сохранения совместного «лица» — это создание совместно принятой идентичности, которая учитывает ожидания обоих участников взаимодействия.

В четвертом параграфе **«Стратегии сохранения «лица» и коммуникативное поведение»** рассматривается взаимосвязь между стратегиями сохранения «лица» и паттернами коммуникативного поведения. Рассматриваются разные подходы к изучению стратегий коммуникативного поведения (facework). За основу в данной работе берется единственная классификация стратегий коммуникативного поведения, которая связана с социально-психологическим подходом к исследованию «лица» - доминирование (защита и агрессивное поведение), избегание (уклонение, уступка, обращение за помощью к третьей стороне и притворство) и сотрудничество (извинение, компромисс, выбор альтернативного варианта, частная беседа, сохранение спокойствия и разговор о проблеме) (Oetzel et al., 2008). Таким образом, используемая в данной работе модель С. Тинг-Туми включает два основных компонента: (1) стратегии сохранения «лица» – сохранение собственного «лица» (self-face), сохранение «лица» другого (other-face), сохранение совместного

«лица» (mutual-face); (2) стратегии коммуникативного поведения - доминирование, избегание и сотрудничество (Oetzel, 2001).

Пятый параграф **«Предикторы выбора стратегий сохранения «лица»»** включает в себя анализ предикторов, которые объединены в три основные группы: социокультурные (Ting-Toomey, 2005; Merkin, 2006), личностные (Oetzel, Ting-Toomey, 2003; Spencer-Oatey, 2007) и ситуационные (Han, 2016; Carson, Cupach, 2000). В основном стратегии сохранения «лица» изучались в контексте монокультурного общения с помощью кросс-культурного анализа, поэтому наиболее изученными являются социокультурные предикторы выбора стратегии сохранения «лица». Однако, индивидуальные ценности и контекст взаимодействия (моно- и межкультурный) на сегодняшний день являются практически не изученными.

Шестой параграф **«Выбор стратегии сохранения «лица» и эффективность коммуникации»** фокусируется на том, как стратегии сохранения «лица» могут быть связаны с эффективностью деловых переговоров. Результативность деловых переговоров рассматривается как достижение экономических, инструментальных, реляционных и/или самопрезентационных целей взаимодействия. Стратегии сохранения «лица» в первую очередь связаны с реляционными целями. В данной работе мы используем такие измеряемые показатели достижения этих целей как удовлетворенность коммуникацией и желание продолжить общение.

В седьмом параграфе **«Выводы к Главе 1»** сформулированы основные выводы к первой главе.

В восьмом параграфе **«Авторский подход к проблеме исследования стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии»** представлен контекстно-ориентированный подход к исследованию стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии, авторская концептуальная модель, которая описывает взаимосвязи индивидуально-личностных предикторов выбора стратегий сохранения «лица», их влияние на коммуникативное поведение и на показатели эффективности делового взаимодействия.

Контекстно-ориентированный подход к исследованию выбора стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии заключается в попытке объединения основных положений теории социальной идентичности Дж. Тэшфела, теорий интерактивной идентичности Т. Имахори и У. Купача, интегративной теории коммуникативной компетентности Б. Шпитцберга, теории поддержания «лица» С. Тинг-Туми и теории индивидуальных ценностей Ш. Шварца (Рисунок 1).



Рисунок 1 Теоретические предпосылки авторского контекстно-ориентированного подхода к исследованию стратегий сохранения «лица».

Вслед за Б. Шпитцбергом, в рамках данного подхода мы рассматриваем коммуникативную компетентность как степень уместности и эффективности поведения в восприятии собеседника в данном контексте (Spitzberg, 2013). Такое определение (1) подчеркивает роль контекста, (2) позволяет нам сфокусироваться на восприятии в процессе общения. То есть, не само по себе коммуникативное поведение является показателем компетентности или некомпетентности, а то, насколько в данном контексте это поведение воспринимается и оценивается как таковое.

Согласно теориям идентичности в коммуникации, развивающим теорию социальной идентичности, коммуникативная компетентность требует «способности человека успешно согласовывать идентичности участников взаимодействия, формировать совместно принятую идентичность в коммуникации» (Cupach, Imahori, 1993, стр. 118).

