



跨文化 商务交际俄语

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В
ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ
КУРС НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

胡延新 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

跨文化商务交际俄语

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ КУРС НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

主 编 胡延新
副主编 张振丽 李 昆 翟广伟
编 者 胡延新 李 昆 刘雪玲 商 岳
王 爽 翟广伟 张振丽 Ю.В.Чжай

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

跨文化商务交际俄语 / 胡延新主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2012
ISBN 978-7-5663-0423-0

I. ①跨… II. ①胡… III. ①商务 - 俄语 IV.
①H35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 172489 号

© 2012 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

跨文化商务交际俄语
МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В
ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ
КУРС НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

胡延新 主编

责任编辑: 胡小平 冯华英

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010—64492338 发行部电话: 010—64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 170mm × 228mm 19 印张 340 千字

2012 年 8 月北京第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0423-0

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 35.00 元

前 言

不同国家和民族拥有不同的历史和文化，文化差异性会体现在人类交往的所有领域，其中也包括经济全球化背景下的商务交际。中国和俄罗斯的经济贸易合作不断扩大加深，两国之间的商务交往日趋频繁。中华民族乃东方文明和文化的代表，而俄罗斯民族文化则包含东西方文化的双重性，两国之间跨文化交往中势必存在着不同的沟通和行为准则。因此，理解跨文化交际的基本理论知识，整体把握俄罗斯民族文化、商务礼仪和人员管理的基本特征，了解中俄商贸活动的现状和发展前景等知识已成为从事对俄商务活动人士的必修课。本书为使用者提供了与俄罗斯商业伙伴合作的跨文化商务交际的基本理论知识和实践经验，能够帮助学习者在工作中减少或避免由于文化差异所导致的误解和分歧，促进合作伙伴之间的信任，从而提高商务交际的质量和效率。

本书内容由俄罗斯跨文化商务交际概述、俄罗斯商务礼仪、跨文化商贸人员管理和中俄商贸活动共四大版块组成。每个版块根据学习目标分为小节，内容涵盖面广，信息和知识含量大。每小节编排基本包括：生单词和词组；核心课文中的重点词汇和词汇训练；核心课文；针对课文内容的课后练习以及扩展知识。本书的编排设计能够让使用者学习到跨文化交际的相关理论知识和实践经验的同时，又积累专业词汇，培养阅读能力，以及使用俄语讨论和表达的交际能力，潜移默化地实现学习者跨文化交际能力的形成和提高，能够充分满足学习者获取信息知识和实践技能的需求。

本书编写中参阅了大量的相关较新的俄语原版文献，内容充实，语言丰富生动，富有时代感。本书的出版是对目前国内俄语商贸系列教材的扩充。通过本书的学习，使用者不仅能够充分开阔相关跨文化交际理论视野，理解俄罗斯商业文化的特点，而且借助书中具有操作性的活动练习，提高使用者利用俄语进行商务活动的交际能力。

本书可供高等院校俄语专业商务方向学生的必修教材使用，可作大学三、四年级俄语专业学生的阅读教材或选修科目的教材使用，也适合于各类俄语培训班，并可供广大从事对俄商务活动的人士参考、自学使用。

本书作为高校俄语专业学生的教材，在使用过程中，教师可以让学生课前进行生词和词组的预习和记忆；课堂上教师主要进行重点词汇的讲解和训练；核心课文的处理不用逐字逐句的讲解，而应把重点放在对课文内容的理解和讨论上；根据学生对课文的理解情况，有选择地完成课后练习，主要考查学生对知识点和相关词汇的掌握，鼓励学生大胆使用俄语表达自己的观点，引导学生主动查阅、搜集与课文内容有关的信息，撰写专题报告，并在课堂上进行演讲，以锻炼其自学、写作和口头表达能力；实践情景活动环节，需要学生提前认真准备，力求情景逼真化，帮助学生消化所学的知识和词汇；学生可以自主阅读扩展知识部分，以拓宽学生对本专题的信息量。

