

**Кожевников М.В., Корнеева Н.Ю., Корнеев Д.Н., Лапчинская И.В.**

**МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ**

**Монография**

**Челябинск  
2022 г**

**Кожевников М.В., Корнеева Н.Ю., Корнеев Д.Н., Лапчинская И.В.**

**МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ**

**Монография**

**Челябинск  
2022 г**

УДК 009  
ББК 71.4  
М 817

*Одобрено*

*на заседании кафедры подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»*

**К 17** *Кожевников М.В.* Межкультурная коммуникация в эпоху цифровизации: Монография / М.В. Кожевников, Н.Ю. Корнеева, Д.Н. Корнеев, И.В. Лапчинская. - Челябинск: Изд-во ЗАО «Библиотека А. Миллера», 2022. – 100 с.

**ISBN 978-5-93162-693-2**

***Рецензенты:***

Шумакова О. А., заведующий кафедрой психологии, начальник учебно-методического отдела ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России, доктор психологических наук, доцент.

Иванова О.Э., профессор кафедры экономики, управления и права ФГБОУ ВО ЮУрГГПУ, доктор философских наук, доцент.

В монографии дано описание истории возникновения межкультурных коммуникаций как науки и академической дисциплины, представлен анализ различных теорий межкультурных коммуникаций, уровней и форм коммуникации в информационном обществе. Межкультурная коммуникация представлена как в макрокультурном (цивилизационные, национальные, этнические культуры), но и в микрокультурном (образование) контексте.

***Авторский коллектив:***

Кожевников М.В., профессор кафедры подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» доктор филологических наук, профессор

Корнеева Н. Ю., заведующий кафедрой подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» кандидат педагогических наук, доцент

Корнеев Д.Н., доцент кафедры экономики, управления и права ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» кандидат педагогических наук, доцент

Лапчинская И.В. доцент кафедры подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ» кандидат педагогических наук, доцент

**ISBN 978-5-93162-693-2**

© Кожевников М.В., Корнеева Н.Ю., Корнеев Д.Н., Лапчинская И.В.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
ГЛАВА 1. Межкультурная коммуникация: виды и формы, проблемы и противоречия .....	9
ГЛАВА 2. Межкультурная коммуникация в контексте цифровизации .....	26
ГЛАВА 3. Межкультурное педагогическое взаимодействие и цифровизация образования .....	34
ГЛАВА 4. Коммуникационные процессы как фактор эффективности системы управления персоналом современной организации .....	63
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	93
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	95

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня в условиях всеобщей цифровизации и нарастающей динамики международного сотрудничества существенное значение приобретает анализ проблем межкультурных коммуникаций в целях оптимизации управления образовательными процессами в образовательных организациях.

Актуальность проблемы исследования также обусловлена реальными потребностями современного российского общества и, в целом, мирового сообщества, в развитии межкультурной коммуникации как одного из главных факторов освоения, сохранения и развития культурного наследия человечества и укрепления межнационального сотрудничества.

Межкультурная коммуникация оформилась в отдельную область педагогической теории и практики в последней четверти XX века. Оно возникло и развивается на фоне резко обострившихся глобальных социальных, экономических, этнических и духовно-нравственных проблем. Межнациональные конфликты и войны, кризис политической власти, ориентация экономики на рыночные отношения вызвали мощный накал социальных проблем, негативные явления в духовной жизни общества, отдельного человека породили настораживающую тенденцию к национальной нетерпимости и разобщенности, обострили проблемы адаптации человека в инокультурной среде. Данные обстоятельства усугубляются маргинализацией, социальной отчужденностью молодого поколения, усиливающейся геополитической нестабильностью, накалом очагов гражданских волнений, национальных конфликтов.

Происходящие изменения в мире оказывают все большее влияние и на развитие педагогической теории и практики.

В России проблема поликультурного образования приобрела особую актуальность в 90-е годы XX века. Россия исторически сложилась и продолжает

существовать как многонациональное государство. Это всегда накладывало свой отпечаток на развитие культуры и образования.

Российское образование во все времена выступало фундаментом национальной культуры, специфической формой ее существования и способом трансляции культурного опыта этносов страны. Россия, являясь многокультурным обществом, испытывает потребность в новом мировоззрении, направленном на интеграцию культур и народов с целью их дальнейшего сближения и духовного обогащения. В этой связи повышается уровень требований современного общества к профессионалу, его способности адаптироваться к постоянно изменяющимся условиям жизнедеятельности.

Потребности образовательной практики порождают необходимость в формировании поликультурной личности специалистов.

Современная действительность ставит перед образованием сложную задачу воспитания молодежи в духе мира и уважения всех народов, формирования у подрастающего поколения умений общаться и сотрудничать с людьми разных национальностей, вероисповеданий, социальных групп, понимать и ценить своеобразие культур других народов. Поэтому проблема поликультурной подготовки будущих специалистов к жизни в поликультурной среде является весьма актуальной и занимает одно из приоритетных положений среди проблем современного образования.

Осмысление проблемы поликультурной подготовки образования личности выпускника вуза в целом и в частности будущего специалиста характеризуется сегодня особой актуальностью.

Теория и практика образования сегодня решает проблему соотношения этнокультурного и общекультурного компонентов в содержании, так как необдуманное смещение акцента в ту или другую сторону может привести к дисбалансу в профессиональной подготовке студентов и формировании их мировоззрения в целом. Поэтому уместно использовать на новом этапе развития

педагогического образования понятие о поликультурной основе в содержании подготовки будущего специалиста.

Будущий специалист в любой сфере, выступая активно действующей фигурой в поликультурном обществе, одновременно являясь носителем той или иной этнокультуры, не сможет полностью реализовать себя как специалист, если в профессиональной подготовке не будут учтены реальные запросы современного общества и личная заинтересованность студента в результате обучения.

От уровня профессиональной готовности специалиста, его поликультурной образованности, умения самостоятельно изыскивать, преобразовывать имеющиеся знания и находить новые способы решения возникающих проблем с учетом этнопсихологических особенностей населения, зависят практическая реализация сохранения целостности общества и возможности удовлетворения рынка труда в поликультурно образованном выпускнике.

Для того чтобы эффективно осуществлять профессиональную деятельность в условиях поликультурного общества, любому выпускнику системы высшего профессионального образования необходимо наличие поликультурных качеств, компетенций, ценностных ориентаций, мотивационных установок, знаний об истории и культуре, обычаях и традициях разных народов; умений сочетать национальную самоидентификацию с уважением к другой культуре, опыта позитивного взаимодействия с представителями разных культур, осознания поликультурности социума, владение иностранным языком.

Не случайно, среди квалификационных характеристик молодых специалистов, окончивших вузы, руководителями предприятий особо выделяются способность устанавливать долгосрочные связи с зарубежными партнерами, владение этикой и культурой общения, умение оперативно решать профессиональные задачи в поликультурном социуме, мобильность и

готовность к постоянному повышению квалификации в профессиональной сфере деятельности, обществу нужны активные, компетентные специалисты, способные самостоятельно принимать решения и готовые взять на себя ответственность за их осуществление, способные к созидательной деятельности, к сотрудничеству, терпимые к чужому мнению, умеющие вести диалог, искать и находить содержательные компромиссы, стремящиеся к взаимопониманию и неконфликтному сосуществованию с представителями разных культур.

Как можно заключить, современный специалист должен соответствовать социально обусловленным современным тенденциям общества. Процесс формирования поликультурной личности специалиста является важнейшим условием стабильности для любого региона. Именно поликультурно подготовленная личность специалиста-профессионала определяет продуктивную жизнедеятельность, способность ориентироваться в различных сферах социальной и профессиональной жизни, гармонизирует внутренний мир и отношения с поликультурным обществом.

## ГЛАВА 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: ВИДЫ И ФОРМЫ, ПРОБЛЕМЫ И ПРОТИВОРЕЧИЯ.

Важнейшим признаком современного социокультурного пространства является глобализация. Экономика и промышленное производство связывают различные регионы, страны, культуры. Религиозные и культурные традиции, общественные и политические движения объединяют, порой, прочнее государственных институтов и границ. Таким образом, процесс межкультурной коммуникации осуществляется на разных уровнях и в различных формах. Все вышесказанное придает ему неповторимое своеобразие, насыщает его новизной и оригинальностью. Возникающие на современном этапе межкультурной коммуникации проблемы зачастую не имеют аналогов в прошлом и требуют быстрых, гибких и продуманных решений, основанных на знании и глубоком анализе уже имеющегося исторического опыта. Глобализация предполагает всеобщую вовлеченность в культурные, экономические и политические процессы. Это может иметь как положительные, так и отрицательные последствия для локальной коммуникации отдельных стран и культур.

Современная ситуация, сложившаяся вокруг международных отношений, заставляет задуматься над тем, какова специфика диалога культур в условиях глобализированного социокультурного пространства. Те проблемы, которые возникают в процессе выстраивания дипломатических отношений в общемировом пространстве, являются индикаторами складывающихся экономических и политических отношений. Влияние этих отношений на культуру пока еще не так заметно, однако в сфере межкультурных коммуникаций его представляется возможным проследить.

Глобализационный процесс со всей очевидностью влияет на межкультурные контакты, одновременно упрощает и усложняет процессы коммуникации. Каким же образом осуществляется межкультурная коммуникация в условиях глобализации? С одной стороны, глобализация тесно

связана с развитием коммуникационных технологий, которые облегчают процесс общения, стирают границы не только между странами, но и между континентами. Любая информация, будь она экономического, политического, научного или просто социально-бытового характера, с легкостью распространяется во всем мире, активно обсуждается и комментируется. Мир становится единым поликультурным пространством, в котором вырабатываются особые формы коммуникаций, в том числе, межкультурных.

Однако, есть и другая сторона глобализационных процессов: стремясь к продуцированию универсальных, зачастую унифицированных культурных форм, глобализация стирает границы культур локальных, что может привести к их нивелировке, гомогенизации, в свою очередь, этот процесс может породить реакцию на культурную экспансию. Итогом всего это может стать рост национализма, экстремизма, шовинизма и ксенофобии, что ведет за собой усиление противоречий и конфликтов. В современном мире встречаются различные формы сопротивления локальных культур тенденциям глобализации, которые порой приобретает жесткий, даже разрушительный характер: последние события в Украине ярко иллюстрируют этот факт.

Таким образом, сам процесс глобализации в культуре носит неоднозначный характер. Стремясь объединить множественные культуры в единое мировое пространство, он стимулирует стремление локальных культур к дифференциации, сохранению национальной идентичности, а порой даже к возрождению когда-то забытых культурных форм.

Ярким примером межкультурных контактов в эпоху глобализации может служить ситуация в нашей стране. Именно сегодня, в начале XXI в. мы можем наблюдать, насколько активно Россия входит в общемировое пространство, что ведет к формированию новой социокультурной идентичности ее граждан, в которой сочетаются, с одной стороны, черты традиционного менталитета, а, с другой, - универсальные, характеризующие интеграционные процессы, как на

уровне межгосударственных контактов, так и на уровне межнациональном непосредственно в стране.

Межкультурное взаимодействие в контексте общемировых коммуникаций сегодня определяет отношение граждан России к своей стране, способствует формированию национального самосознания, самоопределению себя как части гражданского общества. Россияне ощущают себя частью общемирового культурного пространства, одновременно чувствуя свою принадлежность к русской ментальности.

Следовательно, межкультурные контакты современности развиваются в русле двух тенденций - глобализации и локализации. Эти тенденции определяются, с одной стороны, примитивизацией и упрощением в результате унифицирующего воздействия глобальной цивилизации (особенно заметно это в области массовой культуры), с другой же стороны, все это на фоне подъема самосознания и самоопределения человека в мировом пространстве способствует росту культурного разнообразия, усложнению и дифференциации культур.

Глобализация приводит к формированию особого коммуникативного пространства, интегрирующего в себе элементы различных культур, пространство это обладает динамичностью, изменчивостью, границы его размыты, его практически невозможно четко структурировать и однозначно охарактеризовать. В эпоху глобализации межкультурные коммуникации играют все более важную роль, поскольку ограничение культурной идентичности рамками этнической, вероятнее всего, будет осложнять процесс межкультурной коммуникации, акцентировать его на негативных сторонах, дисгармонизировать. Стремление сохранить национальную идентичность в условиях глобализации должно носить характер толерантного, открытого диалога, проявления уважения не только к собственной культурной идентичности, но и к культурному определению другого.

В связи с современными тенденциями компетентное межкультурное взаимодействие – необходимость современности. В деле взаимообогащения культур межкультурная коммуникация становится основой дальнейшего развития государства и национальной культуры. Конечно, не всегда этот процесс является позитивным, неоднозначность влияния одной культуры на другую вызывала противоречивые оценки. В связи с этим наиболее актуальным становится межкультурная коммуникация как знания и умения, направленные на устранение непонимания и налаживание продуктивных контактов. Поэтому историко-культурный опыт осмысления произошедших событий дает возможность анализа и предвидения возможных конфликтов.

Наиболее интересны вопросы межкультурной коммуникации в рамках культурантропологического аспекта. Современная реальность невозможна без знания особенностей культурных изменений. Глобализация подразумевает необходимость диалога с различными культурами, разными мировоззрениями. Умение строить партнерские отношения подразумевает знание особенностей других культур. Расширение пространственно-временных границ, в которых существует современный человек, по-новому ставит вопросы ответственности, нравственности перед лицом «всемирного бытия». Кроме того, в условиях «постмодернистского» восприятия, когда нет ориентиров, понятия смысла, истины вариативно и изменчиво, ценностно-мировоззренческая основа необходима, что также невозможно без знания культуры. В отличие ценностей и норм, преподносимых в готовом виде, например, религией, знание культуры не задает личности рамки, наоборот, позволяет делать выбор. Возможность выбора делает поиск истины индивидуальным и альтернативным.

Итак, главным является не просто знание, а направленность на индивидуальный поиск. Выбор жизненных ориентиров, формирование новых идей, новых парадигм – во многом связаны с философией. Но в том случае, если она отталкивается от человека, т.е. в виде философской антропологии, либо социальной и культурной антропологии. Тем самым это не просто философия, а

больше культурфилософия. Кроме того, культурологическое мироощущение актуально и современно, т.к. развивает творческие, духовные способности личности.

Настоящее время требует от личности развитого кругозора, умения воспринимать и чувствовать чужие культуры, определять собственные мировоззренческие позиции, а значит, развивать творческие способности. Знакомство с основами культурологического знания должно подготовить человека к пониманию мира как совокупности культурных достижений общества, должно способствовать взаимопониманию и общению представителей различных культур, признанию самоценности каждой культуры, тем самым участвуя в диалоге культур.

Именно гуманитарные науки способны примирить человека с ситуацией глобальности пространства, в котором он живет, видеть, чувствовать и принимать на себя ответственность не только за себя, но и за других, расширяя границы своего «я», границы личных возможностей. «Культурно» - значит не только глобально, но и глубоко мыслить. А Гелен еще в середине 20 века говорил о нежелании человека видеть негатив. Истинно глубокое содержание, сдержанность, такт постепенно исчезают из духовной сферы, зато чувства выплескиваются далеко за пределы естественных границ. Интеллектуальная перегрузка расслабляет сферу инстинктов, душа опустошается. Глобализацией мирового масштаба в культурном плане должно стать не смешение и нивелировка разных национальных культур, а умение размышлять в мировом пространстве, сочетать и транслировать достижения различных культур с помощью новых информационных технологий.

Технический прогресс, активизация международных контактов значительно опережают развитие знаний и навыков взаимодействия представителей разных культур. Поэтому знания особенностей межкультурной коммуникации становятся необходимостью современной жизни. Культурная антропология является материалом или «площадкой» для понимания

культурных различий, возможности выстраивания новых моделей поведения. Знание основ культурных реалий других стран и континентов становится главной составляющей культурной компетентности современного человека. Своеобразие культуры народа проявляется в специфичной картине мира как представлений о ценностях, нормах, нравах и особенностях взаимодействия с представителями других культур.

В рамках подобного взаимодействия складывается и отношение к явлениям культуры других народов и стран. При изучении коммуникационного аспекта взаимодействия культур, где основными отношениями будут утилитарный, отношения неприятия и отношения взаимодействия, главным остается вопрос недопущения непонимания и разрастания конфликта. В этой связи важны знания и теоретических и практических аспектов коммуникации, включая вербальные и невербальные знаки. Одной из главных ошибок в процессе коммуникации является стереотипизация. Общение между представителями разных культур редко, к сожалению, обходится без конфликтов. А причиной этому становится стереотипность восприятия другой культуры как «чужой». Механизм возникновения стереотипов довольно сложен, но очень живуч, т.к. связан с бессознательными структурами психики. Избежать влияния стереотипов на восприятие чужой культуры возможно благодаря знанию принципов, законов и основ межкультурного взаимодействия.

Очевидно, что изучение механизмов формирования социокультурных явлений не является приоритетом исключительно культурологии. Более того, наиболее логичным представляется изучение подобных реалий в рамках именно междисциплинарного исследования, которое способствует выявлению тенденций теоретического осознания культуры в ее связях с обществом, пониманию культуры как «человеческого подтекста» социальной деятельности с практикой конкретного изучения социального бытия культуры, обращению к месту сопряжения культурных явлений с социальными. Эффективной формой

исследования социокультурных реалий в контексте междисциплинарной парадигмы является обращение к художественной литературе.