Экстернализация согласования идентичностей в процессе взаимодействия происходит при помощи выбора стратегии сохранения «лица». Стратегии сохранения «лица» отражают реализацию потребностей, связанных с идентичностью. Так, потребность в независимости или автономии выражается в выборе стратегии сохранения собственного «лица». Потребность в присоединении – в выборе стратегии сохранения «лица» другого или совместного «лица».

Индивидуально-личностными предикторами выбора стратегии сохранения «лица» являются индивидуальные ценности, поскольку ценности представляют собой мотивационные цели и определяют направленность деятельности индивида на разных уровнях, в том числе в процессе взаимодействия (Батхина, Лебедева, 2019).

Поскольку «лицо» является ситуативно обусловленным феноменом, выбор стратегии сохранения «лица» неотделим от контекста коммуникации. С одной стороны, описанный выше процесс находится под влиянием культурного контекста (Ting-Toomey, 2003), поскольку культурные ценности формируют коммуникативные нормы и влияют на ожидания участников относительно ситуации взаимодействия. С другой стороны, культурная принадлежность партнера по взаимодействию, то есть моно- и межкультурный контексты коммуникации, также влияют на выбор стратегии сохранения «лица».

Данные контексты различаются в плане коммуникативных норм и степени формирования ожиданий. За счет различий культурно обусловленных коммуникативных норм и культурной дистанции общение с представителем другой культуры может вступать в противоречие с ожиданиями, сформированными предыдущим опытом.

На международных деловых переговорах сотрудники сталкиваются с различными проблемами. Восприятие ситуации, как угрожающей «лицу», зависит от ожиданий, сформированных общепринятыми нормами и социальными ролями, то есть от контекста коммуникации (Kim, Nam, 1998; Bousfield, 2018). Люди, принадлежащие к одной (или близкой) культуре, более

успешно понимают намерения и поведение своего собеседника, что способствует успешной коммуникации. Межкультурный контекст общения, за счет различия культур, и как следствие, норм и правил коммуникативного поведения, делает ситуацию общения более неопределённой (Merkin, 2006).

Авторы теорий, связанных с процессом управления «лицом» в коммуникации, предлагают несколько параметров, по которым выделяют ситуации, угрожающие «лицу». Однако сами авторы отмечают, что восприятие ситуации, как угрожающей «лицу», может быть культурно обусловленным (Imahori, Cupach, 2005; Ting-Toomey, 2015). Предыдущие исследования показали различия в восприятии ситуаций моно- и межкультурного делового общения (Collier, 1988; Elahee et al., 2002; Lee, 2005; Adair et al., 2009; Mayer et al., 2016). Помимо различий в восприятии правил и норм коммуникативного поведения, также было выявлено, что в двух контекстах различается восприятие характера взаимоотношений, достижения взаимопонимания и целей коммуникации, а также оценки культурной идентичности со стороны собеседника. Ряд исследований делового взаимодействия показали, что контекст также влияет на паттерны коммуникативного поведения и выбор переговорных стратегий (Chen, 2002; Lee, 2005; Elahee, 2002).

Вторая глава **«Эмпирическое исследование роли стратегий сохранения «лица»»** посвящена эмпирической проверке гипотез и состоит из 3 параграфов.

Первый параграф **«Исследование психологических трудностей межкультурной деловой коммуникации»** посвящен качественному исследованию и ответу на исследовательский вопрос *RQ1: «Какие трудности испытывают российские сотрудники в межкультурном деловом взаимодействии?»*. В данном параграфе представлено обоснование качественного исследования, рассматривается контекст русско-китайской деловой коммуникации. Также дано описание выборки, процедура полуструктурированного интервью и результаты исследования психологических барьеров межкультурной деловой коммуникации. Мы объединили выявленные психологические трудности в три основные категории – трудности выстраивания

доверительных взаимоотношений, трудности, вызванные неопределенностью, и эмоциональные трудности. Кроме того, на последнем этапе были проанализированы взаимосвязи кодов с категориями «сохранение лица» и «потеря лица» при помощи диаграммы Сенкей. К воспринимаемому сохранению «лица» относились такие коммуникативные паттерны как ориентация на результат деловой коммуникации, соблюдение договоренностей. К воспринимаемой «потере лица» относится экспрессивное проявление негативных эмоций, изменение договоренностей, прямая коммуникация, уступки. Два кода вошли в обе категории – настойчивое отстаивание своей позиции в переговорах, а также использование косвенного стиля коммуникации.

