

კულტურული სტერეოტიპების ცვლილება კონკრეტული ჯგუფების ქცევის  
და ტრადიციების მაგალითზე

(სასტუმროს კლიენტებისა და მომსახურე პერსონალის მაგალითი)

ნინო ბარბაქაძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარმოდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის  
მეცნიერებათა და ხელოვნების ფაკულტეტზე სოციოლოგიის მაგისტრის აკადემიური  
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნის შესაბამისად.*

სოციოლოგია

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ანა ჟვანია, ასისტენტ პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2018

## განაცხადი

როგორც წარმოდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნინო ბარბაქაძე

თარიღი 22.06.18

## მადლობა

განაკუთრებით მადლობას ვუხდით ჩემს სამეცნიერო ხელმძღვანელს, ქალბატონ ანა ჟვანიას, რომელიც დამეხმარა კვლევის დაგეგმვის პროცესში და მნიშვნელოვანი რჩევები და მითითებები მომცა შესასწავლ საკითხთან დაკავშირებით.

ასევე, ყველა იმ ადამიანს, რომელმაც დრო დამითმო და თავისი შეხედულებები გამიზიარა აღნიშნული საკითხის მიმართ.

## „სარჩევი“

აბსტრაქტი.....	5
Abstract .....	6
1.შესავალი.....	7
1.1 კვლევის მიზანი, ამოცანები და სამუშაო ჰიპოთეზები.....	10
1.2 კვლევის მეთოდოლოგია.....	11
1.3 კვლევის მოსალოდნელი შედეგების სამეცნიერო ღირებულება .....	12
2. სამეცნიერო ლიტერატურის მიმოხილვა .....	12
2.1 კულტურისა და ცივილიზაციის ურთიერთმიმართება.....	14
2.2 ეთნოცენტრიზმი.....	19
2.3 კულტურული რელატივიზმი.....	20
4. ინტერპერსონალური კომუნიკაცია.....	21
4.1 კულტურა და კომუნიკაცია .....	22
4.3 კულტურა და ტრადიცია.....	25
5. ემპირიული მონაცემების ანალიზი .....	26
ბიბლიოგრაფია : .....	44

## აბსტრაქტი

ნაშრომში, „კულტურული სტერეოტიპების ცვლილება კონკრეტული ჯგუფების ქცევის და ტრადიციების მაგალითზე“ განხილულია კულტურული სტერეოტიპების ცვლილების საკითხი ინტერაქციის პროცესში. კვლევის ძირითად მიზანს წარმოადგენს კულტურული სტერეოტიპების არსებობის საკითხის განხილვა სასტუმროს კლიენტებისა და მომსახურე პერსონალის მაგალითზე. აგრეთვე, კვლევას მიზნად აქვს გამოიკვლიოს იცვლება თუ არა არსებული სტერეოტიპები განსხვავებული კულტურის წარმომადგენლებთან კომუნიკაციის პროცესში. სტერეოტიპთა ცვლილების პროცესის დინამიურობიდან გამომდინარე კვლევის სამიზნე ჯგუფად შეირჩა მინიმუმ 1 წლიანი გამოცდილების მქონე, სასტუმროში მომუშავე პირები, რომლებიც უშუალო კონტაქტში იმყოფებიან განსხვავებული კულტურის წარმომადგენლებთან. კვლევა განხორციელდა სოციოლოგიური კვლევის თვისებრივი მეთოდის გამოყენებით. აღნიშნული მეთოდი შეირჩა საკითხის სიღრმისეული ანალიზისთვის. კვლევის პროცესში სამუშაო ინსტრუმენტს წარმოადგენდა სადისკუსიო გეგმა, რომელიც ფოკუსირებას ახდენდა მნიშვნელოვანი საკითხების სიღრმისეულ ანალიზზე. კვლევის შედეგებმა ცხადჰყო, რომ რესპონდენტებს გააჩნდათ აშკარად გამოხატული სტერეოტიპული შეხედულებები სხვადასხვა კულტურებისადმი, რომელმაც ინტერაქციის პროცესში განიცადა ცვლილება. გამოარჩიეს ის სამი ძირითადი კულტურა ირანელები, ინდოელები და არაბები, რომელთა მიმართაც წინასწარ გამომუშავებული უარყოფითი განწყობები ჰქონდათ. თუმცა ინტერაქციის პროცესმა დამოკიდებულებები შეცვალა და შედარებით ჰუმანურობით განაწყო მათდამი. კვლევის შედეგების მიხედვით შეიძლება მსჯელობა იმ საკითხზე, რომ ფორმალური გარემო ხშირ შემთხვევაში სიღრმისეულ დეტალებზე წვდომის საშუალებას იძლევა. კომუნიკაციის პროცესი კი საშუალებად გვამლევს, დავძლიოთ არსებული ბარიერები, გადავაფასოთ ჩვენი შეხედულებები და სწორად შევაფასოთ არსებული რეალობა. ფორმალური გარემო ხელს უწყობს წარმოდგენათა ცვლილებას, რომელიც დინამიური და სიახლეებზე დაფუძნებული პროცესია.

**საკვანძო სიტყვები:** კულტურა, სტერეოტიპი, ინტერაქცია, კომუნიკაცია.

## Abstract

In the paper, "The Change of Cultural Stereotypes on the Conduct of Concrete Groups and Traditions" discusses the issue of cultural stereotypes in the interaction process. The main purpose of the study is to consider the existence of cultural stereotypes on the example of hotel clients and service personnel. Also, research aims to investigate whether existing stereotypes change in communication with different cultural groups. Due to the dynamism of the process of change of stereotypes, the target group of research has been chosen for at least 1 year experience, people working in the hotel who are in direct contact with different cultural representatives. The research was carried out using the qualitative method of sociological research. This method has been selected for an in-depth analysis of the issue. In the course of the research, the working tool was a discussion plan focused on an in-depth analysis of important issues. The results of the study have shown that the respondents have obviously expressed stereotypes of different cultures that have undergone a change in the interaction process. The three main cultures were identified by Iranians, Indians and Arabs, who had previously developed negative attitudes. However, the interaction process changed the attitudes and made it more humorous to them. Based on the results of the survey, there may be discussion on the issue that the formal environment often allows access to depth details. The communication process gives us the means to overcome existing barriers, to evaluate our opinions and to correctly evaluate the existing reality. Formal environment facilitates the change of performance that is dynamic and innovative process.

**Keywords:** culture, stereotype, interaction, communication