Учитывая особенности отражения действительности в художественных формах (внимание к деталям, которые редко фиксируются в других источниках; субъективизм авторского восприятия, который «представляет самостоятельный интерес для историка»), с одной стороны, мы имеем дело с реалиями социокультурными, то есть возникающими и существующими на стыке культурной и социальной сфер. С другой стороны, литература, перерабатывая соответствующие идеи и представления в образно-художественной форме, участвует в процессе внедрения в массовое сознание определенных принципов, формирования установок и «воспитания чувств».

Исследуя процессы взаимодействия массового сознания и художественной литературы, нельзя не обратить внимание на то общее, что есть между этими сферами. Искусство (литература в частности) являются формами общественного сознания: «Наряду с политической идеологией, правовым сознанием, моралью, наукой, философией и религией искусство также является формой общественного сознания... Каждая из этих форм имеет свой предмет, свою специфику отражения действительности, но есть между ними и нечто общее, в равной мере присущее всем. Это общее - отражение бытия, зависимость от социальной среды и ее социальной психологии, относительная самостоятельность, способность обратного воздействия на человеческое бытие» [1; С.15]. Культуролог В.М. Межуев также отмечает: «Искусство как образное обобщающее отражение действительности, форма общения, явление с гедонистической функцией несет в себе признаки самоцели. Но при этом искусство одновременно играет и инструментальную роль как средство решения идеологических задач, задач воспитания, нравственного и эстетического развития человека» [2; С. 63].

При изучении социокультурных явлений и механизмов межкультурного взаимодействия наибольший интерес представляют так называемые переходные

периоды, когда и социальная, и культурная сферы подвергаются существенным изменениям. Именно эти периоды оказываются наиболее интересными и для литературы. Литература одновременно отражает воздействие исторического движения на личность и пытается извлечь урок успешной коммуникации в сфере социокультурного и исторического взаимодействия.

Одним из писателей XIX столетия, исследовавших проблемы успешности межкультурного взаимодействия в переломные эпохи, в переходные исторические периоды, был Уильям Теккерей. Особое внимание изучению таких периодов уделено Теккереем в романе «Виргинцы». Роман был написан под непосредственным впечатлением от поездки писателя в Америку, когда отношения между Англией и США при внешней миролюбии оставались достаточно напряженными. Обострялось экономическое соперничество стран. Заокеанская республика стремилась ликвидировать остатки своей колониальной зависимости от бывшей метрополии. Глобальные изменения в политике, экономике и культуре сопровождались разобщением культур и, с одной стороны, вызывали у американцев стремление к культурному самоутверждению, с другой, желание англичан сохранить собственные культурные ценности и у себя на родине, и в Америке. Бурное развитие различных форм межкультурных контактов опережает развитие навыков коммуникации у представителей различных культур и исторически сложившихся культурных моделей. Диапазон взаимного сопротивления достаточно широк: от пассивного неприятия ценностей других культур до активного противодействия их распространению и утверждению. Обращаясь к данному периоду истории, Теккерей внимательно и обстоятельно рассматривает происходящие процессы в контексте взаимодействия и взаимовлияния культур – межкультурной коммуникации, которая выступает важным фактором регуляции как внутренней жизни, так и взаимоотношений между странами.

Внимание к проблемам межкультурного взаимодействия требовало от писателя глубокого изучения культур; тщательной работы по выявлению

контуров конфронтации взаимодействующих культур, разъяснению их исторических корней и элиминации культурного противостояния.

Сложившаяся экономическая и политическая обстановка заставили писателя по-новому взглянуть на недавнее прошлое, пересмотреть жизненные ценности и идеалы, реально назревшие проблемы межкультурной коммуникации приводят к переосмыслению исторического материала. Взгляд автора на исторические факты, политические события на Североамериканском континенте, на роль Англии в происходящем отражает попытку выявить причины социально-политических и культурных потрясений.

Писатель выделяет основные факторы, составившие комплекс предпосылок политических проблем. Вот ряд «антиамериканских» мыслей одного из главного героя, Джорджа Уорингтона, выражающих авторскую точку зрения: «...постоянным стремлением американцев было получать как можно больше от Англии, как можно меньше платя взамен» [4; С. 393], «правительство монополии изводило колонии своим произволом», но и «колонии изводили своим произволом правительство метрополии» [4; С. 424]. В противовес этим высказываниям звучат «антианглийские» мнения: «Различные нелепые поборы, мелкие проявления тирании, всегдашнее оскорбительное высокомерие англичан по отношению к иноземцам, ко всем колонистам... и как следствие этого – естественное раздражение людей, оскорбленных нашим желанием повелевать, привели Британию к ссоре с ее колониями, а поразительные по своей грубости ошибки английской правительственной системы завершили дело» [4; С. 394].

Придавая большое значение особенностям национально-исторического облика народа, Теккерей раскрывает характер и мораль противостоящих сторон. В мемуарах Уорингтона говорится о трусости, пассивности английских губернаторов в Америке, о бесчинствах, творимых над местным населением. Писатель высмеивает высокомерие англичан, их презрение к американским советникам, несправедливое отношение к индейцам. Теккерей рисует среду американского лагеря с взаимными распрями, изменой. Вершители истории

мечутся в поисках выгодного пространства. Раздвоилось пространство: одно замкнуло за собой американцев, другое – англичан. Однако ни одна сторона не остается до конца верной своей позиции: многие «...из числа тех, нынешних процветающих чиновников в правительстве США ранее молили, чтобы им дали умереть под британским флагом» [4; С. 445]. По всей вероятности, в их сознании существовало определенное равновесие, некий баланс американского и английского.

Преобладать же в разное время мог либо национализм, либо регионализм. В зависимости от ситуации одни и те же люди в разное время могли искренне исповедовать общенациональные, либо местные идеалы и убеждения. Когда они чувствовали угрозу своим политическим, экономическим, морально-этическим интересам и устоям, они достаточно легко могли «переключить» приоритеты своего сознания с общенационального на местный уровень. Предпочтение общенациональному над местным отдавалось там и тогда, где и когда это было выгодно. Таким образом, ответы на вопросы «Кто мы?», «Чего мы хотим?» переформулируются в зависимости от внешних вызовов.

Обращая внимание на внутренние качества людей, Теккерей делает вывод, что глубины исторической памяти замутняются политическими воззрениями современности. По мнению Теккерей, политический конфликт, приобретая системный характер, приводит к трансформации нравов и всего национального культурного мира: «за последние сто лет человеческая натура чрезвычайно изменилась» [3; С. 240]. Локальность межкультурных конфликтов несоизмерима с их значением и величиной в идеологическом аспекте: они быстро становятся достоянием всего общественного сознания и оказывают влияние на функционирование всей общественной жизни.

Таким образом, художественное осмысление социокультурных явлений, функционирующих в американской и английской сферах, позволяет выявить особенности формирования американского национального самосознания, становления английского в новых исторических условиях.

Однако функции художественной литературы как инструмента воздействия на формирование массового сознания не исчерпываются. Если роман У. Теккерея «Виргинцы» в конкретную историческую эпоху и являлся инструментом внедрения в массовое сознание определенных идей, то в настоящее время обращение к историческому прошлому является весьма ценным источником для понимания современных процессов межкультурного взаимодействия.

Необходимо понять, почему такие явления как «локальные интересы», «национальные культурные ценности» становятся фундаментальными проблемами современности. Рассмотрение процесса воздействия художественной литературы на формирование массового сознания и отражения в литературе определенных его особенностей как социокультурного явления, социокультурного механизма открывает пути к более глубокому и всестороннему пониманию изучаемых проблем. Появляется возможность выявления причинно-следственных зависимостей между социальными и культурными явлениями, между социальными изменениями и тенденциями художественного процесса, а также механизмов обратного воздействия искусства на социальные и психологические процессы.

Не только проблемы межкультурного взаимодействия, но и поиск идеальной коммуникативной стратегии во многом определяют форму и содержание романа.

В романе автор тщательно изучает сепарацию как способ культурной идентификации и средство установления межкультурного диалога.

Обретение независимости американскими колониями воспринимались англичанами как эрозия системы ценностей и традиционных норм. С целью сохранения иерархии и привилегий английское общество использует сепарацию. Этот процесс приводит к противостоянию культур. Свой культурный ареал воспринимается американцами и англичанами как положительный, «чужой» – враждебный и отрицательный. Изображение

ситуации межкультурной напряженности в романе позволяет не только увидеть поверхностные причины конфликтов в коммуникативном процессе, но и выявить более глубокие причины коммуникативных сбоев.

Способом изучения выражения английской национальной идентичности в романе является обращение к ключевым концептам. Большой ассоциативной силой в романе обладают концепты английской культуры «home», «gentleman».

Реальный образ «отчего дома» не соответствует стереотипным представлениям, свойственным английскому национальному сознанию. Образ «отчего дома» в романе символизирует другой мир, непривычный, не «свой». Оказавшись в нем, приходится испытывать и то, что сопутствует ему, – потерю традиционных ориентиров, необходимость поиска собственного «я».

Традиционное английское джентльменство также утрачивается в новых исторических обстоятельствах. Важной причиной такого состояния повседневной жизни героев является обрыв связи, прекращение диалога в межкультурной коммуникации, которые приводят к следующим последствиям: непреодолению чуждости, молчанию, забвению, в пределе – к гибели. Замкнутые культурные миры – миры угасающие, несущие в себе знак исчерпанности.

Однако автор замечает, что стремление к независимости составляло неотъемлемую часть менталитета американцев – виргинцев. Процветание, природные богатства новых земель воспринимаются виргинцами как знак избранности. Гиперболизированная гордость за свой народ является характерной чертой сепарации, так как виргинцы искренне уверены в своем превосходстве, презирают местное население, считая его несостоятельным, как в интеллектуальном, так и в нравственном плане. Естественно, все чужое воспринимается ими как имеющее более низкий статус.

Более того, писатель подчеркивает двойственность американской национальной идентичности, в которой сильны были английские идеалы и приверженности: «Мистер Эсмонд назвал свой американский дом

«Каслвудом» в память об английском замке своих предков. Впрочем, весь уклад жизни в Виргинии любовно воспроизводил английские обычаи» [3; С. 31]. В рассмотренном примере мы видим тесное, органичное сочетание английского и местного американского в образе мыслей, в поведении. Это подводит нас к некоторым предположениям относительно природы американского национального самосознания. Очевидно, здесь уместно говорить об относительности национального самосознания – о двойственном стандарте, который господствует в сознании американцев на первом этапе развития молодого американского государства.

Часто в рассуждениях Теккерея звучит ироническое предсказание тех негативных последствий, к которым может привести сепарация. Автор иронично замечает: «Как известно, в дальнейшем американцы стали удивительно простодушным и бесхитростным народом, и теперь никогда ничего не захватывают, не присваивают...» [3]. По его мнению, гордость за свою культуру не должна стать самоцелью. При межкультурной коммуникации, чтобы понять коммуникативное поведение представителей другой культуры, необходимо рассматривать его в рамках их культуры, а не своей, то есть здесь следует проявлять эмпатическое отношение к партнеру по коммуникации, которое означает мысленное, интеллектуальное и эмоциональное проникновение во внутренний мир партнера, его чувства, мысли, ожидания и стремления.

Таким образом, в романе определены ключевые проблемы и противоречия межкультурной коммуникации, которые существенно изменяют ее духовную и социальную структуру. Среди них: нарушение естественного баланса подсистем культуры в коммуникации, проблема соотнесенности разных культурных традиций и ценностей, освоение новых форм культуры, сохранение культурной самобытности и поиск культурной идентичности.

Проблема самоопределения американца в условиях английского культурного контекста включает исследование того, насколько органично

герой может войти в эту среду, а также то, где проходит та граница, что позволяет не утратить собственной идентичности и в то же время не прийти в конфликт с собственной культурой. Процесс ассимиляции представлен в первой части книги, где показано взаимодействие с английским обществом Гарри Уорингтона.

Процесс национальной самоидентификации героя изначально основывается на оппозиции «свой» – «чужой», которая, однако, связана с регистрацией внешних отличительных черт. Писатель создает образ героя, который стремится к культурной ассимиляции. Так как идентичность – категория, несущая сильный эмоциональный оттенок, то происходит перестройка его внутреннего мира. Понятия о доброте, красоте порядочности нивелируются, взамен предлагается мир желаний, интересов, которые приносят лишь эгоистичное удовлетворение. Английская среда изменила образ мыслей героя. Естественная человечность, непосредственность, искренность подавляются. Истинная добродетель, порядочность, достоинства в изображенном писателем обществе подменены ценностями ложными, порочными.

Таким образом, ассимиляция как форма коммуникативного взаимодействия неэффективна. Безоговорочный отказ от «своего» в пользу «чужого» не является с точки зрения Теккерея действенной стратегией в процессе межкультурной коммуникации, так как для нее характерны утрата культурных особенностей, нравственно-эстетических ценностей. Важно выработать новую стратегию коммуникации, ориентирующуюся не на одну конкретную культуру, а на межкультурные взаимодействия, где достоинства одной стороны восполняют недостатки другой. Такой коммуникативной формой является интеграция.

В произведении на примере взаимоотношений главных героев автор поясняет, что возникновение конфликта вовсе не означает прекращение отношений между коммуникантами, за этим скорее стоит возможность отхода

от имеющейся модели коммуникации. Лишь взаимный интерес обеспечивает начало диалога, который становится возможным только при определенном сближении культурных кодов, наличии и возникновении общей ментальности. Теккерей обращает внимание на необходимость развития взаимодействия через диалог культур, способствующего установлению контактов, осознанию общечеловеческого «мы» и стремлению понять друг друга.

Через осмысление коммуникативной деятельности героев романа автор стремится утвердить особое мировосприятие, где не может существовать непреодолимых барьеров между «своим» и «чужим», должно появиться толерантное отношение. Проблема толерантности рассматривается как художественно-этическая проблема, реализующаяся в межличностном общении.

Художественное осмысление социокультурных процессов, изображенных в романе, становится очень актуальным именно в контексте современных тенденций межкультурного взаимодействия. Современная действительность заставляет пересматривать традиционную оппозицию «свой» – «чужой», стратегию коммуникативного поведения. Теккерей не только убедительно представляет разные аспекты проблемы «свой» – «чужой», но и предлагает путь ее решения. Художественное осмысление данной ситуации свидетельствует о необходимости избавления от культурного центризма в оценке поведения людей, что возможно только через формирование межкультурной толерантности, в которой переплетаются готовность к активному общению с людьми «чужой» культуры, открытость, свобода от предубеждений, терпимость [8].

Важным художественным достижением писателя в романе является то, что он уделит внимание микроуровню конкретных межкультурных взаимодействий, раскрыл значение активной роли каждого человека в создании культуры. В романе писатель утверждает важную мысль о том, что не столько политические принципы, сколько люди, их межличностные

взаимоотношения определяют движение истории, где значительное место занимают межкультурные конфликты. Важнейшим аспектом, определяющим коммуникативное поведение каждого человека, должна стать толерантность, которая понимается автором как отсутствие негативного отношения к «чужой» культуре, а точнее - наличие позитивного образа «чужой» культуры при сохранении позитивного восприятия своей собственной. Толерантность в обществе возможна только в условиях повседневной толерантности отдельных личностей, так как она действует на уровне отношений людей, и только через отношения становится общественным явлением.

Итак, в произведении автор утверждает очень важную мысль, основополагающую и на сегодняшний день, что не только история влияет на судьбу личности, но и каждый человек способен влиять на ее ход, определять культурное развитие страны посредством формирования способов коммуникативного общения как на межличностном, так и межкультурном уровнях. Коммуникация в данном случае приобретает особую ценность, которая противопоставляет разрушительным социокультурным тенденциям. Следует заметить, что толерантность не является следствием ассимиляции как отказа от собственной культуры, а является характеристикой межкультурной интеграции. Притягательность авторской позиции заключается в целостном подходе и, особенно, в его обращении к культурной перспективе. Культурная динамика должна развиваться в направлении сотрудничества между культурами, основанного на культурном плюрализме [6].

Таким образом, анализ социокультурных трансформаций как прикладном, так и в художественном осмыслении свидетельствует о существовании глобальной культуры, а межкультурная коммуникация является тем механизмом, который позволяет осуществить совместную деятельность по созданию общих ценностей, нового совместного познания и единого социокультурного пространства, в котором могут развиваться и взаимодействовать представители разных культур. Однако глобализация,

преломляясь в каждом регионе, требует учета социокультурной специфики каждого народа в сочетании с конкретно-историческими феноменами отдельно взятых регионов.

## ГЛАВА 2. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КОНТЕКСТЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Усиливающиеся глобализационные процессы и углубляющаяся информатизация общества кардинальным образом меняют нашу планету, социум. Меняют они и человека, который всё больше трансформируется в сторону «гомо электроникус», киборга, биоробота, утрачивает свою внутреннюю целостность, превращаясь из многомерного, уникального в одномерное, фрагментарное существо, в элемент техносферы. Происходит перестройка сознания, духовно-психологического строя человека, ориентированного на соответствие требованиям, стандартам визуальной, информационной культуры, культуры масс-медиа. Не случайно многие исследователи обращают внимание на отрицательные последствия информатизации общества - «автоматизацию», «стандартизацию» человека, «лавинность информации», «элитарность знания», интенсивное «исчезновение многих профессий» и возникновение новых, усиление взаимозависимости, появление новых болезней цивилизации («компьютерный синдром», «технофобия», «лучевая болезнь» и др.). И эти процессы технизации и информатизации общества необратимы, носят объективный, всеобъемлющий характер.