Во втором параграфе **«Исследование роли стратегий сохранения «лица» в межкультурном и монокультурном деловом взаимодействии»** представлены дизайн и процедура исследования роли стратегий сохранения «лица» в моно- и межкультурном деловом взаимодействии, дается описание выборки и инструментария исследования, а также дескриптивные статистики шкал опросника, методы статистической обработки и анализа данных. Далее приводятся результаты количественного исследования.

При ответе на исследовательский вопрос *RQ2 «Различаются ли стратегии сохранения «лица» в моно- и межкультурном контекстах взаимодействия?»* были получены результаты, демонстрирующие, что стратегии сохранения «лица» различаются в межкультурном и монокультурном контекстах взаимодействия. В монокультурном контексте приоритетными стратегиями являются сохранение собственного и совместного «лица», в то время как в межкультурном контексте наиболее предпочтительной является стратегия сохранения совместного «лица». Стратегия сохранения «лица» другого наименее выражена в монокультурном деловом взаимодействии. На основе полученных результатов мы можем говорить о том, что контекст влияет на выбор стратегий сохранения «лица» в деловом общении. В процессе взаимодействия с представителями других культур русские более склонны к созданию и поддержанию совместного «лица» в процессе коммуникации.

В соответствии с Гипотезой 1, результаты исследования показали, что индивидуальные ценности являются предикторами выбора стратегии сохранения «лица» и стратегий коммуникативного поведения. Ценности Самоутверждения и Сохранения связаны с сохранением собственного «лица» и доминированием. Ценности Самопреодоления связаны с сохранением совместного «лица» и кооперацией. Ценности Открытости изменениям, Самопреодоления положительно связаны с сохранением «лица» другого и избеганием, в то время как ценности Самоутверждения отрицательно связаны с сохранением «лица» другого. Кроме универсальных взаимосвязей также были обнаружены различия во взаимосвязях индивидуальных ценностей, стратегий сохранения «лица» и коммуникативного поведения в монокультурном и межкультурном контекстах. Согласно полученным результатам, ценности Открытости изменениям способствуют сохранению совместного «лица» только в монокультурном контексте. Ценности Самопреодоления напрямую связаны с кооперацией только в монокультурном контексте. В межкультурном общении ценности Самопреодоления связаны с кооперацией через стратегии сохранения совместного и «лица» другого.

Результаты исследования показали, что стратегии сохранения «лица» являются предикторами коммуникативного поведения. Сохранение совместного «лица» положительно связано с кооперацией, а сохранение «лица» другого положительно связано с избеганием.

В соответствии с Гипотезой 2, результаты путевого анализа показали взаимосвязь стратегий сохранения «лица», стратегий коммуникативного поведения и показателей эффективности коммуникации. Стратегия сохранения совместного «лица» положительно связана с удовлетворенностью коммуникацией, а стратегия сохранения собственного «лица» негативно связана с удовлетворенностью коммуникацией.

Кроме универсальных взаимосвязей также были обнаружены различия во взаимосвязях стратегий сохранения «лица», коммуникативного поведения и

эффективности деловой коммуникации в монокультурном и межкультурном контекстах.

В монокультурном контексте сохранение совместного «лица» и «лица» другого положительно связаны с желанием продолжить общение. В межкультурном контексте кооперация медирует данную взаимосвязь.

Таким образом, полученные результаты отвечают на исследовательские вопросы и подтверждают выдвинутые гипотезы. Нам удалось выделить как универсальные, так и специфические для межкультурного и монокультурного контекстов взаимодействия взаимосвязи между стратегиями сохранения «лица», стратегиями коммуникативного поведения и эффективностью деловой коммуникации.

В третьем параграфе **«Общее обсуждение результатов исследования роли стратегий сохранения «лица» в межкультурном и монокультурном деловом взаимодействии»** представлено обсуждение полученных результатов. Рассмотрение «лица» как идентичности, формируемой совместно участниками коммуникации, позволило более комплексно изучить процесс презентации идентичности во взаимодействии, выявить факторы, обуславливающие выбор стратегии сохранения «лица», а также понять, как выбор той или иной стратегии влияет на достижение реляционных целей в процессе делового общения. Предложенный автором контекстно-ориентированный подход позволил выявить как универсальные, так и контекстно-обусловленные взаимосвязи между индивидуальными ценностями, стратегиями сохранения «лица», стратегиями коммуникативного поведения и показателями эффективности деловой коммуникации. Можно говорить о том, что есть универсальные взаимосвязи, которые проявляются в разных контекстах общения. Но, с другой стороны, особенности межкультурного контекста взаимодействия демонстрируют уникальные взаимосвязи предикторов, стратегий сохранения «лица», коммуникативного поведения и эффективности деловой коммуникации.