本书作为自学教材，在使用中，使用者可根据自身的需要，了解俄罗斯商务文化知识，有选择的扩展词汇量，达到提高跨文化商务交际能力的目的。

本书旨在丰富和加强学习者从事对俄商务活动的理论知识、实践能力和技巧，培养学习者将俄语作为工作语言的商务交际能力。本书的编写者均系商务俄语专业的经验丰富的教师，大都具有多年从事与俄罗斯商业伙伴工作交流的经历，因此，本书从内容的选择和学习环节的编排上都具有很强的对俄商务活动工作的指导性和实用性，使用者通过本书的学习，定会受益匪浅。

本书第一章和第四章由翟光伟、张振丽、商岳和 Ю. В. Чжай 编写，第二章胡延新和刘雪玲编写，第三章由李昆和王爽编写。胡延新进行了整个教材内容的修订。Ю. В. Чжай 完成了俄语语言材料的初步校对。

本书的部分语言材料参考了相关的俄语书籍和教材，网络媒体的文章和报道，在此谨向作者表示衷心的感谢。感谢对外经济贸易大学出版社谭利彬和冯华英老师在本书出版过程中给予的大力帮助。

本书是山东交通学院外国语学院商务外语教学团队和北方国际学院中俄合作办学项目规划教材；山东省“十二五”人文社科基地山东交通学院国际商务研究中心的阶段性成果。

由于编者水平有限，本书难免有错误和疏漏之处，编者诚恳希望得到本书使用者的批评指正。

编者 胡延新
2012 年 2 月

Оглавление

目 录

Глава 1 Общие сведения о русской межкультурной деловой коммуникации

第一章 俄罗斯跨文化商务交际概述	1
Урок 1 Что такое межкультурная коммуникация	
第一课 跨文化交际基本知识	1
Урок 2 Особенности российской деловой культуры	
第二课 俄罗斯商务交际文化特点	11
Урок 3 Формы деловой коммуникации	
第三课 商务交际的形式	20
Урок 4 Необходимые способности в деловой коммуникации	
第四课 商务交际中应具备的能力	35
Урок 5 Отношение между русскими и иностранцами	
第五课 俄罗斯人和外国人的关系	49

Глава 2 Деловой этикет в России

第二章 俄罗斯商务礼仪	63
Урок 1 Общие сведения о деловом этикете	
第一课 商务礼仪的基本知识	63
Урок 2 Особенности делового этикета в современной России	
第二课 现代俄罗斯商务礼仪特点	71
Урок 3 Внешний облик делового человека	
第三课 商务人员的仪表	80
Урок 4 Русский речевой этикет в деловом общении	
第四课 商务交际中的俄语言语礼节	90

Урок 5	Этикет в деловом телефонном общении	
第五课	商务交际中的电话礼仪	106
Урок 6	Этикет визиток в деловом общении	
第六课	商务交际中的名片礼仪	118
Урок 7	Этикет деловых переговоров	
第七课	商务谈判礼仪	126
Урок 8	Деловой этикет переводчика	
第八课	翻译人员的商务礼仪	139
Урок 9	Деловой этикет за столом	
第九课	餐桌商务礼仪	151
Урок 10	Деловые подарки	
第十课	商务礼品	162

Глава 3 Управление персоналом в межкультурной деловой торговле

第三章	跨文化商贸人员管理	173
Урок 1	Особенности русского делового менеджмента	
第一课	俄罗斯商务管理特点	173
Урок 2	Что такое управление персоналом	
第二课	人员管理概述	184
Урок 3	Эффективное общение как средство управления персоналом	
第三课	人员管理的手段——有效交际	197
Урок 4	Деловая беседа	
第四课	公务交谈	209
Урок 5	Советы для карьерного роста персонала	
第五课	职员职业发展建议	224

Глава 4 Ведение торговли между Китаем и Россией

第四章	中俄商贸活动	237
Урок 1	Перспективы китайско-русской торговли в рамках ВТО	
第一课	WTO 与中俄商贸前景	237
Урок 2	Трансформация и улучшение китайско-русского торгового-экономического сотрудничества — бизнес-парк «Гринвуд»	