Следует отметить, что Россия и Казахстан вошли в мировое информационное пространство, что позволило им ускорить процессы Интернет-компьютеризации, технического оснащения всех сфер жизнедеятельности – науки, производства, культуры. В стратегиях развития этих стран осознается необходимость дальнейшего внедрения новых информационных и телекоммуникационных технологий, всестороннего освоения безграничного фонда медиакультуры.

Сегодня остро встаёт проблема межкультурной коммуникации, обмена информацией в современном Интернет-компьютерном, цифровом обществе. Не

секрет, что СМИ, медиакультура являются одним из мощнейших стимулов ускорения развития общества, оказывая революционизирующее воздействие на все сферы жизни социума и человека. «Симптоматичен факт внедрения в наш язык таких новообразований, как медиареальность, медиасфера, медиакультура, медиаиндустрия, медийное лицо, медиацентр, медиасубъект, медиа sapiens, медиазависимость, медиасерфингист, медиафобия т.д. Впечатление такое, что в любой сфере культуры уже можно найти качество медиа» [14]. Действительно, сейчас практически невозможно найти такую область человеческой деятельности, куда бы ни проникла медиакультура. Отсюда и неоднозначная ее оценка – от позитивных, до негативных, чему в немалой степени способствуют такие тенденции современной цивилизации, как глобализация, универсализация, унификация, насаждаемые с помощью СМИ, телевидения и кино. В исследовательской литературе в основном доминируют негативные оценки медиакультуры. И это понятно, поскольку в телевидении, кино, Интернет и других медийных сферах чувствуется засилье культа насилия, жестокости, которые демонстрируются на экранах через житейские и тривиальные истории, воспринимаемые зрителями по формуле «всё как в жизни» и этим легко принимаемые, усваиваемые ими. Через кино и телевидение осуществляется незаметная до поры до времени, ничем не прикрытая технология «промывки мозгов», происходит манипулирование общественным сознанием. «Современное телевидение способствует дезинтеграции населения, поскольку оно объективно раскололось на тех, для кого показывают рекламу, и на тех, кому рекламируемое не доступно, - справедливо пишут Т.С. Косенко и Н.В. Наливайко. - Современное телевидение предлагает новый эталон жизненного успеха, прославляет и легализует преступные деяния, романтизирует зло и насилие, называя это прогрессом и свободой, провоцирует жестокость в повседневной жизни» [5].

Поэтому проблемы массовой межкультурной коммуникации в условиях цифровизации и медиатизации приобретают особую значимость, поскольку они

меняют облик человеческой жизнедеятельности. Что лежит в основе этих трансформационных процессов? Одни исследователи утверждают, что в их основе лежат экономические, рыночные отношения, другие связывают их со сферой потребления, третьи – с развитием инновационных, информационных технологий и т.д. Как видим, спектр ответов на этот вопрос в научной литературе довольно широк. Но неизменно одно – эти процессы находят непосредственное отражение в духовно-культурной сфере общества.

Межкультурный коммуникативный процесс приобретает новые, более мощные средства. К ним, в частности, относится масштабный рост сети сотовых телефонов. «Мобильная связь включается в общую систему массовой коммуникации... Конвергенция позволяет соединить распространение телевизионного сигнала с использованием мобильной связи, и помимо создания концепции так называемого универсального журнализма она открывает возможности для единения газет, телевидения, прежде всего информационных служб этих каналов коммуникаций сотовой связью. Мобильные телефоны, имеющие доступ в Интернет, коренным образом изменили природу коммуникаций. Сегодня появилась возможность выходить на связь из любого места в любое время, расширились возможности и границы распространения и доступа к информации. Мобильный бизнес открыл новые возможности. Музыкальные мелодии, графика, гороскопы, Java-игры и SMS-чаты являются сегодня наиболее популярным мобильным контентом в России. Глобальное телевидение, охватившее вещанием практически все регионы мира, повлияло на создание целевых аудиторий, сегментированных в зависимости от ценностей, вкусов и стиля жизни» [6].

Сущностной проблемой межкультурной коммуникации остается проблема понимания своей и чужой культуры. Культура – не просто память человечества о себе самом, а память, постоянно находящаяся в движении, поскольку культурная деятельность людей не останавливалась в истории ни на минуту. В разные эпохи на границе между разумом и верой, волей и

интеллектом, прекрасным и безобразным, истиной и заблуждением, добром и злом культура рождалась, формировалась и пребывала на основе постоянной двойственности человека, которую сам человек стремился преодолеть и преодолевал в гуманистическом становлении. Для этого человеку и приходится погружать индивидуальность во все ценностное содержание культуры и самоопределяться как личность. Соединение прошлого и настоящего культуры переживается в субъективном времени личности. Тогда и происходит совпадение смысла наличного бытия культуры, которую индивид застал, и которая его определила как личность, со смыслом его собственного наличного бытия. В условиях глобализации культура является мощным фактором коммуникации людей. Она трансформируется в массовую культуру, которая не знает границ. Складывается ощущение, что она создаёт единство населения всех материков, континентов, независимо от цвета кожи, традиций, верований, уровня экономического бытия. Достаточно вспомнить ажиотаж населения всего мира во время проведения Олимпийских игр. К примеру, после ликвидации талибов в Афганистане, которые запрещали проведение всяких спортивных состязаний, молодёжь, ещё не оправившись от голода, не имея работы и жилища, стала играть в футбол между собой или с американскими солдатами. Напрямую с названными процессами связана глобализация телекоммуникаций, являющаяся результатом развития информационных технологий. Современный Интернет создаёт новые формы виртуальной коммуникации, способствующие изоляции и индивидуализму современных людей, созданию феномена «ускользающей социальности». С этим феноменом связывается антропологический кризис, являющийся одной из серьёзных глобальных проблем современной цивилизации, имеющих непосредственное отношение к духовно-культурной сфере, поскольку под угрозу поставлено само существование человека как вида *Homo sapiens*. Эта проблема имеет два аспекта. Первый - создание искусственного человека, синтеза человека и робота (биоробот, киборг). По этому поводу Н.А. Бердяев весьма красноречиво писал:

"Иногда представляется такая страшная утопия. Настанет время, когда будут совершенные машины, которыми человек мог бы управлять миром, но человека больше не будет. Машины сами будут действовать в совершенстве и достигать максимальных результатов. Последние люди сами превратятся в машины, но затем и они исчезнут за ненужностью и невозможностью для них органического дыхания и кровообращения... Природа будет покорена технике. Новая действительность, созданная техникой, останется в космической жизни. Но человека не будет, не будет органической жизни" [7]. Сегодня эта проблема осложняется возможностью клонирования человека. Реализация этих программ наносит большой урон человеку, поскольку встаёт вопрос о его ненужности, замене его другим, чуждым человеку. Второй аспект связан с трансформацией человека как разумного существа в существо неразумное, безличностное, несвободное. Российский физиолог Н. Бехтерева говорит о том, что в середине XXI века человек превратится в исполнителя чужой воли, организаторами производства будут роботы, а человек будет только выполнять приказы, отданные сверху. Это приведёт к атрофированию лобных долей, к качественному изменению человека [8]. Все эти глобальные проблемы могут быть решены при проявлении человеком его доброй воли. Человек должен понять, что эти проблемы никто за него не решит, только он может их решать, только он может спасти себя.

Как видим, глобализм и глобализация, как направления в социальном развитии, вызваны к жизни объективными процессами в области культуры и цивилизации, накладывающими отпечаток на межкультурную коммуникацию. Речь идёт о цифровизации, медиатизации. Именно эти явления внесли огромный вклад в становление общего и всеобщего как тенденции, закономерности развития в качестве доминанты современной истории. Безусловно, носителями такой глобализации должно быть то или иное государство, та или иная межгосударственная ассоциация, являющиеся не только провозвестниками этих явлений, но и субъектом подобного действия. История распорядилась так, что

носителем, субъектом подобной глобализации стали Соединённые Штаты Америки. К сожалению, данное государство в проведении подобной политики руководствуется не только соображениями глобальной гуманизации, человечности, помощи отдельным странам, решения глобальных проблем с позиции высокой духовности, человечности.

Движущим стимулом их деятельности являются национальные цели, не всегда объективно совпадающие с приоритетами общественного развития. "С одной стороны, глобализация - это процесс объединения и интеграции человечества... С другой стороны, глобализация - это углубление в беспрецедентных масштабах пропасти между богатым Западом и бедным незападным миром, увеличение с необычайной быстротой разрыва между развитостью западных стран и отсталостью всех незападных стран, жёсткий диктат Запада над всем остальным миром, унификация национально-культурной самобытности народов планеты, их духовной идентичности, уничтожение национально-суверенной государственности, стандартизация и духовное опустошение личности человека" [9]. Подобные действия вызвали к жизни антиглобализм как явление, направленное против американского глобализма. Представители антиглобализма на первых порах устраивали марши протеста, громили рестораны "Макдоналдс", прибегали даже к террору по отношению к лидерам глобализма. Однако эти действия обречены на неудачу, как в своё время попытки луддитов в середине XIX века, направленные на разрушение станков, машин с целью остановить индустриализацию, промышленную революцию. Бесспорно, сегодня НТР набирает всё большую силу и размах.

Революция в средствах транспорта, связи и коммуникации всё более и более ускоряется, стимулируя дальнейшую информатизацию общества, расширение мультимедийного, визуального пространства. Эта цивилизация - медиаиндустрия, которая сегодня превращается не только в самостоятельную, но и в доминирующую сферу жизнедеятельности общества и человека. Медиа

становятся единственным, онтологическим условием существования человека. Чтобы общаться друг с другом, жителям не то что разных государств, но и разных континентов теперь не надо даже садиться в сверхскоростной лайнер. Достаточно, сидя на месте, включиться в Интернет – и контакт с самым отдалённым уголком планеты будет установлен. Контакт, которому не в состоянии помешать ни границы, ни правительства, ни полиция [9]. И мы с полным основанием можем заявить о совершившейся «медиакоммуникационной революции», являющейся основой трансформации, модификации национальных культур различных государств, которые всё более и более глобализуясь, пытаются сохранить свою национальную самобытность, идентичность. Реакцией на процессы глобализации выступает антиглобализм, являющийся относительно молодым явлением. И это явление как социально-культурный, политический феномен, набирает силу и будет существовать до тех пор, пока проблема глобализма и локально-национального не будет разрешена через органическое сочетание этих двух антиподов, противоположных явлений.

Как видим, массовая коммуникация, возникшая в XX веке как результат глобализационных процессов, является частным видом и закономерным этапом развития человеческой коммуникации на протяжении веков. Она является исторически сложившимся и развивающимся во времени технически опосредованным процессом создания, хранения, распределения, распространения, восприятия информации и обмена ею между социальным субъектом (коммуникатором) и объектом (коммуникантом) [10, с.16-17]. Коммуникативная специфика этого процесса обусловлена особенностями техники, позволяющей материализовать, тиражировать в виде идентичных копий, хранить и постоянно доставлять информацию (в том числе симультанно — в реальном режиме времени) массовой аудитории. С точки зрения хронотопа массовая коммуникация всеохватна в пространстве, беспредельно длительна и сверхоперативна во времени. И мы должны

учитывать эти ее характеристики. Кроме этого, нужно учитывать особенность массовой межкультурной коммуникации, ее влияние на аудиторию посредством целенаправленного информирования для осуществления задач социальной системы. Потребности аудитории — получение информации об окружающем мире для социализации личности, интегрирования ее в социальную систему, а также для индивидуального развития и самореализации. Эти факторы лежат в основе межкультурной коммуникации в условиях цифровизации.

### ГЛАВА 3. МЕЖКУЛЬТУРНОЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

В современном мире на региональном и глобальном уровнях наблюдается интеграция и сближение культур. До недавнего времени история человечества была историей отдельных стран, народов, племен, регионов, т. е. разрозненных автономных сфер (в области науки, техники, литературы, философии и т. д.).

В настоящее время начался процесс создания единой истории. Современные культуры теряют своеобразие и замкнутость. Становление взаимосвязанного многокультурного мира сопровождается нарастающими темпами глобальной интеграции материальной и духовной культуры различных стран, которая стимулирует интенсивное расширение сфер межкультурной коммуникации, углубление их сотрудничества, что позволяет приблизиться, по выражению В.В. Сафоновой, к «сотворчеству и соразвитию».

В результате интенсивной межнационализации различных аспектов жизнедеятельности государств в начале XXI века возросла роль межкультурной коммуникации.

Межкультурная коммуникация - это взаимодействие «человек-человек», которое может выступать инструментарием для развития личности. Человек обнаруживает себя «связанным с миром тысячами нитей», видит мир, проникающим в него, и себя, выходящим в мир.

Взаимодействие культур порождает общение, диалог, емко охарактеризованные М. Бахтиным. «Единство культуры, - писал он, - это открытое единство. Чужая культура только в глазах другой культуры раскрывает себя полней и глубже (но не во всей полноте, потому, что придут и другие культуры, которые увидят и поймут еще больше)».

В условиях поликультурной реальности, когда контактируют люди, принадлежащие к разным культурным общностям, взаимовлияние и взаимопроникновение культур ведет к аккультурации членов социумов,

соединяющих в своем сознании разные культуры, ориентированных на другого, предрасположенного к диалогу с ним.

Изменения в обществе требуют переоценки и преобразования важнейших областей общественной жизни. Процесс демократизации сопровождается не только прогрессивными изменениями, но и негативными явлениями: разрушаются традиционные дружеские связи между народами, начинается размежевание этносов по национально-территориальному признаку, происходит разрыв социально-экономических связей между национальными регионами, республиками, что сказывается на материально-духовной сфере народов и отдельного человека.

Культура и демократия в обществе не передаются понаследству, они обретаются в процессе воспитания и образования. В этом случае демократическое государство становится гарантом сохранения культурного плюрализма в школе и обществе. Культура выступает методологическим базисом поликультурного образования и межкультурного педагогического взаимодействия.

Межкультурная коммуникация - акт общения культур, основанный на социальном и историко-социальном факторах в реальной картине мира. Ю.М. Лотман охарактеризовал межкультурный диалог при взаимодействии культур как закон мирового культурного развития.

Культура выступает основой межкультурного взаимодействия. Ее функциями являются человекотворческая (передача социального опыта), регулятивная, ценностная, знаковая. Культура есть универсальный, прогрессивный фактор в развитии многонационального общества, отдельных народов, наций и личностей. Из лучших достижений всех национальных культур складывается мировая общечеловеческая культура.

Межкультурная коммуникация как особый тип культуры представителей разных национальностей характеризуется взаимодействием культур, проявляющихся в национальном самосознании, степени демократизма в

обществе, этнокультурной компетентности личности, терпении, такте и стремлении к межкультурному согласию во всех сферах общения.

Формирование внутренней позиции учащегося с целью превращения его из объекта в активный субъект учебно-воспитательного процесса происходит через приобретение воспитанниками общечеловеческих, национальных, духовных ценностей, углубление знаний в сфере культуры межнационального общения, утверждение положительных эмоционально-нравственных характеристик по поводу явлений национальной жизни, выработку самостоятельных оценочных суждений, гуманный подход к людям другой национальности.

Одной из основных задач, стоящих перед поликультурным образованием, является воспитание личности, способной познавать и творить культуру путем диалогического общения, обмена смыслами, что требует от всех участников педагогического процесса высокого уровня коммуникативной культуры и коммуникативной компетенции.

Как показывает анализ состояния проблемы в практике школ, межкультурное общение сегодня - не данность, а необходимость как на уровне учителя, учащихся, так и на уровне образовательного учреждения. В то же время сегодня существуют противоречия между требованиями, предъявляемыми к уровню развития коммуникативных навыков субъектов образования и их реальными способностями. Так, учащиеся испытывают трудности при построении высказываний, налаживании конструктивного диалога, организации полемики.

Воспитательная деятельность в школе должна быть построена на основе национальной культуры, что создаст благоприятные предпосылки для формирования личности с развитым национальным самосознанием и устойчивыми гуманистическими общечеловеческими ценностями.

В 20-30-х годах XX в. вопросы педагогического общения учителя и учеников интенсивно исследовались в теории педагогической науки и внедрялась в практику обучения и воспитания.

Межкультурный компонент общения - явление многостороннее. Он предполагает изучение внутренних (общение между представителями различных этнических групп внутри поликультурного государства) и внешних (общение между представителями различных государств) аспектов различий в общении. Кроме того, межкультурные особенности общения состоят из различий межнационального, гендерного, социального, демографического, языкового порядка.

Целесообразно определить положительные стороны межкультурного общения, а также выделить противоречия, которые мешают решению данной проблемы:

- объективная потребность обретения нового видения национальной жизни и межнационального взаимодействия, основывающегося на принципах глобализма универсальных, общечеловеческих ценностей, и сохраняющаяся ориентация на соблюдение межкультурной общности, группы (класса, нации, государства, профессионального объединения, творческого союза и др.);
- необходимость совершенствования межнациональных отношений и недостаточная разработанность теории развития и реализации концепции межкультурного взаимодействия, базовой культуры личности в сфере межнационального общения;
- проявление специфики межкультурного общения как качества субъектов педагогического процесса в поликультурной школе и преимущественное использование содержания, традиционных форм и методов воспитательной работы, заимствованных из опыта прежней общеобразовательной школы;
- потребность общества в учащемся - сознательном субъекте межнационального общения - и отсутствие у представителей разных национальностей взаимного интереса друг к другу, толерантности и нормативности в отношениях,

проявление равнодушия, пренебрежения и агрессивности, национальной замкнутости и эгоизма;

- необходимость личности в самоутверждении и саморазвитии в процессе межкультурных контактов и взаимодействия с людьми другой национальности и отсутствие соответствующей положительной мотивации в силу того, что зачастую учащийся является не субъектом учебно-воспитательного процесса, а объектом педагогического воздействия.