Первый исследовательский вопрос данной диссертации касался психологических трудностей, с которыми сталкиваются русские менеджеры в

межкультурном деловом взаимодействии с китайцами. Результаты исследования позволили выделить особенности восприятия русскими процесса межкультурного делового взаимодействия, восприятия ситуации, угрожающей «лицу», а также понимания процесса сохранения и потери «лица» в межкультурном деловом общении. Мы видим, что параметры ситуации, угрожающей «лицу», в данном исследовании частично совпадают с теми, которые были выделены в рамках теорий поддержания «лица» С. Тинг-Туми и теории идентичности Т. Имахори и У. Купач. Например, воспринимаемые культурные различия в коммуникативных стилях. Кроме того, были выделены специфические для данной группы параметры ситуации, угрожающей «лицу», связанные с выполнением деловых обязательств и профессиональных ролей. Так, например, умение стоять на своем, ориентироваться на решение сложных ситуаций в переговорах, в отличие от стратегии избегания или ухода, воспринимается как коммуникативное поведение, которое вызывает доверие у китайских партнеров и способствует эффективности деловых переговоров. Кроме того, настойчивость и ориентация на развитие доверительных деловых взаимоотношений в представлении русских ассоциируется с сохранением «лица». В противопоставление этому, проявление эмоций, уступки, прямая критика – эти коммуникативные паттерны ассоциируются с возможной потерей «лица» в деловых переговорах с китайцами.

Второй исследовательский вопрос касался влияния контекста взаимодействия (моно- и межкультурного) на выбор стратегии сохранения «лица». Предыдущие исследования в основном подчеркивали кросс-культурную вариативность данного выбора, а также влияние ситуативных факторов (статус, пол, возраст партнеров). Результаты данной работы показали, что статус или пол участников взаимодействия не были значимы при выборе стратегии сохранения «лица» в деловом общении. Выяснилось, что именно контекст взаимодействия, общение с представителем своей или другой культуры, влияет на выбор стратегии сохранения «лица». Важно отметить, что и культурная

принадлежность партнера по межкультурному взаимодействию не играла значимой роли в выборе стратегии.

При общении в монокультурном контексте приоритетными стратегиями были сохранение собственного «лица» и совместного «лица». В ситуации взаимодействия с представителем другой культуры значительно ярче выражена стратегия сохранения совместного «лица». Необходимость взаимной адаптации в деловом контексте, которая выражается через стратегию сохранения совместного «лица», универсальна для двух контекстов. Однако в большей степени проявляется именно в межкультурном общении, где потребность во взаимной адаптации, поиске общности, согласования взаимоприемлемых коммуникативных норм выше (Chen, 2002). Интересно, что стратегия сохранения «лица» другого оказалась нежелательной для обоих контекстов. В деловой коммуникации фокус на поддержании «лица» другого может восприниматься как непродуктивная стратегия с точки зрения достижения как реляционных, так и экономических целей (Gao, Liu, Qian, 2016).

Первая гипотеза данного исследования касалась взаимосвязи индивидуальных ценностей со стратегиями сохранения «лица» и стратегиями коммуникативного поведения. При этом результаты анализа показали как универсальные для двух контекстов взаимодействия, так и контекстно-обусловленные взаимосвязи изучаемых переменных. Гипотеза 1а была полностью подтверждена в межкультурном и частично подтверждена в монокультурном контексте, гипотеза 1б была полностью подтверждена в монокультурном и частично подтверждена в межкультурном контексте, гипотеза 1в была полностью подтверждена в монокультурном и не подтвердилась в межкультурном контексте взаимодействия.