第二课	中俄经贸合作转型的升级——格林伍德商业园区.....	246
Урок 3	Приоритетные сферы сотрудничества между Китаем и Россией в наш век	
第三课	当今中俄合作优先发展领域.....	254
Урок 4	Поиск клиентов	
第四课	寻找客户.....	270
Урок 5	Общение продавца с потенциальным клиентом	
第五课	与有意向客户的交流	279

Список использованной литературы

主要参考文献	296
--------------	-----

Глава 1

Общие сведения о русской межкультурной деловой коммуникации

第一章 俄罗斯跨文化商务交际概述

Урок 1 Что такое межкультурная коммуникация 第一课 跨文化交际基本知识

1. НОВЫЕ СЛОВА И СЛОВСОЧЕТАНИЯ 新单词和词组

адекватный 相同的，相符的
гомогенный 均质的
дисфункциональный 机能失调的
игнорировать 忽视
интерпретация 注解，说明
ограничиваться 局限在

выходец 外来的人，侨民
дискомфорт 不便
допущение 假设
интеракция 相互作用
обретать 获得
оплошность 疏忽，错误

препятствие 障碍	присущий 固有的
прогнозирование 预测	расхождение 分歧, 差别
расшифровать 译密码, 理解	трансформировать 变换
характеризоваться 特征是, 表述	цепляться 抓住
фрустрация 挫折 挫败	экспрессия 表情, 表达
по отношению к 对于	в связи с 由于, 因为
в соответствии с 与……相符	давать сбои 失效, 不规律
оказывать влияние на 影响	выйти из себя 发火

2. КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА УРОКА 本课重点词汇

принадлежать (несов.)

а) 属于, 归谁所有 кому. Находиться в чьей-н. собственности, в чьём-н. обладании, быть чьим-н. достоянием.

б) 属于, 归功于 (1-ое лицо и 2-е лицо не употр.), кому (чему). Быть свойственным, присущим кому-чему-н., исходящим от кого-чего-н.

в) 是……一员, 归……之列 к кому (чему). Входить в состав чего-н., относиться к разряду кого-чего-н.

приводить/привести

а) 领到, 带到 кого-что. Везти, доставить кого-либо, что-либо, помочь добраться куда-либо.

б) 导致, 使做出 (结论, 决定等) (1-ое лицо и 2-е лицо не употр.), кого-что к чему. Довести до какого-нибудь последствия.

в) 使……处于某种状态, 使……发生作用 кого что во что. Поставить в какое-нибудь положение, заставить испытывать какое-нибудь состояние (книжн.).

сводиться/свестись

а) 缩减到, 简化成, (思想, 谈话等) 转到, 集中到 к чему и на что. Ограничившись, сократившись, упростившись, дойти до незначительной степени, выразиться в чем-нибудь малом, простом, несложном.

б) 在于, 归结于 (Только несов.) к чему-либо. Заключаться в чём-либо.

3. ЛЕКСИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ 词汇训练

♦ Найдите предложения с ключевыми словами в тексте и выясните их

значение.

♦ Переведите следующие предложения и словосочетания с ключевыми словами и постарайтесь их запомнить.

Недра земли принадлежат государству.

Это принадлежащие мне вещи.

Решающая роль принадлежит культуре.

Этот студент принадлежит к числу лучших.

Привести корабль в порт.

Всё это к добру не приведет.

Новые факты привели ученого к важному открытию.

Вопрос сводился только к проверке того, не мистификация ли эта телеграмма.

Дело свелось на нет.

Всё дело свелось к тому, что бумагу пришлось переписать еще раз.

Расходы свелись к минимуму.

ТЕКСТ

В последнее десятилетие, в связи с расширением международных отношений России с другими странами, особый теоретический и практический интерес стали представлять вопросы межкультурной коммуникации. Международные отношения не ограничиваются обсуждением различных вопросов и проблем на высоком правительственном и дипломатическом уровне, а все чаще становятся частью повседневной жизни людей. Поэтому в наше время овладение искусством межкультурной коммуникации обретает все большую актуальность и значимость.