Известный психолог В.М. Бехтерев считал общение условием социализации личности: «Люди, выросшие в общении с более разнообразным кругом лиц, являются более развитыми по сравнению с людьми, которые проводят жизнь вдали от общества» [13].

Под педагогическим общением В.А. Кан-Калик понимал систему приемов и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач педагогической деятельности и организующих, направляющих социально-психологическое взаимодействие педагога и ребенка [13]. Структура общения по Кан-Калику включает следующие этапы: моделирование предстоящего общения; коммуникативная атака; управление общением в ходе педагогического взаимодействия; анализ общения и его моделирование на предстоящую деятельность.

Если исходить из этих положений, то очевидно, что в поликультурном образовательном пространстве при определенных позитивных условиях возникают потенциально большие возможности для саморазвития.

Содержанием педагогического взаимодействия является обмен информацией, межличностное познание, организация и регуляция взаимоотношений с помощью различных коммуникативных средств в целях оказания воспитательного взаимодействия, а также целостная педагогически целесообразная самопрезентация личности педагога; педагог выступает при этом как активатор этого процесса, он организует его и управляет им. Межкультурное общение способствует формированию социально-

установочной и ценностно-ориентационной предрасположенности учащихся к межкультурной коммуникации и обмену, а также развитию толерантности по отношению к другим странам и народам.

Специфика воспитания межкультурной коммуникации молодежи в значительной мере может быть выявлена в ракурсе субъект-объектных отношений в связи с изучением диалектики национального и инонационального общения, а также в формировании их национального самосознания.

Межкультурное общение способствует приобщению учащегося к новым культурным ценностям, нашедшим отражение не только в школьной программе, но и далеко за ее пределами. Долгое время культура отождествлялась только с шедеврами искусства, и учителя старались описать, объяснить их детям. Сегодня же важнейшая цель процесса приобщения к культуре заключается для учителя в установлении подлинной внутренней связи между ребенком и окружающими его вещами, задача учителя - помочь учащемуся найти взаимосвязь между природой, производством и человеком. Педагог призван пробудить творческие способности личности, открыть перспективы ее социального и культурного развития, эффективно реализовать процесс социализации ребенка в поликультурной среде, его гармоничной интеграции с человеческим сообществом и миром средствами культуры.

Общение - основа профессиональной деятельности педагога. Многочисленные исследования А.А. Бодалева, Н.В. Кузьминой, В.А. Кан-Калика, А.А. Леонтьева, А.В. Мудрика и других ученых подтверждают значимость того учителя, который способен к убеждениям и внушениям как способам межкультурного взаимодействия и общения.

Транслирование культуры от педагога к ребенку осуществляется несколькими способами: через познавательную деятельность, когда учащийся усваивает систему знаний (когнитивный компонент менталитета), символы культуры (глубинный компонент), через эмоциональный контакт с педагогом (аффективный компонент), через личностный контакт с педагогом

(поведенческий компонент). Культура передается при условии активного взаимодействия партнеров общения, когда возникает событийность педагога и учащегося.

Компонентами общительности учителя могут выступать: коммуникабельность, социальное родство с учащимися, альтруистские тенденции в характере и поведении, коммуникативные эмоции.

Сформированность компонентов общительности у педагога отражают стили общения, которые в научно-педагогической литературе трактуются как: диалогический, доверительный, рефлексный, скрыто диалогический, альтруистический, манипулятивный, псевдиалогический, монологический. В обобщенном виде их можно подразделить на авторитарный, демократический и либеральный. В различных культурах представлены практически все перечисленные стили педагогического общения, но все-таки существуют определенные предпочтения, так как своеобразие общения каждой культуры определяется историческими, этническими, социально-демографическими и психологическими особенностями.

Формами общения могут выступать беседы, дискуссии, диспуты, личный пример, лекция и др. К ним же относятся способы взаимодействия людей - приказ, распоряжение, инструкция, выговор; просьба, совет, поддержка, информация, помощь; анархия, попустительство, заигрывание, невмешательство. Межкультурное общение детей осуществляется на уроке, в клубах, неформальных группах, театре, кино, на дискотеке, в семье и т. п.

Формы общения передаются из поколения в поколение посредством культурной традиции как способа «социального наследования». При этом особое значение в многонациональных школах приобретает такой элемент общей культуры, как владение языком межнационального общения, так как язык - не только средство общения между группами людей, но и форма выражения различных культур. А поскольку культуры широко разнятся между

собой, то при дискриминации двуязычной ситуации и дистанции между языками возникает культурная дистанция между языковыми группами.

Одновременно межкультурное взаимодействие должно учитывать целостную картину мира и быть направленным на выстраивание особых гуманных человеческих отношений с каждым воспитанником как с неповторимой личностью. С этой целью учебно-воспитательные программы поликультурного образования следует наполнять современными технологиями культурсообразного личностно-ориентированного педагогического взаимодействия.

Практическую направленность мероприятий, ориентированных на непосредственное взаимодействие личности с членами других групп в процессе обучения и воспитания, призван обеспечивать тренинг как нетрадиционная форма культурной идентификации. Внедрение тренингов, включающих реальные межкультурные контакты, групповые дискуссии, семинары-практикумы по обсуждению ситуаций, возникающих при личных контактах представителей разных народов, помогает учащимся более полно понять поведение представителей другой культуры, способствует освоению традиций, обычаев людей, с которыми личности предстоит взаимодействовать.

В ходе тренинга дети учатся осознавать конкретную ситуацию с точки зрения отдельных этнических групп, одновременно они начинают постигать многообразие мира.

Кроме того, целесообразно использовать программные и внепрограммные средства обучения, активные формы и методы: дискуссии, диспуты, конкурсы, деловые игры, состязания, конференции, экскурсии и т.д. Здесь может быть внедрение «культурных ассимиляторов» - программ, предоставляющих обучающимся за короткое время как можно больше информации о различиях между двумя культурами. Межкультурное общение во многом зависит от общей культуры, и затруднения в формировании межкультурной коммуникации объясняются либо упрощением, догматизацией отдельных сторон

формирования личности в целом, либо отсутствием поликультурного образования и, в частности, межкультурного воспитания.

В современном мире человек должен обрести себя в контакте и общении с другими людьми, в «солидарном сообществе», где он только и может формироваться как подлинная личность. Совместная жизнь людей требует некоторого минимума правил и установок, которые необходимо признавать всем. Эти правила могут выглядеть следующим образом.

Правила общения:

- воспринимайте человека как выразителя отдельной субкультуры;
- позаботьтесь, чтобы Вас понимал собеседник;
- высказывайте свое мнение и точку зрения как можно определеннее;
- наблюдайте, какое впечатление производит Ваша речь на собеседника;
- не отвлекайтесь на посторонние разговоры, смотрите собеседнику в глаза;
- не демонстрируйте своего раздражения, в период общения контролируйте свои эмоции;
- проявляйте терпение и самообладание;
- утверждайте принцип справедливости и диалога в межкультурном общении;
- стройте общение на равных, а не с позиции лидерства;
- используйте девиз: «самый главный человек на свете - тот, кто перед тобой»;
- в ходе общения старайтесь выйти на позицию «мы».

Взаимодействуя с другими людьми, личность осознает свою индивидуальность, отличие, свою принадлежность к определенному этносоциуму. Межкультурное взаимодействие - сложноорганизованный процесс, подчиняющийся природным законам развития и одновременно обусловленный стереотипами поведения взаимодействующих сторон, которые складываются в процессе адаптации человека к окружающей среде и проявляются в форме традиций и обычаев, в нормах поведения, образе жизни, способах общения и т. п.

Таким образом, межкультурное взаимодействие способствует переводу «чужих» культурных стереотипов на «свои», делает их близкими, понятными, что способствует снятию напряженности между представителями разных национальностей, рас, конфессий, культур и даже народов.

Важной задачей межкультурного педагогического взаимодействия выступает воспитание национального самосознания. Нации (этноты) - явление конкретно-историческое, подчиняющееся законам как природного, так и общественного развития, они представляют собой целостную общность, структурные компоненты которой объединены элементами самобытной национальной культуры, их своеобразие обусловлено как многолетним процессом адаптации к этноландшафтным условиям, так и внутренним противоречивым эволюционным процессом этносистемы.

Национальная культура при определенных условиях может стать объединяющим и разъединяющим фактором, при этом межкультурные отношения выступают как многоуровневый, исторически обусловленный процесс взаимодействия разных культур, где каждая культура имеет свои отличительные черты.

Включение учащихся в зону позитивного межнационального общения и отношений на принципах гуманизма, свободы, нравственно-ответственной зависимости способствует формированию критерия социально-этнической нормы поведения, культуры межэтнических отношений в сфере межнационального и межличностного взаимодействия, расширению зоны межнационального общения (как в школе, так и во внеурочное время). Для межнационального общения в этом смысле важны степень владения контактирующими этносами межнациональным языком, знаниями о своих и других национальных обычаях, ритуалах, традициях, способами взаимного обмена материальными и духовными ценностями.

При этом общение учащихся, как и общение народов, служит основой для приобщения к общечеловеческим ценностям. По определению И.И. Серовой,

культура межнационального общения представляет собой систему характеристик для введения специфических видов деятельности, которые осуществляются в целях взаимодействия, углубления, взаимопонимания и взаимовлияния культур людей разных национальностей [14].

Высокая культура межнационального общения заключается в гармоничном развитии отношений между различными этносами на принципах терпимости, взаимопонимания, сотрудничества и дружбы. Исходным фактором, определяющим содержание и критерии культуры межнационального общения в поликультурном образовательном пространстве, является освоение личностью социально-этической, этнической и общечеловеческой культуры.

Наиболее приемлемыми формами приобщения учащихся к этнокультурным традициям служат подвижные национальные игры, а также шутки, загадки, танцы, национальные костюмы, обрядовые действия, песенки, частушки и т. п. Детство как самый сложный период развития открыт для восприятия взрослой жизни и благоприятен для нравственного развития личности. Наиболее эффективными формами воспитательной работы в процессе формирования национального самосознания, патриотизма являются праздники, обряды, инициации, знакомство с национальными видами труда, занятия национальными видами спорта в кружках, в том числе танцевальных, песенных и отдельных обрядовых действий, связанных с природой, и др. В старшем школьном возрасте наряду с названными формами и видами приобщения к народным традициям, обычаям могут практиковаться обрядовые ритуалы, соответствующие юношеским: ритуал вступления в совершеннолетие (юношеская инициация), знакомство с народными видами хозяйствования, трудовые обычаи, праздники, участие в отдельных национальных обрядах, связанных с природой, приготовлением пищи, оформлением национального костюма и др.

Возрождение традиционной национальной культуры возможно лишь тогда, когда деятельность многонациональной школы, связанная с семьей, базируется на таких приоритетных направлениях, как:

- приобретение и усвоение молодым человеком знаний в системе ценностей этносоциума, в том числе через трансляцию родного языка и культуры как основы формирования национального самосознания;
- формирование чувства уважения к совместно проживающим и соседним народам, их языку, обычаям, верованиям, воспитание культуры межнационального общения;
- воспитание профессиональной культуры нового экономического мышления, адекватного природе рыночных отношений в поликультурном глобализированном мире;
- способность растущей личности к интеграции через национальную в мировую культуру и адаптации к условиям жизни в индустриальном и постиндустриальном обществе, требованиям мировой цивилизации.

В работе с семьей могут быть использованы разнообразные диагностические средства, методики, приемы, цель которых - способствовать развитию учащихся в контексте поликультурной ориентированности.

Культура межнационального общения отражает межкультурную коммуникацию как новый уровень культуры в многонациональном обществе. Очевидно, что воспитательные институты, совершенствуя свою работу, могли бы более активно использовать субъективный фактор (индивидуальность и многообразие проявления личности), а также учитывать воздействие общественно-политических реальностей (особенности политического режима, национально-государственное строительство, ориентированное на развитие гражданского демократического общества).

В современном мире поиск путей уникального сочетания мировых образцов культуры с достижениями своей национальной культуры, участие в развитии мировой культуры и диалоге с ней являются главнейшими задачами

межкультурной коммуникации в полиэтническом обществе и стержневой идеей поликультурного образования, способствующего формированию национального самосознания личности в тесной связи с общечеловеческими ценностями.

В современных условиях проблема межкультурной коммуникации, основанная на национальных и общечеловеческих ценностях, в школах с многонациональным составом учащихся приобретает особую актуальность. Развитие гуманистических межнациональных отношений, укрепление доверия и дружбы благотворно влияют на все сферы жизни общества: экономику, политику, нравственную культуру, межличностные отношения, быт. Все это требует усиления этнопедагогического компонента межкультурного общения, которое выступает как высшее духовное богатство в отношениях между людьми и как специфическая форма межкультурного педагогического взаимодействия.

Очевидно, что новые ориентации и ценности поликультурного образования подводят к пониманию воспитания как деятельности, базирующейся на саморазвитии и педагогической поддержке. При этом в качестве наиболее приоритетных выступают задачи углубленного понимания индивидуальности каждой личности; психологического обоснования специфики педагогической поддержки; создания инновационных технологий образования, ориентированных на заботу о растущем человеке.

Весьма важным средством межкультурной коммуникации становятся новые информационные технологии. Помимо СМИ, в контексте влияния на систему образования и педагогического взаимодействия следует выделить спутниковое телевидение, открывающее необозримые возможности дистанционного обучения, и мультимедийные технологии.

При этом между культурами могут быть различные отношения:

- одной культуры к другой как к некоему объекту, т. е. утилитарные;
- неприятие одной культуры другой;

- взаимодействие, взаимодополнение и взаимообогащение, т. е. отношения культур друг к другу как к равноценным субъектам.

Взаимопонимание при межкультурном взаимодействии отражает систему чувств и взаимоотношений, позволяющих достигать целей общения при соблюдении корректности, доверия, представлении возможности для самореализации взглядов, убеждений, ценностных отличительных ориентаций каждого. Взаимопонимание приводит к взаиморегуляции и сопереживанию в процессе межкультурного общения. Отношения в многокультурном обществе подтверждают установившиеся представления общающихся о взаимных правах и обязанностях. При этом в ходе общения выстраивается неповторимый колорит межличностных отношений.

В педагогическом взаимодействии психологи выделяют функционально-ролевые, эмоционально-оценочные и личностно-смысловые отношения [15]. Функционально ролевые отношения определяются специфическими особенностями жизнедеятельности детей (трудовой, учебной).

Эмоционально-оценочные связаны с возникновением эмоциональных предпочтений, симпатий, антипатий, дружеской привязанности. Личностно-смысловые отношения раскрывают характер взаимоотношений с окружающими в зависимости от мотивов деятельности, интересов и ценностей ребенка.

Для включения подобных отношений в общую систему поликультурного воспитания и образования необходимо обоснование следующих проблем:

- конкретизация идей, задач образовательно-воспитательной деятельности, установление более тесных связей с целями и задачами поликультурного воспитания и образования;
- углубление понимания содержания поликультурного воспитания и образования, способов формирования толерантных качеств личности;
- включение учащихся как субъектов межкультурного взаимодействия в социально-политическую, экономическую, экологическую и другие виды деятельности;

- проработка вертикальных связей поликультурного воспитания, отражающих процесс культурного становления личности в системе «цивилизованность-гражданственность-культура-духовность».

В этой связи актуальным представляется разработка современными учеными концепции личностно-ориентированного образования поликультурного типа в научной школе Е.В. Бондаревской. Концепция обеспечивает личностно-смысловое развитие учащихся, поддерживает индивидуальность, единственность и неповторимость каждой детской личности, опираясь на ее способность к самоизменению и культурному саморазвитию.

Личностно-ориентированное образование и воспитание способствует сопоставлению элементов иной культуры сознанием родной культуры, что дает возможность подтвердить идеи многообразия культур, уяснить особенности культурных проявлений, обусловленных спецификой экономического, политического и социального развития, принять эти особенности как данность, учитывать их во взаимоотношениях с носителями других культур.

При этом важно воспитать у учащихся чувства уважения к культурным достижениям другого народа, сопричастности к его проблемам и трудностям, стремление к культурному сотрудничеству с зарубежными странами.

По мнению В.А. Караковского, педагогика отношений является приоритетным направлением парадигмы личностно-ориентированного воспитания [17]. Подтверждается это тем, что основополагающим фактором гуманистической личностно-ориентированной педагогики становится организация равнопартнерских взаимоотношений с детьми. При этом главным регулятором межкультурных отношений выступает свободный, нравственный выбор. Регуляция равнопартнерского диалогического межкультурного общения достигается путем использования системы правил - этических, социально-психологических, педагогических.

Ценностные основания в системе межкультурного педагогического взаимодействия определяются комплексом отношений:

- к ребенку как высшей ценности в педагогическом взаимодействии, как субъекту жизни;
- к педагогу как посреднику, способному ввести ребенка в мир культуры и оказать ему помощь и поддержку;
- к содержанию образования как к культурному процессу;
- к школе как к целостному поликультурному образовательному пространству.

Поликультурная школа должна сохранять и приумножать народные традиции, раскрывать перспективы в области культуры, демонстрировать разнообразие и открытость новых культур; знакомить детей с многообразием как традиционных культурных образцов и норм, так и с современными культурными тенденциями; формировать у детей способность к принятию разных культур глобализированного многокультурного мира.