Было показано, что мотивы, лежащие в основе ценностей Сохранения и Самоутверждения, способствуют выбору стратегии сохранения собственного «лица» в обоих контекстах. Таким образом, выбор стратегии сохранения собственного «лица» обусловлен мотивами избегания тревожности, создания более предсказуемой и безопасной среды общения, а также потребностью в

защите своей идентичности. При этом, только в ситуации общения русских с русскими ценности Самоутверждения положительно связаны с доминированием. То есть ценности власти и достижения ведут к доминирующему, более агрессивному поведению при общении русских со своими соотечественниками в деловой коммуникации.

Стратегия сохранения совместного «лица» обусловлена ценностями Самопреодоления. Сочетание мотивов, лежащих в основе этих ценностей обуславливает выбор стратегии сохранения совместного «лица», поскольку, с одной стороны, человек сохраняет свою независимость, но вместе с тем, готов к новому, к открытому диалогу, способен услышать и принять во внимание другую сторону. Это позволяет сместить фокус с защиты или поддержания «лица» одной из сторон на характер взаимоотношений. Также результаты показали, что стремление к созданию совместной идентичности способствует кооперативному поведению.

Стратегия сохранения «лица» другого является полимотивированным конструктом. Выбор данной стратегии контекстно-обусловлен. При общении с представителем своей культуры мотивы безопасности, сохранения гармонии и чувство солидарности обуславливают стратегию сохранения «лица» другого. В межкультурном общении выбор этой стратегии происходит за счет мотивов, лежащих в основе ценностей Самопреодоления – поддержание благополучия, потребность в присоединении и поддержании позитивного взаимодействия. Важно отметить, что в межкультурном общении данная стратегия связана как с избеганием, так и с кооперацией. Анализ медиационных эффектов показал, что выбор стратегии сохранения «лица» другого обуславливает взаимосвязь ценностей Самопреодоления и избегания.

Вторая гипотеза данного исследования касалась взаимосвязи стратегий сохранения «лица» со стратегиями коммуникативного поведения и эффективностью коммуникации. В соответствии с результатами предыдущих исследований стратегия сохранения совместного «лица» положительно связана с кооперацией, а стратегия сохранения «лица» другого положительно связана с

избеганием (Oetzel, 2001, 2012). Однако, результаты показали, что взаимосвязи стратегий сохранения «лица» и показателей эффективности обусловлены контекстом. С одной стороны, в обоих контекстах стратегия сохранения совместного «лица» положительно, а стратегия сохранения собственного «лица» отрицательно связаны с удовлетворенностью коммуникацией. Мы наблюдаем интересный эффект - взаимная адаптация и формирование совместной идентичности способствуют достижению реляционных целей в деловой коммуникации. Защита своей идентичности, стремление к автономности вызывают неудовлетворенность взаимодействием. С другой стороны, только в ситуации общения русских с русскими стратегии сохранения совместного и «лица» другого вызывают желание продолжить общение.

Результаты данного исследования показали, что именно стратегии, которые принимают во внимание собеседника, способствуют реализации реляционных целей - установлению и развитию взаимоотношений.

Основная ценность проведенного исследования заключается в создании комплексной картины, демонстрирующей роль стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии. Выходя за рамки только культурной обусловленности выбора данных стратегий, мы демонстрируем, как контекст общения влияет на восприятие ситуаций, угрожающих «лицу», и поведение в коммуникации. Механизм презентации идентичности во взаимодействии варьируется в межкультурной и монокультурной среде. Мотивы выбора стратегий сохранения «лица», их связь с поведением и продуктивностью работают по-разному при общении с представителями своей или другой культур. Нам удалось выявить как контекстно-обусловленные, так и универсальные закономерности данных связей.

Для достижения реляционных целей делового взаимодействия в межкультурном общении в большей степени требуется взаимная адаптация и согласование взаимоприемлемых идентичностей, тогда как ориентация только на себя или своего партнера, избегание негативно влияют на деловые взаимоотношения.

Общение с представителем своей культуры предполагает более широкий спектр возможных мотивов и способов достижения реляционных целей. Однако именно в данном контексте мы можем выделить наименее продуктивную стратегию. Стратегия сохранения «лица» другого не способствует развитию деловых взаимоотношений.

Было показано, что есть универсальные мотивы выбора стратегий сохранения «лица». Например, потребность в предсказуемости, безопасности и автономии, защите собственной идентичности стимулирует выбор стратегии сохранения собственного «лица». Так же, как есть универсальная и наиболее продуктивная с точки зрения достижения реляционных целей деловой коммуникации стратегия – стратегия сохранения совместного «лица».

Таким образом, данное исследование подчеркивает важность контекста при изучении стратегий сохранения «лица» в деловом взаимодействии, который может обуславливать не только мотивы, но и продуктивность данных стратегий. Контекстно-ориентированный подход открывает новые возможности для более глубокого и комплексного исследования межличностного делового взаимодействия в целом.

В **Заключении** подводятся итоги, сформулированы основные выводы исследования, описаны ограничения и перспективы дальнейшей разработки данной темы.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проведенное в рамках данной диссертации исследование имело своей целью выявление роли стратегий сохранения «лица» в достижении реляционных целей межкультурного и монокультурного делового взаимодействия, а также выявлении индивидуально-личностных предикторов выбора этих стратегий. Это одна из первых научных работ в России, нацеленная на систематическое исследование индивидуально-личностных предикторов и роли стратегий сохранения «лица» в деловой коммуникации. На основании полученных результатов можно сделать следующие выводы:

«Лицо» - комплексный феномен, который помогает проанализировать процесс презентации идентичности в деловом взаимодействии. Данный процесс, то есть выбор стратегии сохранения «лица», является контекстно-обусловленным. В ситуации межкультурного общения потребность во взаимной адаптации выражается в выборе стратегии сохранения совместного «лица». В монокультурном общении данная потребность выражена в меньшей степени. Стремление к реализации как реляционных, так и экономических целей делового общения стимулирует выбор стратегий сохранения собственного и совместного «лица». Наименее желательной в обоих контекстах является стратегия сохранения «лица» другого.

Индивидуально-личностными предикторами выбора стратегии сохранения «лица» являются индивидуальные ценности. Мотивационные цели, лежащие в основе ценностей Сохранения и Самоутверждения, обуславливают выбор стратегии сохранения собственного «лица» в обоих контекстах. Взаимосвязь индивидуальных ценностей с выбором стратегий сохранения совместного «лица» и «лица» другого контекстно-детерминирована.

Стратегии сохранения «лица» влияют на выбор стратегии коммуникативного поведения в ситуации, угрожающей «лицу». Стратегия сохранения совместного «лица» способствует кооперации, а стратегия сохранения «лица» другого – избеганию.

Стратегии сохранения «лица» можно рассматривать как фактор, который обуславливает достижение реляционных целей в деловом общении. Так, наиболее продуктивной с этой точки зрения является стратегия сохранения совместного «лица». Она положительно связана с удовлетворенностью коммуникацией в обоих контекстах, а в монокультурном контексте положительно связана с желанием продолжить общение. Стратегия сохранения собственного «лица» играет негативную роль в деловых взаимоотношениях, она отрицательно связана с удовлетворенностью коммуникацией. Стратегия сохранения «лица» другого в монокультурном контексте вызывает желание продолжить общение.

На основании всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что стратегии сохранения «лица» играют важную роль для установления и развития деловых взаимоотношений. Вариативность данного выбора обусловлена как индивидуально-личностными факторами, так и особенностями монокультурного и межкультурного контекстов.

Работа выполнена в Центре социокультурных исследований федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики».

Основные положения исследования отражены в публикациях автора:

1. Васильева, Е. Д. Стратегии «сохранения лица» и успешность делового взаимодействия // Психологические исследования. 2022. Т. 15 №83. С. 1-25. <https://doi.org/10.54359/ps.v15i83.1124>
2. Васильева Е. Д. «Сохранение лица» — цель или средство? Социально-психологические характеристики концепции лица // Национальный психологический журнал. 2021. № 2(42). С. 26-35.
3. Vasilyeva E., Lebedeva N. Sino-Russian Intercultural Communication Research: Literature Review / Пер. с рус. // RUDN Journal of Psychology and Pedagogics. 2020. Vol. 17. No. 1. P. 51-63. (Васильева Е.Д., Лебедева Н.М. Опыт изучения российско-китайской межкультурной коммуникации: обзор исследований // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2020. Т. 17. № 1. С. 51-63.)
4. Васильева Е. Д. Психологические трудности в процессе российско-китайской межкультурной коммуникации: опыт качественного исследования российской деловой среды // Организационная психология. 2020. Т. 10. № 3. С. 124-139.