Понятие «межкультурная коммуникация» является производным от понятий «культура» и «коммуникация». Межкультурная коммуникация характеризуется тем, что при встрече представителей разных культур каждый из них действует в соответствии со своими культурными нормами. Классическое определение дано в книге Е.М. Верещагина и В.Г. Костомарова «Язык и культура», где межкультурная коммуникация понимается как адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам.

Проблема межкультурной коммуникации не сводится исключительно к языковой проблеме. Знание языка носителя иной культуры необходимо, но еще

недостаточно для адекватного взаимопонимания участников коммуникативного акта. Более того, межкультурная коммуникация предполагает существование не только расхождений между двумя разными языками, но и различия при использовании одного языка. Так, представители англо-, франко- и немецкоязычных стран, несмотря на общий язык, не обязательно будут относиться к одной культуре. В этой связи можно говорить о коммуникации, например, между американцами и англичанами, французами и валлонами, жителями «старых» и «новых Земель» в ФРГ.

Жизнедеятельность и отношения людей определяются существующими в той или иной культуре нормами, которые регулируют широкие области человеческого мышления и поведения и оказывают большое влияние на характер восприятия, оценки и межличностные отношения. Образование и воспитание, историческая память, традиции и обычаи, правила, диктуемые обществом, сам язык, на котором общаются люди, вырабатывают систему ориентации, помогающую им по-своему справляться с различными житейскими ситуациями и проблемами.

Вместе с тем отдельно взятая культура не является гомогенной структурой.

Существуют групповые отступления от общепринятых в той или иной культуре стандартов мышления и поведения. Если такие отступления варьируются в допустимых пределах, то они уживаются в данной культуре. В этом случае говорят о существовании субкультур в рамках одной культуры (например, молодежные субкультуры). При всех своих различиях субкультуры имеют одну и ту же основу картины мира^①, ценностей, норм и образцов поведения, которые указывают на их принадлежность к определенной культуре. Эта основа возникает из социально-культурного опыта, определяющего, что в данной конкретной ситуации считается необходимым, нормальным, разумным и приемлемым. Отступления, выходящие за допустимые рамки, чаще всего отвергаются в пределах культуры.

Любой человек видит мир в определенных культурных рамках. Но эти культурные рамки (нормы), как правило, не осознаются индивидом, ибо чаще всего настолько ему присущи, что составляют часть его личности. Осознание норм поведения и мышления собственной культуры возможно только в том случае,

① 人类为了自身生存需要，不断地按照自己的意志认知世界和改造世界。于是在人的观念中形成了对世界的认识、理解和评价，从不同角度形成了对世界各个方面的知识。人类对世界知识的总和就是世界图景。

когда происходят контакты с людьми, которые в своем поведении руководствуются другими культурными нормами. Люди в той или иной степени расширяют границы своего культурного горизонта, посещая другие страны, изучая иностранные языки, читая зарубежную литературу, общаясь с иностранцами.

Однако такое взаимодействие может вызвать дискомфорт или даже привести к возникновению конфликтов, зачастую труднообъяснимых. Механизмы поведения и оценок, работавшие до тех пор, пока общение осуществлялось в рамках одной культуры, начинают давать сбои, общение становится затруднительным. Это служит причиной неуверенности, потери внутренней стабильности, неверных интерпретаций поведения партнера, непонимания друг друга. Поэтому если до сих пор человек не замечал и не осознавал особенностей своего поведения, обусловленного его культурным контекстом, то теперь эти подсознательные модели восприятия, эмоциональных реакций, мышления, поведения и оценок становятся все более очевидными и подлежащими осмыслению, учету и коррекции по отношению к партнеру по коммуникации.