Одной из версий глобализации является утверждение, что информационные технологии делают мир глобальным.

Корни идентичности людей при формирующемся виртуальном сообществе прослеживаются в курсах истории и географии, в религии и национальных основах, но, вместе с тем, высказывается предположение о том, что могут возникнуть новые пути становления сознания, которые способны делать его фрагментарным. Поэтому «в исторический период, характеризующий широко распространенным деструктурированием организаций, делегитимацией институтов, угасанием крупных общественных движений и эфемерностью культурных проявлений, идентичность становится главным, а иногда и единственным источником смыслов» [18]. При этом люди все чаще организуют свои смыслы не вокруг того, что они делают, но на основе того, кем они являются, или своих представлений о том, с кем взаимодействуют.

В то же время, несмотря на культивируемый в обществе плюрализм мнений, учащиеся практически не умеют строить проблемную коммуникацию и вообще перестают ценить живое общение.

Педагогическое обеспечение реализации межкультурного педагогического взаимодействия в поликультурном образовательном пространстве может осуществляться посредством:

- интеграции культур в систему поликультурного образовательного пространства, воспитания коммуникативных характеристик личности учащегося;
- формирования у детей позитивной Я-концепции, социальной активности, уверенности в своих силах, способностей к самовыражению, самоактуализации, самопрезентации;
- выработки умений вступать в диалог, слушать и говорить, спорить, не ссорясь, в поисках истин;
- воспитания в детях чувств толерантности, отзывчивости, открытости, доброжелательности, терпимости;
- формирования у учащихся умений разбираться в своем внутреннем мире, выработки навыков самоанализа, самокорректировки, идентификации личности в поликультурной среде;
- внушения детям идей о важности самопринятия, о том, что они «хороши уже тем, что живут на свете»;
- выработки у учащихся способностей к плюралистическому разрешению споров и конфликтов;
- культивирования у детей симпатии к себе и другим людям.

Важно в процессе межкультурного педагогического взаимодействия формировать в личности такое качество, как сопереживание, обеспечивать условия для понимания ментальных характеристик другого человека, для выработки способностей принимать иную точку зрения. Все это призвано

способствовать выстраиванию гармоничных отношений между представителями различных культур.

В выстраивании межкультурного педагогического взаимодействия особую роль играет тактичное поведение учителя. Такт - это профессиональное качество учителя, часть его мастерства, мера педагогически целесообразного воздействия учителя на учащегося, умение устанавливать продуктивный стиль взаимодействия с учащимися.

Педагогический такт проявляется в усовершенствовании поведения, в доверии, он предполагает гибкость поведения, т. е. тактику, он есть результат духовной зрелости учителя, большой работы его над собой по приобретению специальных знаний и выработке умений общаться с детьми.

Овладеть искусством педагогического такта можно путем выработки профессионального самосознания и профессионального самовоспитания. Диагностику профессионального самосознания учителя целесообразно проводить путем использования следующих установок учителю: оцените свой опыт общения с детьми, выделите присущие Вам трудности общения, эмоциональные переживания, а также сложившиеся приемы общения, особенности коммуникативной направленности Вашей личности.

Оценку можно осуществлять по следующей программе:

1. Испытываете ли Вы потребность в общении с другими людьми?
  - много ли у Вас знакомых?
  - легко ли Вы вступаете в контакт с незнакомыми людьми?
2. Испытываете ли Вы потребность в межкультурном взаимодействии с детьми (со своими учениками)?
  - в период каникул?
  - когда читаете книги?
3. Проанализируйте, сложились ли у Вас привычки, устойчивые элементы, которые Вы используете в межкультурном педагогическом общении с детьми?

Самовоспитание следует начинать с исправления недостатков, которые выявил преподаватель.

В школе все начинается с учителя, с его умения организовывать со школьниками педагогически целесообразные отношения - основу межкультурного общения. При этом поликультурная ориентированность, межкультурная компетентность, такт учителя являются основополагающими, так как они свидетельствуют о его профессиональном и жизненном самоопределении, проявляющемся в гармонии с собой, личностью ученика и окружающей действительностью.

Учитель в ходе межкультурного педагогического взаимодействия раскрывает особенности и достижения разных культур, воплощенных в уникальных художественных произведениях, научных знаниях, после чего у учащегося формируются способности к познанию другого индивида, воспитывается отношение к человеку как к высшей ценности; развиваются умения творчески строить общение в поликультурном социуме. Культура общения и такт учителя, корректность, предусмотрительность и предупредительность снижают напряжение в межкультурном диалоге, выступают как значимый показатель его межкультурной компетентности.

Путем межкультурного взаимодействия российских народов выявляются общие элементы традиций культур, способствующих мирному сосуществованию, согласию, терпимости, гармонии. Одновременно осуществляется приобщение учащихся к мировой культуре, перед ними раскрываются процессы глобализации, взаимозависимости стран и народов в решении глобальных и локальных проблем современной цивилизации.

Межкультурная компетентность учителя во многом определяется его умением владеть языком межкультурного общения. При этом сформированность у учителя миропонимания и мировосприятия в контексте поликультурности, осознание им взаимозависимости мира и окружающей действительности позволяют выстраивать педагогически целесообразное

взаимодействие с учащимися. Компоненты межкультурной компетентности педагога включают:

- наличие культурологических, этноисторических, этнопсихологических знаний, позволяющих осознать полифонию современного мира и специфику культурных проявлений на уровне личности, группы, социума, обеспечить понимание важности культурного плюрализма личности и общества;
- умение выделять или вносить в содержание общего образования идеи, отражающие культурное многообразие мира, страны, этнической группы, организовывать педагогический процесс как диалог носителей различных культур во времени и пространстве;
- овладение несколькими языками и знаниями в области различных культур, теорией поликультурного образования, понимание социально-психологических особенностей учащихся, использование современных педагогических технологий;
- проектирование кросскультурных интегрированных курсов, учет особенностей менталитета обучаемых, способность к диалогическому общению, знание задач, основных идей, понятий поликультурного образования;

В деятельности педагога с высокой межкультурной компетентностью должны актуализироваться:

- преобладающая мотивация в педагогической деятельности;
- проявление эмоционально-волевых и нравственных качеств личности в процессе педагогического взаимодействия (целеустремленность, ответственность, самостоятельность, патриотизм, межнационализм, способность к сопереживанию, отзывчивость, доброта, трудолюбие и др.);
- сформированность потребности в межкультурном общении с детьми (независимо от их национальной принадлежности) и способы ее удовлетворения в учебной и воспитательной деятельности;
- творческое отношение к осуществлению межкультурного педагогического взаимодействия в многонациональном ученическом коллективе.

К межкультурной компетенции также относятся: чувствительность к культурным различиям, уважение к культуре каждого народа, терпимость к необычному поведению, желание позитивно относиться ко всему неожиданному, готовность реагировать на изменения, гибкость в принятии альтернативных решений и отсутствие завышенных требований к общению с представителями других культур. Для профессионального межкультурного общения важна лингвокультурная компетентность, лингвистические знания. Изучение иностранного языка в межкультурном взаимодействии рассматривается как образовательный культурный маршрут на пути познания ценностей многокультурного мира.

Учитель помогает подросткам пережить период их социального взросления, адаптации и профессионального выбора, защищает права детей в обществе. При этом он не поручает, не руководит, не командует, не приказывает и не запрещает. Вся его энергия направлена на то, чтобы вдохновить и побудить детей, подростков к увлекательной, деятельности, к творчеству.

Главная заповедь педагога - доставить ребенку радость общения с людьми, радость совместного познания, совместного труда, игры, отдыха. Необходимо научиться при общении с детьми управлять своим поведением, вырабатывать способность понимать психологическое состояние ученика, устанавливать с ним речевые и неречевые контакты. Следует помнить, что терпимость и склонность к компромиссу во взаимоотношениях с детьми профессионально необходимы учителю. Всегда нужно говорить детям правду, даже когда это не выгодно взрослому; добиваться успеха не силой, а добротой; быть доброжелательным; не считать зазорным поздороваться первым с учеником; быть великодушным - уметь прощать. Необходимо вовремя хвалить ученика, оценивать только поступки ребенка, а не его самого, найти ключ к каждому ученику.

Только приблизив к себе ребенка, можно влиять на развитие его духовного мира; дети не должны уходить от учителя побежденными, нужно признать право

ребенка на ошибку, ведь до тех пор, пока у детей есть вера в добро, в человека, в идеал, есть и воспитание.

Пробуждение интереса молодежи к другим народам, культурам связано с более глубоким познанием среды обитания других наций, их психологических особенностей и т. п. Подготовка учащихся к восприятию воспитательных воздействий осуществляется посредством пробуждения у них интереса к культуре и истории соседних народов, учета личностных потребностей, запросов и способностей каждого. Для достижения этих целей проводятся проблемные беседы преподавателя-воспитателя в виде живого рассказа, которые позволяют оперативно информировать учащихся о «горячих» событиях в районах межнациональных конфликтов и др.

Межкультурное педагогическое взаимодействие способствует:

- трансляции национальных культур, формированию национального самосознания у новых поколений людей, воспроизводству определенного типа личности - Человека Культуры;
- творческому проникновению в другие культуры (особенно культуру народов-соседей) в интересах гармонизации национальных отношений;
- обеспечению потребностей современного цивилизационного развития нации;
- внедрению технологий межкультурного общения на основе диалога культур.

Организационное обеспечение педагогической деятельности по формированию у учащихся знаний, умений и навыков межкультурного общения включает создание материально-технических (подготовка и оформление аудиторий, залов, наглядного материала, технических средств и др.), методических (разработка планов проводимых уроков, воспитательных мероприятий, методических сценариев и др.), социально-психологических (информирование учащихся о предстоящей учебной деятельности, проведение организационных индивидуальных и групповых бесед, консультаций, сообщений и др.) условий.

Диалогичное общение - наиболее трудная для реализации межкультурного педагогического взаимодействия технология, поскольку современный педагог привык к монологическому изложению учебного материала и от учащихся требует того же. При этом совершенно справедливо В.А. Сухомлинский рассматривал диалог как средство «духовного общения, обмена духовными ценностями», пробуждения взаимного интереса педагога и учащегося.

Рассмотрим апробацию данной технологии на примере конкретного урока истории на тему «Петр I - тиран или гений?». Учитель начал учебное занятие (урок-суд) с проблемной постановки исторического факта. Это дало возможность выстроить диалогичное общение при обсуждении проблемы; обеспечить свободное высказывание собственных мнений, концепций, умозаключений; проектировать самостоятельную постановку вопросов учащимися. В ходе диалога обсуждались вопросы о влиянии реформ Петра I на культуру России, историю Молдавии и других государств (межкультурная интеграция).

На уроке затрагивалась проблема о роли и месте, занимаемом Петром Великим в ряду других выдающихся деятелей России. На этом этапе учебного взаимодействия мнения учащихся разделились. Вынося «приговор», «судья» провел параллель между далекими петровскими временами и современными реформами и исходя из этого причислил Петра I к выдающимся, а за совершенные «преступления» объявил наказание: в течение одного года быть ремесленником, а полученную от работы прибыль конфисковать в пользу государства.

Домашнее задание включало творческую работу: создать вербальное описание образа Петра I и ответить на вопросы:

1. Какой Вы видите концепцию современной реформы образования?
2. В чем выражается культура человека?

Подобные технологии способствуют межпредметной интеграции и открывают новые возможности для межкультурного диалога, обмена духовными ценностями и смыслами. Эти технологии направлены на формирование межкультурной компетентности, что способствует адекватному миропониманию многокультурного мира.

Перспективы развития межкультурного педагогического взаимодействия в поликультурном образовательном пространстве связаны:

- с совершенствованием материально-технического, кадрового, научно-методического, правового обеспечения межкультурного педагогического взаимодействия (разработка его методологических основ, концепций, программ, средств диагностики, методического инструментария с учетом региональных особенностей и возможностей поликультурного образовательного пространства);
- с реализацией принципов поликультурности, межкультурной коммуникации и диалога культур, гуманного, личностно-ориентированного подхода к ребенку, с использованием разнообразных форм, методов, средств и технологий поликультурного образования, позволяющих учесть многообразие интересов, ментальных настроений учащихся, их потребности в самореализации, в приобретении опыта жизнедеятельности и коммуникативного общения в многокультурном социуме;
- с модернизацией и подготовкой педагогических кадров с учетом современной социокультурной действительности, особенностей поликультурного образования, отражающих глобализм, интеграцию, востребованность культуры, высокую компетенцию, цифровизацию, профессионализм в области межкультурного педагогического взаимодействия.

Вопрос цифрового образования, использования современных информационных технологий в образовании не является чем-то новым. Заинтересованность применения цифровых технологий в образовании начал волновать ученых и преподавателей почти сразу, наряду с тем, как в

повседневную жизнь начали внедряться современные технологии связи (интернет) и повсеместное использование компьютеров. Причем, данный интерес появился как у преподавателей высшей школы, так и учителей основного образования. Интерес к цифровизации в системе образования поначалу возник в странах запада, по причине более стремительного развития цифровых (электронных) технологий. Так, в 2002 году американские ученые Д. Джонсон и Л. Бакер издали один из первых научных трудов о цифровизации системы образование под названием «Оценка влияния технологий в преподавании и обучении». Джонсон и Бакер одни из первых высказали возможность применения цифровых технологий в образовании. В своей монографии авторы описали на свой взгляд возможные плюсы и минусы цифровизации образования в разных сферах образования: когнитивной, аффективной, в успеваемости учащихся, в образовании взрослых, в изменениях в педагогике, в улучшении технологических навыков педагога и в технологической интеграции [5]. Если говорить в целом, проанализировав научные труды о цифровизации в образовании, то их можно разделить на две составляющие: первая часть авторов заявляют о многочисленных плюсах данного процесса, активно сами используют цифровые технологии в образовании и всячески продвигают их использование. Здесь можно выделить таких авторов, как Г. Гейбл, Д. Седера, Т. Чан, Г. Гэскел, С. Гхош, Е. Мансур, А. Томшик, М. Веллер. Вторая часть авторов ставят под сомнение активное использование цифровых технологий в образовании, считая, что оно несет больше минусов, чем плюсов. Тут стоит отметить таких авторов, как Р.Мустафаоглы, Я.Алдхамди, Хэй Чу. Тем не менее, процесс цифровизации в системе образования за рубежом идет активно. Особенно он затронул высшую школу, во многих западных учебных заведениях развита система дистанционного образования (так называемые «открытые университеты»), в том числе получение дополнительного образования и переквалификации. В России этот процесс стартовал относительно недавно, в конце 2010-ых годов. Причем,

в России есть отличия от запада. Если в западных странах цифровизация системы образования началась с высших учебных заведений, то в России в качестве пилотного проекта цифровизация системы образования началась со школьного образования. Таким проектом стоит считать МЭШ (Московская электронная школа), которую в 2016 году запустили в качестве эксперимента, а уже с 2018 года ее внедрили во все московские школы. МЭШ включает в себя следующие элементы цифровизации образования [2]: 1) внедрение информационных технологий в образовательный процесс; 2) повышение уровня ИКТ-компетенции педагогического состава; 3) создание новых форм образовательного контента; 4) обновление IT-инфраструктуры города в части образования. В 2017 году вышла «Стратегия развития информационного общества в России на 2017–2030 годы». Данная стратегия затрагивает абсолютно все сферы жизни общества, в том числе и образование. Именно в данной стратегии дается определение понятия цифровое образование, как учебной и воспитательной деятельности, основанной на преимущественно цифровой форме представления информации учебного и управленческого характера, а также на актуальных технологиях ее хранения и обработки, позволяющих существенно повысить качество образовательного процесса и управление им на всех уровнях [1]. Также, начиная с 2019 года в рамках федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» в ряде вузах России начали функционировать центры по разработке моделей цифрового университета [4]. К 2024 году элементы моделей цифрового университета должны быть внедрены во всех российских вузах, у каждого студента должен быть доступ к востребованному образовательному контенту, эффективным технологиям обучения, цифровым сервисам поддержки. Основным элементом обновленной модели цифрового университета должны стать большие данные, при помощи которых вузы смогут управлять образовательными траекториями студентов [3]. Так или иначе, цифровизации системы образования является

дискуссионным вопросом. Однако, не стоит говорить, что абсолютное благо или абсолютное зло. У цифровизации образование есть как и плюсы, так и минусы. Рассмотрим их поподробнее. Плюсы цифровизации системы образования: Отсутствие бумажного документооборота. Переход к цифровизации системы образования позволит значительно снизить количество бумажных документов, учебников, конспектов. Весь документооборот и образовательный процесс (или значительная их часть) перейдет в электронный формат. Экономия средств. Поскольку образовательный процесс перейдет в электронный формат, это позволит сэкономить существенные средства. Образовательным учреждениям уже не нужно будет тратить средства на образовательную инфраструктуру (здание, оборудование аудиторий), студентам не нужно будет тратить средства на учебники, канцелярию. Кроме того, снизятся транспортные издержки как у преподавателей, так и студентов. Экономия времени. Благодаря цифровизации учебного процесса получится существенно сэкономить время. В первую очередь, это касается расходов времени на дорогу до места обучения. Во многих крупных городах студентам и преподавателям приходится тратить в день по несколько часов, чтобы добраться из дома до образовательного учреждения и обратно. Снижение вредных выбросов в атмосферу и снижение нагрузки на транспортную систему. Данный плюсы вытекает из предыдущего. При дистанционном формате не придется каждый день ездить до образовательного учреждения. Это в свою очередь снизит нагрузку на общественный транспорт, на дорожную систему и в целом может позволить снизить вредные выбросы от автомобилей в атмосферу (преподаватели и студенты станут меньше пользоваться своими личными автомобилями и общественным транспортом). Минусы цифровизации системы образования: Вероятность снижения качества образования. При переходе к цифровизации системы образования есть высокий риск того, что качество образования может упасть. Особенно это касается технических направлений, где в образовательном процессе необходимо проведения лабораторных занятий с применением специализированного

оборудования. Как решить данную проблему пока неясно. Снижение когнитивных способностей. Использование современных технологий, в том числе Интернета, могут негативно влиять на когнитивные способности человека. Человек попросту перестает запоминать нужную информацию, записывать ее, проще найти ее в Интернете. Это все приводит к снижению умственных и творческих способностей. Отсутствие социализации. При дистанционном образовании теряется возможность живого общения и взаимодействия между самими студентами, так и между студентами и преподавателем. Человек является существом социальным, ему попросту необходимо живое общение для всестороннего развития личности. Цифровые технологии могут лишить человека подобного взаимодействия. Негативное влияние на здоровье. Переход к цифровому образованию подразумевает то, что учебный процесс будет происходить при помощи компьютера. Длительное пребывание человека за компьютером может привести к проблемам со здоровьем: ухудшение зрения, изменение осанки и так далее. По мнению автора, процесс цифровизации системы образования России неизбежен. Особенно остро эта проблема проявилась в связи с пандемией COVID-19. Большая часть образовательного процесса перешла в дистанционный формат и зачастую были большие проблемы как у обучающихся, так и у преподавателей. В связи с этим, предлагаются следующие шаги, которые позволят улучшить цифровое образование без потери качества, минимизировав ранее описанные минусы процесса цифровизации системы образования. Развитие материальной цифровой инфраструктуры. Необходимо строительство специализированных дата-центров для хранения большего количества информации, развитие систем связи (мобильная связь и широкополосный интернет). Разработка и внедрение цифровых программ. Создание и применение учебно-методических материалов с использованием технологий нейросетей, искусственного интеллекта. Данные программы могут дополнить преподавателя, а возможно в будущем, частично даже их заменить. Разработка новых систем управления обучением (СУО). СУО

(система управления обучением) - программа по администрированию и контролю учебных курсов. Данные программы позволяют обеспечить равный и свободный доступ студентов к знаниям, а также гибкость обучения. Повышение навыков и умений преподавателей в сфере цифровых технологий. В настоящее время большой проблемой является цифровая грамотность преподавательского состава. Преподаватели старшего возраста зачастую имеют трудности при обращении с современными цифровыми технологиями. Предлагается повышать навыки преподавателей посредством проведения курсов компьютерной грамотности, которые позволят им работать в цифровой образовательной среде. Подводя итог, стоит сказать, что процесс цифровизации системы образования неизбежен. Несмотря на имеющиеся минусы и трудности перехода в цифровую среду, сейчас цифровое образование является попросту необходимостью. Конечно, по мнению автора, полностью заменить традиционную систему образования цифровым не получится, но значительная часть образовательного процесса станет цифровым. И данный переход будет стремительным [18].

## ГЛАВА 4. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.

Термин «коммуникация» употребляется в разных значениях. Например, можно говорить об инженерных, транспортных, информационных коммуникациях как средствах или формах связи. По этому поводу регулярно возникают недоразумения, приводящие к неправильному их толкованию и пониманию [9].

Под коммуникацией в широком смысле понимают общение, передачу информации от человека к человеку, В организационном контексте понятие

«коммуникация» рассматривается как процесс (коммуникация - это общение людей: обмен идеями, мыслями, намерениями, чувствами, информацией) и как объект (совокупность технических средств, обеспечивающих процессы передачи информации).

Существует большое количество определений коммуникаций. Представим несколько из них, наиболее близких социологическому пониманию.

Коммуникация есть передача информации, идей, эмоций, навыков и т. п. посредством символов - слов, картин, графиков и др. [17].

Коммуникация - это процесс, который связывает отдельные части мира друг с другом.

Коммуникация - это процесс, который делает общеизвестным то, что было монополией одного или нескольких.

И наконец, коммуникация - это механизм, посредством которого реализуется власть.

Что касается учёных, занимавшихся изучением коммуникации, то можно выделить наиболее ярких представителей и их сформулированные определения:

Согласно И.П. Яковлеву, под коммуникацией как наукой следует понимать научную дисциплину о месте и роли коммуникации в обществе, её развитии и структуре, коммуникационных процессах и средствах и др. [4]

Согласно С.В. Борисневу, под коммуникацией следует понимать социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по различным каналам с помощью разных коммуникативных средств.[4].

Согласно М.С. Андрианову, под коммуникацией следует понимать смысловой аспект социального взаимодействия.

Согласно Никласу Луману, под коммуникацией следует понимать «некое исторически-конкретное протекающее, зависимое от контекста событие», специфическую операцию, характеризующую исключительно социальные системы, в ходе которой происходит перераспределение знания и незнания, а не связь или передача информации или перенос «семантических» содержаний от одной обладающей ими психической системы к другой.

Согласно Бакстеру, а также Силларсу и Вангелисти, коммуникация - это средство, с помощью которого люди конструируют и поддерживают свои отношения.

Хорошо налаженные коммуникации содействуют обеспечению организационной эффективности. Говорят, если организация эффективна в области коммуникации, она эффективна и во всех других видах деятельности. Коммуникации должны быть таковы, чтобы руководство организации, фирмы имело объективную информацию в нужное время и в удобной форме для принятия решений. Значит, в конечном счете, применительно к задачам теории организации, наиважнейшим является коммуникационный процесс.

Коммуникация - это процесс общения и передачи информации между людьми или их группами в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

Коммуникация - это одно из необходимых условий жизни человека в социуме, а коммуникабельность - одна из важных системных характеристик, сопутствующих успеху. Под коммуникабельностью в социальных группах понимают способность к общению, общительность, способность к совместной работе. В информационных технологиях коммуникабельность - это совместимость разнотипных систем передачи информации.

Относительно конкретной организации (организации) можно говорить как о внешней коммуникации, так и о внутренней [18].

Внешняя коммуникация - это коммуникация с миром, находящимся за пределами вашей организации, это коммуникации между организацией и внешней средой. Задача внешних коммуникаций - удовлетворить информационные потребности организации, наладить связи с государственными органами, общественностью, поставщиками, клиентами. С помощью внешних коммуникаций формируется и поддерживается имидж организации.

Внутренние, или внутриорганизационные, коммуникации (между подразделениями, коммуникация внутри подразделений по уровням производства и управления, межличностные коммуникации, неформальные коммуникации) предстают как часть производственно-хозяйственной деятельности: связь между отделами, отчеты отдела реализации или ведомости складского учета и т.п. Коммуникация внутри организации включает в себя инструктирование, информацию, обучение, менеджмент методом разговоров. Важнейшая цель внутренней коммуникации в организации - создание среди сотрудников поддержки целей и политики, проводимой руководством организации. С помощью коммуникации сотрудники получают необходимые

знания и мотивацию, становятся лучшими защитниками и популяризаторами планов организации.

Таким образом, коммуникация - это важный организационный инструмент и необходимое условие для эффективного развития и внедрения корпоративной политики.

Цели коммуникаций:

- Обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления.
- Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией.
- Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.
- Регулирование и рационализация информационных потоков.

Существует две основные функции коммуникации: информационная и личностная. Первая осуществляет процесс движения информации, вторая - взаимодействие личностей. Эти две функции теснейшим образом связаны друг с другом. Взаимодействие личностей в значительной степени осуществляется благодаря движению информации, но полностью к информационным процессам не сводится, потому что коммуникация строится не только по факту передачи и получения информации, но и по личностным ее оценкам и индивидуальным интерпретациям.

Коммуникативный поток может перемещаться в горизонтальном и вертикальном направлениях. Внутриорганизационные коммуникации включают в себя: нисходящий и восходящий уровни вертикальных коммуникаций, коммуникации по горизонтали, коммуникации между руководителем и подчинёнными, коммуникации между формальными и неформальными группами. Внутриорганизационные коммуникационные

процессы призваны удовлетворить потребности разных уровней принятия решений. [8].

Коммуникация в малой группе дает шанс и руководителю и подчиненному оперативно участвовать в решении стратегических и текущих задач: каждый участвует в обсуждении, каждый может быть услышан. Хорошие результаты дает эффект обратной связи. Взаимодействие усложняется с ростом числа членов группы.

Межличностная коммуникация - коммуникация с другим человеком - наиболее распространенный тип внутренних коммуникаций. Коммуникации между неформальными группами могут охватывать набор связей - от бытовых до производственных. Основой этого типа коммуникаций является информация, циркулирующая по каналам неформального общения. Иногда руководители специально запускают «слухи», чтобы проверить реакцию коллектива на возможные будущие решения (например, по кадровым изменениям или изменению порядка выплаты премиальных и др.). Общественные, или массовые, коммуникации - процесс сообщения информации с помощью технических средств или средств массовой коммуникации численно большим группам людей: печать, радио, кино, телевидение. Источник информации передает послание рассредоточенным аудиториям. Ограничена возможность обратной связи.

Важнейшей задачей руководства организации является создание условий по обмену идеями, мыслями, информацией между людьми, подразделениями, между организацией и ее окружением. Принятые в лучших компаниях системы коммуникаций основаны на эффективных технологиях информационного обмена, на культивировании неформального общения, на поддержке общения материальными средствами. Один из управляющих фирмы

«Хьюлетт-Паккард» признается: «...Мы начинаем любое дело с весьма высокой степени неформального общения, и это - главное. И мы считаем себя

обязанными сохранить это любой ценой». В этой же фирме придается большое значение обращению персонала друг к другу по имени. Для этого каждый, в том числе президент, носит именную табличку, на которой указано только имя. На фирмах «Катерпиллер», «Макдональдс», «Интел», «Делта-эйрлайнз», «Юнайтедэйрлайнз» много внимания уделяют формированию технологий поддержания связей для обеспечения пребывания персонала в постоянном информационном контакте. Интенсивность информационного обмена в таких компаниях велика, и обычно она начинается с требования неформальности.

Принятые в лучших компаниях системы коммуникаций способствуют развитию новаторства, инициативы и предприимчивости.

Стимулируя обилие контактов, лучшие фирмы перестраивают помещения, обустривают по-новому рабочие места. Так, новые здания «Интел» спроектированы таким образом, что в них достаточное количество конференц-залов, где можно ознакомиться с новой информацией, общаться, решать возникшие текущие проблемы. Руководство тем самым улучшает коммуникации между сотрудниками. В одной из передовых компаний в столовой были маленькие столы, рассчитанные на четырех человек, их заменили большими прямоугольными столами казарменного типа. Компания «ЗМ» организует клубы по групповым интересам. Все это делается с одной целью - повысить вероятность случайных бесед, способствующих решению проблем во время перерыва, обеда, завтрака или в других ситуациях. В лучших компаниях непринужденности общения способствует сама обстановка: скромные, поспартански обставленные помещения, открытые двери, отсутствие лишних стен. Роскошные кабинеты не способствуют открытым, дружественным отношениям.

Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных методов. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных (диалог, совещание, переговоры, презентации и т.п.) или письменных (приказы, распоряжения, инструкции, письма и пр.) сообщений, невербальные -

осуществляются посредством языка телодвижений (осанка, жесты, поза, выражение лица и пр.) и параметров речи (интонация, тембр голоса, темп речи, громкость голоса, произношение, стиль речи и пр.).

Способы обеспечения коммуникации хорошо известны - это слушание, речь, чтение, письмо. По значимости слушание находится на первом месте, занимая до 45% времени межличностных коммуникаций. Речь занимает до 30% времени межличностных коммуникаций (диалоги, совещания, переговоры, презентации). Для повышения эффективности коммуникаций важно уделять большое внимание культуре речи. Чтение играет важнейшую роль, особенно для людей, имеющих аналитический ум и владеющих техникой быстрого чтения. Чтение составляет около 15% времени межличностных отношений. Тип личности человека имеет также большое значение в процессе коммуникации. Своевременное распознавание типа личности собеседника позволит вам адаптировать свои предложения и даст дополнительную возможность добиться успеха в переговорах.

Коммуникации - жизненно важное звено между руководителем и подчиненными, они являются инструментом внутрисистемной координации, помогают получать информацию на всех уровнях управления. Исследования различных организационных структур показывают, что коммуникация играет важную роль в развитии организации как целостного организма. Каждый руководитель заинтересован в улучшении коммуникации. С помощью коммуникации реализуются цели организации, проводятся новые идеи, мотивация, осуществляется контроль за поведением членов группы. Коммуникации необходимы для утверждения авторитета и воли руководителя.

Внешние коммуникации - это обмены информацией между организацией и ее внешней средой. Любая организация существует не изолированно, а во взаимодействии со своей внешней средой. И от того, какие факторы этой среды (потребители, конкуренты, органы государственного регулирования,

общественное мнение и т.д.) оказывают наибольшее влияние на работу организации и ее результаты, зависят характер и способы ее коммуникаций.

Задача внешних коммуникаций сводится к трансформированию желаемой стратегической позиции в поведение организации, ее коммуникационные послания и символы на организационном, производственном и функциональном уровнях. Менеджеры должны четко решить, как они хотят представить организацию и ее продукцию, четко определив ключевые группы общественности, и понимать, каков имидж их организации. Затем они должны разработать комплекс средств создания корпоративного имиджа, который смог бы донести его до общественности, и при этом зорко отслеживать формирование корпоративного имиджа конкурентов и его изменения. Приемлемый набор таких средств должен включать:

- 1) определение коммуникационных задач;
- 2) выбор целевых групп (клиентов и представителей общественности, имеющих значение для организации);
- 3) формулирование подходящего сообщения (сообщений);
- 4) выбор средств и планирование;
- 5) организация (координация) действий.

Задача корпоративных коммуникаций - сокращение разрыва между желаемым и фактическим имиджем организации; создание последовательного целостного ее портрета, разработка и применение рекомендаций по координации всех внутренних и внешних коммуникаций, а также контроль и управление коммуникациями. Для достижения целей организации среди внешней общественности PR включает и маркетинговые коммуникации.

Корпоративная особенность (индивидуальность) - это стратегически планируемая и тактически (на практическом уровне) применяемая самопрезентация организации (корпоративного «я») на основе желаемого имиджа.

В каждой организации формируются коммуникационные каналы и сети. Линия связи между двумя индивидами или организациями называется коммуникационным каналом. Коммуникационные сети формируются тогда, когда несколько объектов связываются вместе несколькими каналами. Коммуникационная сеть устанавливает связь между индивидами, а также между высшим руководством и каждой производственной единицей в организации. Коммуникационные сети могут иметь разную конфигурацию.

Задача выбора вида коммуникационных сетей состоит в том, чтобы используемый вариант их построения отвечал конкретным условиям организации и характеру решаемых ею проблем. О'Шонесси ссылается на лабораторные исследования, проведенные психологами З. Бэйвлэсом и Г. Ливиттом, показавшими, что «колесо» надежней, если проблема, которую надо решить, проста. Сеть типа «каждый с каждым» стимулирует создание хорошего морального климата и приспособляемости. Р. Дайкерт, предложивший такую форму организации, как пересекающиеся рабочие группы, рекомендует сеть типа «каждый с каждым», поскольку она стимулирует обмен мнениями в рабочей группе О'Шонесси. Принципы организации управления фирмой. Сеть типа "круг" более эффективна при выполнении заданий, требующих адаптации и творческого подхода.

Каждая компания должна периодически оценивать рациональность своих коммуникационных сетей. При этом внимание обращается на следующие вопросы:

1. все ли работники включены в сеть (если кто-то не включен, то он лишен возможности получения управленческой информации);
2. не перегружены ли каналы и не следует ли увеличить их количество (перегрузка каналов информацией ведет к нарушению очередности работы с информацией, возникновению ошибок, устранение которых может стать невозможным);

3. экономичны ли сети (наличие большого количества адресатов ведет к удлинению процессов коммуникаций, выбор неэффективных каналов способствует искажениям и удорожанию сетей);

4. не является ли скорость передачи сообщений слишком медленной (медленная скорость ведет к увеличению запасов на складах, колебаниям в выпуске продукции и пр.).

Эффективность коммуникаций самым непосредственным образом связана с рациональностью выбранной структуры управления. Формальные коммуникативные каналы широко используются в организациях, имеющих

иерархическую структуру управления. По мере роста организации увеличивается и протяженность коммуникативных каналов, что ведет к возрастанию вероятности неудачи коммуникации. Формальные каналы позволяют упорядочивать и ограничивать информационные потоки, поэтому сотрудники, получающие информацию исключительно от своих руководителей или подчиненных, будут действовать, не имея полной картины происходящих в организации событий. Это обстоятельство является важным ограничителем эффективности формальных каналов передачи информации при решении нестандартных проблем, требующих творческого подхода.

В централизованных сетях информация стекается к занимающему центральное положение сотруднику или группе. В децентрализованных сетях большинство сообщений проходит вне центра. Сотрудник, находящийся в центре сети, имеет возможность эффективно получать и отправлять знакомую, рутинную или структурированную информацию. Однако при выполнении заданий в условиях неопределенности эффективность централизованных структур резко снижается. Когда вся информация направляется в центр, руководитель (группа) попросту «захлебывается» в потоках данных и не имеет возможности адекватно отреагировать на неожиданные проблемы, в то время как «периферийные», работники ожидают его решений. Поэтому для данной

ситуации наиболее целесообразна форма коммуникативной «паутины», в которой сотрудники в зависимости от обстоятельств обращаются и в центр, и к коллегам.

В зависимости от структуры управления, принятой в организации, и статуса коммуникаторов коммуникации делятся на горизонтальные и вертикальные. [20,106]

Горизонтальные - коммуникации между лицами одинакового статуса или уровня в социальной иерархии. Например, между заместителями главы организации, членами совета директоров фирмы. Значение горизонтальных коммуникаций в компаниях тем выше, чем выше степень децентрализации управления коллективами.

Вертикальные - коммуникации между людьми, стоящими на различных ступеньках социальной иерархии (должностной, возрастной, имущественной и т.п.). Например, между шефом и сотрудниками.

Для того чтобы понять, каким образом на практике служащие получают информацию, которая дает им возможность выполнять свои задачи, следует прибегнуть к ставшему уже классическим различению формальных и неформальных коммуникаций.

Формальными, или официальными, коммуникациями являются те, которые создаются руководством организации. Чаще всего они устанавливаются нормативными актами, в которых одновременно указываются и источники получения информации и направление ее движения или адресаты, определяются содержание и форма сообщений.

В системе органов государственного управления большая часть формальных коммуникаций осуществляется в письменной форме. Например, некоторые должностные лица обязаны периодически составлять письменные доклады, в которых отмечаются события, происшедшие в доверенной им

области управления. Так, префекты ежемесячно посылают в Министерство внутренних дел доклады о политическом, экономическом и социальном положении в своих департаментах.

Руководители департаментских управлений общегосударственной справочной службы ежедневно направляют в столицу информационные телеграммы. Финансовые контролеры обязаны ежегодно направлять в Управление бюджета Министерства финансов обобщающие отчеты об итогах своей деятельности и т. д.

Направление досье также является одной из форм таких коммуникаций. Референты подотделов Высшего совета по транспортным проблемам, которые должны представлять министру общественных работ заключения по спорам, возникающим между транспортными организациями публичного сектора, составляют свое мнение, по существу, на основе досье, которые присылаются им главными инженерами департаментских органов ведомства

путей сообщения. Официальная административная корреспонденция является другим примером формальных коммуникаций в аппарате государственного управления и т. д.

Однако формальные коммуникации не обязательно осуществляются в письменной форме: они могут быть и устными. Их формальный характер определяется тем обстоятельством, что они официально предусмотрены и осуществляются в соответствии с правилами, которым подчинено функционирование данной организации (например, согласно правилу, по которому информация должна продвигаться по иерархической прямой). Можно привести множество примеров формальных коммуникаций в устной форме. Наиболее известен пример периодически созываемых совещаний руководителей структурных подразделений. Многие руководители центральных ведомств и крупных учреждений каждое утро (или раз в неделю) собирают своих ближайших сотрудников для обмена информацией.

Коммуникации могут быть мнимыми и реальными. В качестве мнимых коммуникаций выступают те связи, которые существуют по каким-то установленным организационным положениям, но не реализуются в практической деятельности, не оказывают заметного влияния на взаимоотношения служащих. В практике управления часто приходится наблюдать существование мнимых коммуникаций, которые рождаются иногда в связи с какими-то амбициями, иногда в процессе старения организационных положений, во-время не пересмотренных и не скорректированных с реальными потребностями организации, иногда мнимые коммуникации возникают, как возможность переложить ответственность при возникновении критической ситуации.

Таким образом, коммуникация - это средство, с помощью которого в единое целое объединяется организованная деятельность. Ее также можно рассматривать как средство, с помощью которого социальные и энергетические вклады вводятся в социальные системы. По общему признанию, коммуникация и коммуникационные процессы имеют огромное влияние на успех деятельности предприятий и представляют одну из сложных проблем менеджмента. По существу, это своего рода «кровеносная система» единого организма фирмы.

#### Понятие и структура коммуникационного процесса

Коммуникационный процесс — это обмен информацией между двумя или более людьми.

Основная цель коммуникационного процесса — обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщений. Однако сам факт обмена информацией не гарантирует эффективности общения участвовавших в обмене людей. Все, конечно, сами сталкивались со случаями малоэффективного обмена информацией с друзьями, семьей, сотрудниками на работе. Чтобы лучше понимать процесс обмена информацией и условия его эффективности, следует

иметь представление о стадиях процесса, в котором участвуют двое или большее число людей.

В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:

1. Отправитель, лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.

2. Сообщение, собственно информация, закодированная с помощью символов.

3. Канал, средство передачи информации.

4. Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

При обмене информацией отправитель и получатель проходят несколько взаимосвязанных этапов. Их задача — составить сообщение и использовать канал для его передачи таким образом, чтобы обе стороны поняли и разделили исходную идею. Это трудно, ибо каждый этап является одновременно точкой, в которой смысл может быть искажен, или полностью утрачен. [4,168] Указанные взаимосвязанные этапы таковы:

1. Зарождение идеи.

2. Кодирование и выбор канала.

3. Передача.

4. Декодирование.

Хотя весь процесс коммуникации часто завершается за несколько секунд, что затрудняет выделение его этапов, мы проанализируем эти этапы, чтобы показать, какие проблемы могут возникать в разных точках. Этот анализ подобен внимательному разглядыванию каждого кадра короткого эпизода на киноленте.

**ЗАРОЖДЕНИЕ ИДЕИ.** Обмен информацией начинается с формулирования идеи или отбора информации. Отправитель решает, какую значимую идею или сообщение следует сделать предметом обмена. К сожалению, многие попытки обмена информацией обрываются на этом первом этапе, поскольку отправитель не затрачивает достаточного времени на обдумывание идеи.

Важно помнить, что идея еще не трансформирована в слова или не приобрела другой такой формы, в которой она послужит обмену информацией. Отправитель решил только, какую именно концепцию он хочет сделать предметом обмена информацией. Чтобы осуществить обмен эффективно, он должен принять в расчет множество факторов. К примеру, руководитель, желающий обменяться информацией об оценке результатов работы, должен четко понимать, что идея состоит в том, чтобы сообщить подчиненным конкретную информацию об их сильных и слабых сторонах и о том, как можно улучшить результаты их работы. Идея не может заключаться в смутных общих похвалах или критике поведения подчиненных.

Этот пример показывает также связь между восприятием и коммуникацией. У руководителя, который считает подчиненных способными к развитию и совершенствованию, а значит, нуждающимися в информации с оценкой результатов их работы, скорее всего, найдутся дельные позитивные идеи для обмена информацией на указанную тему по существу. Управляющий, который воспринимает подчиненных как детей, ждущих, чтобы их поправляли и направляли, скорее всего, заложит в свои идеи критицизм отрицательного свойства, свойственный такому образу мышления.

**КОДИРОВАНИЕ И ВЫБОР КАНАЛА.** Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов закодировать ее, используя для этого слова, интонации и жесты (язык тела). Такое кодирование превращает идею в сообщение.

Отправитель должен также выбрать канал, совместимый с типом символов, использованных для кодирования. К некоторым общеизвестным каналам относятся передача речи и письменных материалов, а также электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронную почту, видеоленты и видеоконференции. Если канал непригоден для физического воплощения символов, передача невозможна. Картина иногда достойна тысячи слов, но не при передаче сообщения по телефону. Подобным образом может быть неосуществимым одновременный разговор со всеми работниками сразу. Можно разослать памятные записки, предваряющие собрания небольших групп, для обеспечения понимания сообщения и приобщения к проблеме.

Если канал не слишком соответствует идее, зародившейся на первом этапе, обмен информацией будет менее эффективен. Например, руководитель хочет предупредить подчиненного о недопустимости допущенных последним серьезных нарушениях мер безопасности, и делает это во время легкой беседы за чашкой кофе или, послав ему записку по случаю. Однако по этим каналам, вероятно, не удастся передать идею серьезности нарушений столь же эффективно, как официальным письмом или на совещании. Подобным образом, направление подчиненной записки об исключительности ее достижения не передаст идею о том, насколько важен сделанный ею вклад в работу, и не будет в той же мере эффективным, как прямой разговор с последующим официальным письмом с выражением благодарности, а также с премией.

Выбор средства сообщения не должен ограничиваться единственным каналом. Часто желательно использовать два или большее число средств коммуникаций в сочетании. Процесс усложняется, поскольку отправителю приходится устанавливать последовательность использования этих средств и определять временные интервалы в последовательности передачи информации. Тем не менее, исследования показывают, что одновременное использование средств обмена устной и письменной информацией обычно эффективнее, чем,

скажем, только обмен письменной информацией. Ориентация на оба канала заставляет тщательнее готовиться и письменно регистрировать параметры ситуации. Однако никоим образом каждый информационный обмен не должен быть письменным. В этом случае потоки бумаг становятся неуправляемыми.

Второй этап станет более понятным, если представить его себе как операцию упаковки. Многие действительно хорошие продукты не находят сбыта, пока не обретут такой упаковки, которую потребитель сочтет понятной и привлекательной одновременно. Подобным образом, многие люди с прекрасными идеями не в состоянии упаковать их с помощью символов и вложить в каналы, значимые и притягательные для получателя. Когда такое происходит, идея, будь она даже распрекрасной, зачастую не находит «сбыта».

**ПЕРЕДАЧА.** На третьем этапе отправитель использует канал для доставки сообщения (закодированной идеи или совокупности идей) получателю. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке и принимают за сам процесс коммуникаций. В то же время, как мы видели, передача является лишь одним из важнейших этапов, через которые необходимо пройти, чтобы донести идею до другого лица.

**ДЕКОДИРОВАНИЕ.** После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его. Декодирование — это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея. Если реакции на идею нетребуются, процесс обмена информации на этом должен завершиться.

Однако по ряду причин, о которых речь пойдет ниже, получатель может придать несколько иной, чем в голове отправителя, смысл сообщению. С точки зрения руководителя, обмен информацией следует считать эффективным, если получатель продемонстрировал понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель. [17].

Таким образом, необходимо рассмотреть понятие обратной связи и помех во время коммуникационного процесса.

При наличии обратной связи отправитель и получатель меняются коммуникативными ролями. Изначальный получатель становится отправителем и проходит через все этапы процесса обмена информацией для передачи своего отклика начальному отправителю, который теперь играет роль получателя.

Значительному повышению эффективности обмена управленческой информацией может способствовать обратная связь. Согласно ряду исследований двусторонний обмен информацией (при наличии возможностей для обратной связи) по сравнению с односторонним (обратная связь отсутствует), хотя и протекает медленнее, тем не менее, эффективнее снимает напряжения, более точен и повышает уверенность в правильности интерпретации сообщений. Это подтверждено в самых разных культурах.

Обратная связь заметно повышает шансы на эффективный обмен информацией, позволяя обеим сторонам подавлять шум. На языке теории передачи шумом называют, то, что искажает смысл. Источники шума, которые могут создавать преграды на пути обмена информацией, варьируют от языка до различий в восприятии, из-за которых может изменяться смысл в процессах кодирования и декодирования информации.

Определенные шумы присутствуют всегда, поэтому на каждом этапе процесса обмена информацией происходит некоторое искажение смысла. Обычно мы ухитряемся преодолеть шум и передать наше сообщение. Однако высокий уровень шума определенно приведет к заметной утрате смысла и может полностью заблокировать установление информационного обмена.

Выше было указано, что целью коммуникации является обеспечение понимания информации. Вступая в информационный контакт и используя

символы, мы пытаемся обмениваться информацией и добиваться ее понимания. Отправитель кодирует сообщение с помощью вербальных и невербальных символов. Особое внимание остановим на проблемах, связанных с использованием слов в качестве символов.

Поскольку слова могут иметь разные значения для разных людей, то, что некто намеривается сообщить, необязательно будет интерпретировано и понято таким же образом получателем информации. Символ не имеет неповторимого значения. Значение символа выявляется через опыт и варьируется в зависимости от контекста, ситуации, в которой использован символ. Поскольку, каждого человека свой опыт, и каждый акт обмена информацией в определенной мере является новой ситуацией, никто не может быть абсолютно уверен в том, что другое лицо припишет то же значение символу, которое мы ему придали.

Хотя вербальные символы – основное наше средство для кодирования идей, предназначенных к передаче, мы используем и невербальные символы для трансляции сообщения. Невербальная передача может усиливать или изменять смысл слов.

Подводя итог, необходимо отметить, что эффективный коммуникационный процесс возможен, когда одинаково точен, отправляя и принимая сообщение. Необходимо уметь слушать. Наша система образования подчеркивает важность чтения, письма и умения общаться с числами, при этом почти не уделяется внимания развитию умения слушать.

### Межличностные коммуникации

Хорошая межличностная коммуникация - источник энергии для каждой организации, каждой фирмы, каждого общества. Именно коммуникативные способности человека, то, насколько хорошо он способен отправлять и принимать разного рода информационные сообщения, во многом определяют его успешность в работе и в личной жизни.

Межличностная коммуникация - это заинтересованность в близких людях и понимание того, что важно не только говорить, но и слушать. Не секрет, что друзей больше у того, кто умеет слушать. Именно с этим у многих возникают трудности: ведь все мы готовы скорее делиться информацией, чем воспринимать ее, а, значит, больше думаем о себе, чем о собеседнике. Чтобы сконцентрироваться на том, что мы слышим, необходима самодисциплина в межличностной коммуникации.

Не общаться нельзя. Каждый коммуникативный процесс включает в себя содержательный аспект и аспект межличностных отношений.

Не всегда межличностная коммуникация имеет причину. Даже молчание и бездействие информативны. Жесты человека, его мимика оставляют определенное впечатление о нем, интонация и голос дополняют его, осанка сигнализирует о настроении человека и некоторых его личностных особенностях. С помощью содержательного аспекта люди передают информацию, данные и факты.

В руководстве людьми большая часть времени руководителя расходуется на межличностные коммуникации. Существует ряд факторов, снижающих эффективность общения, которые получили название "барьеры межличностных коммуникаций".

Барьеры коммуникаций - это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. В ходе коммуникации могут возникать различные барьеры.

К ним относятся:

- барьеры понимания или непонимания;
- барьеров социально - культурных различий;
- невербальные барьеры;
- барьеры социально - культурных различий;

- барьеры отношений;
- плохое слушание (неумение слушать).

Возникновение барьера понимания обычно связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Это связано с тем, что имеет место такие явления, как избирательное внимание, искажение, запоминание.

а. первое впечатление (внешность, речь, манера поведения и многое другое).

б. предубеждение в отношении себя и других (недооценка или переоценка).

с. эффект порядка. При общении с незнакомыми людьми больше доверяют и запоминают информацию, поступающую первой (вначале беседы), при общении с друзьями - информацию, поступающую последней.

Кроме того, барьер понимания может возникнуть из-за погрешностей в самом канале передачи информации - это так называемое фонетическое непонимание.

Барьер фонетического непонимания порождается таким фактором, как невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством звуков-паразитов.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть стилистический барьер, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др.

Существует также и логический барьер непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательства.

Можно говорить о существовании женской и мужской психологической логики, о детской “логике” и других.

Существуют также семантические барьеры непонимания, связанные, прежде всего, с различиями в системах значений участников общения. Семантический барьер возникает при вербальной форме общения (устной и письменной речи). Этот язык выработан человеком при общественно-социальном развитии.

Семантика - наука, изучающая способ использования слов и значений, передаваемых словами.

Невербальные барьеры:

Невербальная форма общения - это общение с помощью языка, предоставленного человеку природой и запечатленного в жестах, интонации, мимике, позах, экспрессии движений и т. п. Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессознательную основу и свидетельствуют о действительных эмоциях участников коммуникаций. Ею трудно манипулировать и трудно скрывать в любой межличностной коммуникации.

Некоторые источники утверждают, что вербальные коммуникации составляют 7% информации, звуки и интонация - 38%, жесты, пантомима - 55%.

К невербальным барьерам коммуникаций относят:

- визуальные барьеры (особенности телосложения, походка, движение рук, ног, поза и смена поз, визуальный контакт, кожные реакции, психологическая дистанция);

- акустические барьеры (интонация, тембр, темп, громкость, высота звука, речевые паузы и др.);

- тактильная чувствительность (рукопожатия, похлопывания, поцелуи и др.);

- о

льфа

ктор

ные

барье

ры

(запа

хи).

П

ричи

ной

непо

нима

ния

могу

т

служ

ить

барье

ры

соци

альн

о-

культ

урны

х

различий.

Это - социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации.

В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности пола и возраста. Например, большое значение для уменьшения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.

Барьеры отношения - это уже чисто психологические феномены, возникающие в процессе общения коммуникатора и реципиента, к которым можно отнести возникновение чувства неприязни, недоверия к своему коммуникатору, влияющим и на передаваемую информацию.

Любая поступающая к реципиенту информация несет в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнения, установки и желания с целью их частичного или полного изменения. В этом смысле коммуникативный барьер - это форма психологической защиты от постороннего психологического воздействия, проводимого в процессе обмена информацией между участниками.

Плохое слушание (неумение слушать).

Эффективная коммуникация возможна, когда человек одинаково точен, отправляя и принимая информацию. Эффективное слушание является важнейшим качеством хорошо работающего менеджера. Мало воспринимать факты, нужно прислушиваться к чувствам подчиненного.