ЛИТЕРАТУРА

1. Adair W.L., Taylor M.S., Tinsley C.H. Starting out on the right foot: Negotiation schemas when cultures collide // *Negotiation and Conflict Management Research*. - 2009. - Vol. 2, No. 2. P. 138-163.
2. Bousfield D. Face(t)s of self and identity in interaction // *Journal of Politeness Research*. - 2018. -Vol. 14, No. 2. P. 225-243.
3. Carson C.L., Cupach W.R. Facing corrections in the workplace: The influence of perceived face threat on the consequences of managerial reproaches // *Journal of Applied Communication Research*. - 2000. - Vol. 28. P. 215-234.
4. Chen L. Perceptions of intercultural interaction and communication satisfaction: A study on initial encounters // *Communication reports*. - 2002. -Vol. 15, No. 2. P. 133-147.
5. Collier V. P., Thomas W. P. Acquisition of cognitive-academic second language proficiency: A six-year study // *Annual meeting of the American Educational Research Association, New Orleans*. – 1988.
6. Cupach W. R., Imahori T. T. Managing social predicaments created by others: A comparison of Japanese and American facework // *Western Journal of Communication (includes Communication Reports)*. - 1993. - Vol. 57, No. 4. P. 431-444.
7. Elahee M. N., Kirby S. L., Nasif E. National culture, trust, and perceptions about ethical behavior in intra-and cross-cultural negotiations: An analysis of NAFTA countries // *Thunderbird International Business Review*. – 2002. – Vol. 44, No. 6. P. 799-818.
8. Gao W., Liu Y., Qian L. The personal touch of business relationship: A study of the determinants and impact of business friendship // *Asia Pacific Journal of Management*. – 2016. – Vol. 33, No. 2. P. 469-498.
9. Gelfand M. J., Major V. S., Raver J. L., Nishii L. H., O'Brien K. Negotiating relationally: The dynamics of the relational self in negotiations // *Academy of Management Review*. – 2006. – Vol. 31, No. 2. P. 427-451.

10. Han K. H. The feeling of “face” in Confucian society: From a perspective of psychosocial equilibrium //Frontiers in psychology. – 2016. – Vol. 7. P. 1055.
11. Hart Research Associates. Recent trends in general education design, learning outcomes, and teaching approaches: Key findings from a survey among administrators at AAC&U member institutions. – 2016.
12. Hecht M. L., Collier M. J., Ribeau S. A. African American communication: Ethnic identity and cultural interpretation. – Sage Publications, Inc, 1993.
13. Imahori T. T., Cupach W. R. Identity management theory // In W.B. Gudykunst (ed.) Theorizing about intercultural communication. - Sage Publishing, 2005. P. 195-210.
14. Kim J. Y., Nam S. H. The concept and dynamics of face: Implications for organizational behavior in Asia // Organization Science. - 1998. -Vol. 9, No. 4. P. 522-534.
15. Kim Y. Y. Association and dissociation: A contextual theory of interethnic communication // In W.B. Gudykunst (ed.) Theorizing about intercultural communication. – Sage Publishing, 2005. P. 323-349.
16. Kirsch I. et al. America's perfect storm: Three forces changing our nation's future //Educational Testing Service. – 2007.
17. Lee S. Judgment of ingroups and outgroups in intra-and intercultural negotiation: The role of interdependent self-construal in judgment timing //Group Decision and Negotiation. - 2005. -Vol. 14, No. 1. P. 43-62.
18. Light J., Drager K. AAC technologies for young children with complex communication needs: State of the science and future research directions //Augmentative and alternative communication. - 2007. -Vol. 23, No. 3. P. 204-216.
19. Matveev A. V., Milter R. G. The value of intercultural competence for performance of multicultural teams // Team Performance Management: An International Journal. - 2004. - Vol. 10, No. 5-6. P. 104-111.
20. Mayer C. H., Boness C.M., Louw L., Louw M.J. Intra- and inter-group perceptions of Chinese and Tanzanian employees in intercultural cooperation //

Proceedings of the 28th Annual Conference of the Southern African Institute of Management Scientists. Retrieved August. - 2016. -Vol. 24. P. 119-138.

21. Merkin R. S. Uncertainty avoidance and facework: A test of the Hofstede model // International Journal of intercultural relations. - 2006. -Vol. 30, No. 2. P. 213-228.