<http://www.its-journa/ist.ru>

* * *

Конфликт при межкультурном общении неизбежен. Поскольку участники интеракции не могут послать или принять сигналы однозначным образом, как они привыкли это делать во внутрикультурных ситуациях, эпизод межкультурной коммуникации может вызывать у нас фрустрацию или испытывать наше терпение. В подобных ситуациях легко выйти из себя, и люди могут быстро расстроиться или потерять интерес к подобным интеракциям из-за тех дополнительных усилий, которых они требуют. Даже если участники интеракции добиваются определенного успеха в «распаковке» сигналов, интерпретация сообщений может оказаться частичной, двусмысленной или ошибочной. Возможно, сообщения не удастся расшифровать в соответствии с первоначальным намерением отправителя, что ведет к коммуникативным оплошностям и проблемам в последующем общении.

Конечно, этому конфликту способствует неопределенность. Люди могут потерять терпение из-за двусмысленности, а это ведет к гневу, фрустрации или

раздражению. Однако даже после того как неопределенность уменьшена, конфликт все равно неизбежен из-за различий в смысле вербального языка и невербального поведения у разных культур, а также в сопутствующих эмоциях и ценностях, присущих культурной системе. Результатом часто становятся различные интерпретации скрытого намерения участниками интеракции — что может иногда иметь место и при внутрикультурной коммуникации.

<http://www.gumer.info>

* * *

В прагматике международной коммуникации считают, что все неточности, неуместности и ошибки в употреблении языков в коммуникации называются неудачами коммуникации и определяют коммуникативную неудачу как любую неприменимость, оказывающую негативное влияние на эффекты коммуникации. Здесь неприменимость обозначает отклонение от правила коммуникации, недоразумение разных культур, вмешательство родного языка, реальные ошибки и неточность высказывания и так далее. Словом, коммуникативная неудача представляет собой разные ошибки, вызванные языковыми, социальными, коммуникативными, культурными и физическими факторами. Они по-разному влияют на эффективность коммуникации.

В процессе межкультурной коммуникации культурные компоненты явно влияют на эффект общения. Социальные обычаи, культурные традиции, воззрение на ценности, способы мышления, национальная психология, религия и т. д. Все эти элементы обуславливают результат межкультурной коммуникации. При нарушении данных правил возникают прагматические неудачи в коммуникации.

Учёные выделили шесть основных препятствий, или «камней преткновения», мешающих эффективной межкультурной коммуникации.

1. Допущение сходств. Одной из причин непонимания при межкультурной коммуникации становится то, что люди наивно предполагают, будто все они одинаковы или, по крайней мере, достаточно схожи для того, чтобы легко общаться друг с другом. Разумеется, всем людям присущ ряд базовых сходств в биологических и социальных потребностях. Однако коммуникация — это уникальная человеческая особенность, которую формируют специфические культуры и общества. Действительно,

коммуникация представляет собой продукт культуры. Кроме того, выходцы из некоторых культур делают больше допущений в отношении сходств, чем выходцы из других; т. е. степень допущения людьми того, что другие им подобны, варьирует для разных культур. Таким образом, само допущение сходств представляет собой культурную переменную.

2. Языковые различия. Когда люди пытаются общаться на языке, который знают не в совершенстве, они часто полагают, что слово, фраза или предложение имеют одно и только одно значение — то, которое они намерены передать. Делать такое допущение — значит игнорировать все остальные возможные источники сигналов и сообщений, включая невербальную экспрессию, интонацию голоса, позу, жесты и действия. Поскольку люди цепляются за одиночные, простые интерпретации того, что, в сущности, является сложным процессом, постольку в коммуникации будут возникать проблемы.

3. Ошибочные невербальные интерпретации. Как мы видели, в любой культуре невербальное поведение составляет большую часть коммуникативных сообщений. Но очень трудно полностью понимать невербальный язык культуры, не являющейся вашей собственной. Неправильная интерпретация невербального поведения может легко привести к конфликтам или конфронтации, которые нарушают коммуникативный процесс.

4. Предубеждения и стереотипы. Как говорилось ранее, стереотипы и предубеждения в отношении людей — естественные и неизбежные психологические процессы, которые влияют на все наши восприятия и коммуникативные контакты. Излишняя опора на стереотипы может помешать нам объективно посмотреть на других людей и их сообщения и найти подсказки, которые помогут проинтерпретировать эти сообщения в том ключе, в котором нам намеревались их передать. Стереотипы поддерживаются множеством психологических процессов (включая избирательное внимание), которые могут негативно влиять на коммуникацию.