Правила эффективного слушания:

- перестаньте говорить, т.к. невозможно слушать разговаривая;

- помогите говорящему раскрепоститься;
- покажите готовность слушать;
- устраните раздражающие моменты;
- сопереживайте говорящему;
- сдерживайте свой характер, т.к. рассерженный человек может придать неверный смысл словам;
- не допускайте спора или критики;
- не перебивайте;
- задавайте вопросы.

Межличностные коммуникации можно рассматривать как нисходящие, восходящие и интерактивные процессы.

Нисходящие коммуникации следует представлять скорее как установление межличностных связей.

В литературе встречается описание пяти основных целей коммуникаций в организации, направленных сверху вниз:

- постановка конкретных задач по выполнению работы;
- обеспечение информацией о принятых в данной организации процедурах и практике;
- обеспечение информацией, касающейся смысла исполняемой работы;
- информирование подчиненных о качестве их работы;
- предоставление идеологической информации для облегчения восприятия целей.

Нисходящие коммуникации осуществляются с помощью разнообразных письменных (рабочие материалы, руководства, журналы, газеты, письма, доски объявлений, плакаты, меморандумы) и устных (приказы руководителей, речи, заседания, программы для слушающих, которые передаются по внутренним телевизионным сетям, система публичных

выступлений, телефоны. В некоторых организациях Японии, США и др. есть свои гимны, которые исполняются перед началом работы) средств.

Подобные нисходящие коммуникации способствуют созданию авторитарной системы в организации, вследствие чего работники не до конца понимают смысл выполняемого задания, его идейной связи с общими целями организации.

Самая большая проблема, по мнению Ф. Лютенса, заключается в том, что при передаче информации не уделяется должного внимания ее получателю. Существуют следующие закономерности воздействия нисходящего по- тока информации на получателя:

- интерпретируя информацию, человек следует по пути наименьшего сопротивления;
- человек более открыт для сообщений, которые созвучны имеющимся у него представлениям, идеалам и ценностям;
- сообщения, которые противоречат ценностным установкам человека, вызывают у него большее сопротивление, чем сообщения, противоречащие рациональной логике;
- поскольку человек испытывает постоянное желание удовлетворить свои потребности, сообщения, которые способствуют их удовлетворению, воспринимаются легче, чем те, которые этому не способствуют;
- когда человек видит изменения в окружающей среде, он более открыт по отношению к поступающим сообщениям;
- на коммуникацию оказывает влияние ситуация в целом; сообщение, которое может показаться сообразным в одной ситуации, в другой может представиться несообразным.

Коммуникативный процесс эффективен в том случае, когда руководители всех уровней и рангов осознают, как на их подчиненных воздействует коммуникативный процесс, как следует передавать информацию

по нисходящим коммуникациям и как адекватно реагировать на нее. Восходящие коммуникации практически лишены директивности. Необходимым условием эффективных восходящих коммуникаций является свободный подход, вовлекающий работников в процесс управления и наделяющий их полномочиями.

Коммуникации по восходящей, т. е. снизу вверх, выполняют функцию оповещения о том, что делается на низших уровнях.

Таким путем руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты для исправления положения дел. В организации процесса восходящих коммуникаций в XX в. появилась управленческая инновация - использование потенциала групп рабочих, которые регулярно, например, один раз в неделю, собираются для обсуждения или решения проблем производства или обслуживания потребителей. Эти группы получили название кружков качества. Обмен информации по восходящей происходит в основном в форме отчетов, предложений и объяснительных записок.

Для повышения эффективности восходящих коммуникаций используют следующие методы:

- процедура обжалования, которая позволяет работникам обратиться с жалобой к вышестоящему руководителю в обход своего непосредственного начальника. Данная процедура защищает работника от произвола их непосредственного начальника и поощряет подачу жалоб. В настоящее время в некоторых компаниях создаются специальные комитеты для рассмотрения жалоб;

- политика открытых дверей, т. е. дверь к руководителю открыта для того, чтобы можно было поделиться с ним своими соображениями;

- консультации, опрос общественного мнения, собеседования с работниками, увольняющимися из организации. Отдел кадров может

значительно повысить эффективность восходящих коммуникаций путем недирективных конфиденциальных консультаций, опросов мнения работников, интервью с работниками, увольняющимися из организации;

- партисипативные методы - принятие решений с участием работников.

Во многих исследованиях отмечается, что эти работники испытывают большее удовлетворение от работы, более преданы своей организации и лучше работают, чем те, кто не вовлечен в процесс коммуникации;

- использование приемов активного слушания - наиболее простого и эффективного способа развития навыков слушания. Руководитель с развитыми навыками слушания значительно повышает эффективность восходящих коммуникаций.

В целом информация, которая передается по восходящим коммуникациям, может быть разделена на две группы:

1) информация, которая имеет технический характер и касается производственной деятельности; это жизненно важный фактор контроля в любой организации;

2) личная информация о мыслях, установках, деятельности; обычно она отражается в том, что говорят работники своему руководителю, например: какую работу они выполнили; какую работу выполнили их подчиненные; какую работу выполнили другие работники в совместной деятельности; что они считают необходимым предпринять; какие у них проблемы; какие проблемы существуют в их подразделении; что следует пересмотреть в практике и политике организации.

Итак, подводя итоги, следует отметить, что проблемы межличностных коммуникаций играют далеко не последнюю роль не только в процессе управления организацией, но и в реализации тех целей, которые ставит она при осуществлении своей деятельности.

Роль коммуникаций в системе управления

Неоднократно проведенными социологическими исследованиями установлено, что люди, повседневно занимающиеся управленческой деятельностью, от 50 до 90 % всего своего времени затрачивают на коммуникации. На первый взгляд это может показаться невероятным, но становится очевидно, если учесть, что руководитель занимается этим, чтобы реализовать свои роли в межличностных отношениях, информацией, обмене и процессах принятия решений, не говоря об управленческих функциях: планирования, организации, мотивации и контроля. [8]

Становится хорошо понятным, если учесть, что руководитель должен быть постоянно включен в коммуникационные процессы, чтобы реализовать свои роли и задачи в межличностных отношениях, в информационном обмене с множеством людей, в процессе принятия решений, не говоря уже о чисто управленческих функциях, воплощаемых в планировании, организации, мотивации деятельности и контроле за ней. Вследствие этого коммуникация является основным и связующим процессом в осуществлении управленческой деятельности. Именно потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности. Поскольку руководитель исполняет три свои роли и осуществляет четыре основные функции, с тем, чтобы сформулировать цели организации и достичь их, качество обмена информацией может прямо влиять на степень реализации целей. Это означает, что для успеха индивидов и организаций не обходимы эффективные коммуникации. Хотя общепризнано, что коммуникации имеют огромное значение для успеха организаций, опросы показали, что 73% американских, 63% английских и 85% японских руководителей считают коммуникации главным препятствием на пути достижения эффективности их организациями. Согласно еще одному опросу примерно, 250 тыс. работников 2000 самых разных компаний, обмен информацией представил одну из самых сложных проблем в организациях. Эти опросы показывают, неэффективные

коммуникации - одна из главных сфер возникновения проблем. Эффективно работающие руководители - это те, кто эффективны в коммуникациях.[1]

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сравнительный анализ опыта ученых по проблемам поликультурного образования выявил особенности подходов к проектированию образовательных программ по поддержке детей, к разработке теоретических основ межкультурной коммуникации. Знакомство с их опытом позволяет сделать вывод о том, что в системе образовательных услуг в условиях многокультурного общества обозначены и решаются главные проблемы: стандарты и уровни образования, преподавание и обучение, профессиональное развитие, товарищество и объединение, финансирование и управление, билингвизм и мультикультурализм.

Ведущие отечественные и зарубежные ученые современности в обосновании концептуальной сущности поликультурного образования и поликультурного образовательного пространства в качестве базисного понятия выдвигают культуру.

В настоящее время в научно-педагогическом сообществе России идет активная дискуссия, посвященная поиску научного обоснования основных положений взаимосвязи образования и культуры, поликультурности, поликультурного образования и путей их внедрения в практику. Обсуждаются проблемы гуманитаризации и гуманизации педагогических систем, культуросообразности и личностной ориентации в образовании, а также параметры нового типа личности - Человека Культуры, формирование которой в образовательном процессе приобретает общекультурную направленность при всемерном сохранении национальных и региональных культурных традиций.

Поликультурное образование выступает как интегрированная область современного педагогического знания, изучающая процессы социализации и адаптации, межкультурной коммуникации и поддержки детей и их семей в поликультурном образовательном пространстве.

Ведущими категориями поликультурного образования являются: межкультурное воспитание; культуросообразность, диалог культур. К общим тенденциям, обеспечивающим функционирование поликультурного образования, отнесены: целеполагание, содержание, организация образования и его технологии; к особенным: личностно-ориентированный подход, базовая культура, самоорганизация, саморазвитие личности, диалог культур.

На основе анализа научных источников и проведенного исследования принцип поликультурности определяется как педагогический норматив приобщения подрастающего поколения к этнической, общенациональной и мировой культуре в целях формирования готовности и умения жить в многокультурной полиэтнической среде.

Поликультурное образовательное пространство представлено образовательными институтами и другими социальными системами и явлениями — людьми, учреждениями, предметным миром, общественными процессами, средствами массовой информации, ведущими идеями, ценностными ориентациями - всем тем, что обуславливает глубокие изменения в мультикультурном обществе. Концептуальными подходами в проектировании поликультурного образовательного пространства как среды становления личности избраны культуросообразность, диалог культур и личностный подход.

Цифровизация в образовании – процесс длительный и неизбежный. Все достоинства и недостатки внедрения цифровой системы в образовательный процесс можно будет оценить лишь спустя несколько десятилетий.

Спустя годы претерпит изменения вся структура образования. А какое влияние цифровизация окажет на сферу образования, покажет время.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абдуллаев С.Г. Оценка эффективности системы дистанционного обучения // Телекоммуникации и информатизация образования. 2017. № 3. С. 85-92.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982.
3. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1983.
4. Борев В., Коваленко А. Культура и массовая коммуникация. - М.: Наука, 1986. 320 с.
5. Буданцев Д.В. Цифровизация в сфере образования: обзор российских научных публикаций // Молодой ученый. 2020. № 27 (317). С. 120-127.
6. Бурмага С.В. Новые информационные технологии и проблема отчуждения в образовательной среде // Философия образования. 2013. - № 1. - С.68-72.
7. Быстрова А.Н. Мир культуры: (Основы культурологии). М.; Новосибирск, 2000.
8. Воробьева И.А., Жукова А.В., Минакова К.А. Плюсы и минусы цифровизации в образовании // Педагогические науки. 2021. № 01 (103). С. 110-118.
9. Гудков Д. Теория и практика межкультурной коммуникации. М., 2003.
10. Кожевников М.В. Межкультурная компетенция в поликультурной образовательной среде: особенности формирования / // Педагогические чтения. Ежегодник. Волгоград, 2019. С. 14-16.
11. Кожевников М. В., Лапчинская И. В. Управление процессом развития одаренности детей в условиях школы // Совершенствование профессионального образования в условиях реализации компетентностного подхода. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Магнитогорск: ГБПОУ «Магнитогорский педагогический колледж», 2019. С. 104-112.

12. Косенко Т.С., Наливайко Н.В. Проблемы воспитания в современной философии образования. - Новосибирск. 2009. 252 с.
13. Лукин В.А. Художественный текст: Основы лингвистической теории. Аналитический минимум / В. А. Лукин. М.: Ось-89, 2005. 560 с.
14. Межуев В.М. История, цивилизация, культура: опыт философского истолкования / В. М. Межуев. СПб. СПбГУП, 2011. 440 с.
15. Молчанова Е.В. О плюсах и минусах цифровизации современного образования // Наука в образовании. 2019. № 64-4. С. 133-135.
16. Озерский С.В. Информатизация образования неотъемлемая часть формирования информационного общества // Вестник СЮИ. 2013. №4. С. 87-90.
17. Ракитов А.И. Информатизация: состояние, структура, перспективы // Перспективы информатизации общества. - М., 1990. С. 20-41.
18. Савченков А. В., Корнеева Н. Ю., Уварина Н. В., Кожевников М. В., Лапчинская И. В. Формирование профессиональной устойчивости будущих педагогов в вузе. Монография // Челябинск: Библиотека А. Мюллера, 2019. 235 с.
19. Такиуллин, Т. Р. Влияние цифровизации на систему образования / Т. Р. Такиуллин // Молодой ученый. 2021. № 47 (389). С. 5-8. URL: <https://moluch.ru/archive/389/85723/> (дата обращения: 10.11.2022).
20. Тер-Минасова, С. Г. Язык и межкультурная коммуникация: учеб. пособие. – М.: Слово/Slovo, 2000. – 264 с.
21. Токарев, С.А. История зарубежной этнографии. – М., 1978.
22. Толстой, Н.И. Язык и народная культура: очерки по славянской мифологии и этнолингвистике/ Н.И. Толстой. – М., 1995.
23. Уфимцева, Н.В. Русские: опыт еще одного самопознания/ Н.В. Уфимцева // Этнокультурная специфика языкового сознания: сб. статей / отв. ред. Н.В. Уфимцева. – М., 1996. – С. 139–162.

24. Уфимцева, Н.В. Этнический характер, образ себя и языковое сознание русских / Н.В. Уфимцева // Языковое сознание: формирование и функционирование: сб. статей / отв. ред. Н.В. Уфимцева. – М.: Ин-т языкозн. РАН, 2000а. – С. 135–170.
25. Федорова, Л.Л. Типология речевого воздействия и его место в структуре общения / Л.Л. Федорова // Вопросы языкознания. – 1991. – № 6.
26. Формановская, Н.И. Речевое общение: коммуникативнопрагматический подход: учеб. пособие / Н.И. Формановская. – М.: Рус. яз., 2002.
27. Халеева, И.И. Интеркультура – третье измерение межкультурного взаимодействия? (из опыта подготовки переводчиков) / И.И. Халеева: сб. науч. тр. № 444 «Актуальные проблемы межкультурной коммуникации». – М.: Изд-во МГЛУ, 1999.
28. Холл, Э. Как понять иностранца без слов. М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.
29. Цветов, В.Я. Пятнадцатый камень сада Рёандзи / В.Я. Цветов. М.: Политиздат, 1991.
30. Цурикова, Л.В. Проблема естественности дискурса в межкультурной коммуникации: монография / Л.В. Цурикова ; Воронеж. гос. ун-т. – Воронеж, 2002.
31. Шамне, Н.Л. Актуальные проблемы межкультурной коммуникации: монография / Н.Л. Шамне; Волгогр. гос. ун-т. – Волгоград, 1999.
32. Шаповалов, В.Ф. Россиеведение: учебн. пособие для вузов. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001.
33. Шаронов, В.В. Основы социальной антропологии. – СПб.: Издво «Лань», 1997. – 192 с.
34. Шейгал, Е.И. Семиотика политического дискурса: монография / Е.И. Шейгал; Ин-т языкозн. РАН; Волгогр. гос. пед. ун-т. – Волгоград: Перемена, 2000.

- 35.Шейгал, Е.И. Структура и границы политического дискурса / Е.И. Шейгал // Филология – Philologia. Краснодар: КубГУ, 1998. – № 14. – С. 22–29.
- 36.Шмелев, А.Д. Русская языковая модель мира: Материалы к словарю. – М.: Языки славянской культуры, 2002. – 224 с.
- 37.Шмелева, Т.В. Модус и средства его выражения в высказывании/ Т.В. Шмелева // Идеографические аспекты русской грамматики / под ред. В.А. Белошапкиной, И.Т. Милославского. – М., 1988.
- 38.Шмелёва, Т.В. Речевой жанр: возможности описания и использование в преподавании языка / Т.В. Шмелева // Русистика. – Берлин, 1990. – № 2. – С. 20–32.
- 39.Эккерт, Х. Модели типично русских предложений (односоставные конструкции) / Х. Эккерт // Русское и немецкое коммуникативное поведение. Вып. 1. – Воронеж: Истоки, 2002. – С. 46–59.
- 40.Эко, У. Отсутствующая структура. Введение в семиологию / У. Эко. – СПб.: Петрополис, 1998.
- 41.Этнокультурная специфика языкового сознания. – М., 1996. – 227 с.
- 42.Язык, дискурс и личность: межвуз. сб. науч. тр. / ред. кол.: И.П. Сусов и др.; Твер. гос. у-т. – Тверь, 1990.
- 43.Якобсон, Р. Избранные работы / Р. Якобсон. – М., 1985.
- 44.Якобсон, Р. О разработке целевой модели языка в европейской лингвистике в период между двумя войнами / Р. Якобсон // Новое в лингвистике. Вып. IV. – М., 1965.

**КОЖЕВНИКОВ М.В., КОРНЕЕВА Н.Ю., КОРНЕЕВ Д.Н.,  
ЛАПЧИНСКАЯ И.В.**

**Монография**

*Научное издание*

**МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ**

Компьютерная верстка: Кожевников М.В.

**ISBN 978-5-93162-693-2**

Издательство ЗАО «Библиотека А. Миллера»  
454091, г. Челябинск, улица Коммуны, корп.69

Подписано к печати 07.11.2022

Формат

60X84/16. Уч. Печ. Л. 06,0

Тираж 200      Заказ\_34\_\_\_

Отпечатано в типографии ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный  
гуманитарно-педагогический университет «  
454080,г. Челябинск, пр. Ленина, 69