22. Metts S. Face and facework: Implications for the study of personal relationships //In S. Duck (ed.) Handbook of personal relationships. John Wiley & Sons Chichester - 2003. P. 77-93.

23. Oetzel J. G., Ting-Toomey S. Face concerns in interpersonal conflict: A cross-cultural empirical test of the face negotiation theory //Communication research. – 2003. – T. 30. – №. 6. – C. 599-624.

24. Oetzel J., Garcia A. J., Ting-Toomey S. An analysis of the relationships among face concerns and facework behaviors in perceived conflict situations: A four-culture investigation //International Journal of Conflict Management. – 2008.

25. Oetzel J., Ting-Toomey, S., Masumoto, T., Yokochi, Y., Pan, X., Takai, J., Wilcox, R. Face and facework in conflict: A cross-cultural comparison of China, Germany, Japan, and the United States //Communication Monographs. - 2001. -Vol. 68, No. 3. P. 235-258.

26. Park J., Lee, J., Lee, H., Truex, D. Exploring the impact of communication effectiveness on service quality, trust and relationship commitment in IT services // International Journal of Information Management. - 2012. -Vol. 32, No. 5. P. 459-468.

27. Rios J. A. et al. Identifying critical 21st-century skills for workplace success: A content analysis of job advertisements // Educational Researcher. - 2020. -Vol. 49, No. 2. P. 80-89.

28. Rubin J. Z., Pruitt D. G., Kim S. H. Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement. – McGraw-Hill Book Company, 1994.

29. Shapiro D. L. Relational identity theory: a systematic approach for transforming the emotional dimension of conflict // American Psychologist. - 2010. -Vol. 65, No. 7. P. 634.

30. Spencer-Oatey H. Theories of identity and the analysis of face // Journal of pragmatics. - 2007. -Vol. 39, No. 4. P. 639-656.

31. Spitzberg B. H. (Re) Introducing communication competence to the health professions // *Journal of Public Health Research*. - 2013. -Vol. 2, No. 23. P. 126-136.
32. Spitzberg B. H. Issues in the development of a theory of interpersonal competence in the intercultural context // *International journal of intercultural relations*. - 1989. -Vol. 13, No. 3. P. 241-268.
33. Stets J. E., Burke P. J. Identity theory and social identity theory // *Social psychology quarterly*. - 2000. - Vol. 63, No. 3. P. 224-237.
34. Stryker S. *Symbolic interactionism: A social structural version*. – Benjamin-Cummings Publishing Company, 1980.
35. Tajfel H., Turner J. C. *The Social Identity Theory of Inter-group Behavior*, in S. Worchel and LW Austin (eds) *Psychology of Intergroup Relations*. Chicago: Nelson-Hall. – 1986.
36. Ting-Toomey S. The matrix of face: An updated face-negotiation theory // In W.B. Gudykunst (ed.) *Theorizing about intercultural communication*. – Sage Publishing, 2005. P. 71-92.
37. Ting-Toomey S., Oetzel J.G. *Managing Intercultural Conflict Effectively*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publication. 2001. 234 p.
38. Willis G. B. *Cognitive interviewing: A tool for improving questionnaire design*. – Sage publications, 2004.
39. Андреева Г. М. Презентации идентичности в контексте взаимодействия // *Психологические исследования: электронный научный журнал*. – 2012. – Т. 5. – №. 26. – С. 1-1.
40. Андреева Г. М. Социальная психология и социальные изменения // *Психологический журнал*. – 2005. – Т. 26. – №. 5. – С. 5-15.
41. Батхина А. А., Лебедева Н. М. Предикторы выбора русскими стратегии поведения в межкультурном конфликте // *Социальная психология и общество*. – 2019. – Т. 10. – №. 1. – С. 70-91.
42. Золотарева А. А. Валидность и надежность русскоязычной версии шкалы самооценки М. Розенберга // *Вестник Омского университета. Серия «Психология»*. – 2020. – №. 2.

43. Шварц Ш., Бутенко Т.П., Седова Д.С., Липатова А.С. Уточненная теория базовых индивидуальных ценностей: применение в России // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2012. Т. 9. № 2. С. 43–70.
44. Штроо В. А., Балакшин М. Е. Роль доверия в становлении и развитии успешных деловых партнерских отношений //Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. – 2015. – Т. 12.