5. Стремление оценивать. Культурные ценности также влияют на наши атрибуции в отношении других людей и окружающего нас мира. Различные ценности могут вызывать негативные оценки, которые становятся еще одним камнем преткновения на пути к эффективной межкультурной коммуникации.

6. Повышенная тревога или напряжение. Эпизоды межкультурной коммуникации

часто связаны с большей тревогой и стрессом, чем знакомые ситуации внутрикультурной коммуникации. Во многих случаях определенная степень тревоги и напряжения необходима для оптимального «выступления», будь то в межкультурной коммуникации или в других сферах жизни (например, при сдаче экзамена или в спортивных состязаниях). Однако излишняя тревога и стресс могут привести к дисфункциональным мыслительным процессам и поведению. Стресс и тревога могут сделать еще большими все прочие камни преткновения, повышая вероятность того, что люди станут догматично цепляться за жесткие интерпретации, держаться стереотипов, несмотря на объективные свидетельства об обратном, и негативно оценивать других. Таким образом, излишняя тревога и стресс только вредят межкультурной коммуникации.

Но стоит отметить, поведение людей, принадлежащих к другим культурам, вовсе не является чем-то непредсказуемым, оно поддается изучению и прогнозированию, но требует специальных образовательных программ, направленных на подготовку к межкультурной коммуникации. Изучение иных культур, их особенностей, закономерностей их функционирования и развития обогащает человека, трансформирует его отношение к миру и другим людям, может кардинально изменить его отношение к жизненным ситуациям.

Винокуров Д.В. «Основные проблемы межкультурной коммуникации»

Задание 1. Озаглавьте каждую смысловую часть текста.

Задание 2. Ответьте на вопросы для размышления и дискуссии.

1. Что такое межкультурная коммуникация и коммуникативная неудача?
2. Какие элементы влияют на эффективность межкультурной коммуникации?
3. Какие препятствия существуют при коммуникации?
4. Как вы думаете, что нужно делать для успешной коммуникации?

Задание 3. Подумайте, как перевести следующие предложения в тексте.

Переформулируйте их своими словами.

1. Любой человек видит мир в определенных культурных рамках.
2. Однако такое взаимодействие может вызвать дискомфорт или даже привести к возникновению конфликтов, зачастую труднообъяснимых.
3. Одной из причин непонимания при межкультурной коммуникации становится

то, что люди наивно предполагают, будто все они одинаковы или, по крайней мере, достаточно схожи для того, чтобы легко общаться друг с другом.

4. Когда люди пытаются общаться на языке, который знают не в совершенстве, они часто полагают, что слово, фраза или предложение имеют одно и только одно значение — то, которое они намерены передать.

5. Излишняя опора на стереотипы может помешать нам объективно посмотреть на других людей и их сообщения и найти подсказки, которые помогут проинтерпретировать эти сообщения в том ключе, в котором нам намеревались их передать.

Задание 4. Обсудите в группе следующую фразу в тексте. Выскажите свое мнение о ней.

Однако даже после того как неопределенность уменьшена, конфликт все равно неизбежен из-за различий в смысле вербального языка и невербального поведения у разных культур, а также в сопутствующих эмоциях и ценностях, присущих культурной системе.

Задание 5. Подготовьте сообщения (доклады): «Как вести удачное общение между носителями разных языков?»

Это Вам полезно!

Познакомьтесь с некоторыми типичными ошибками в общении и постарайтесь избежать их.

Как преодолеть барьеры в общении? Прежде всего — вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Помогает также умение видеть за каждым неадекватным поступком человека проявление его психологических особенностей, а может быть, и проблем.

Наши типичные ошибки:

- неправильные ожидания в отношении партнера (неправильные ожидания возникают в результате следующей ошибки: если мы знаем человека недостаточно, лишь какую-то его положительную или отрицательную черту, то нередко достраиваем его образ как положительный или отрицательный, а потом связываем свои ожидания с нами же созданным образом);
- нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем