

## ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПОЛИЭТНИЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

© 2015 Е.А.Зайцева, А.В.Нуждин

Самарский областной институт повышения квалификации  
и переподготовки работников образования

Статья поступила в редакцию 19.10.2015

В данной статье описываются некоторые особенности деловой коммуникации в полиэтнической образовательной среде. В современном российском обществе полиэтническая образовательная среда является одной из наиболее интенсивных зон межэтнических контактов, что создает немалые трудности в процессе воспитания и обучения школьников. Особую актуальность в этих условиях приобретает обеспечение условий, влияющих на формирование личности, готовой к эффективной межэтнической коммуникации, сохраняющей свою этническую идентичность и стремящейся к пониманию и уважению других этнических культур, способной жить в мире и согласии с представителями разных национальностей. В различных культурах есть много схожего, но в то же время существуют и значительные отличия в том, как люди воспринимают и оценивают окружающий мир, выражают свои эмоции, трудятся, отдыхают и т.д. У каждого народа существуют свои традиции и обычаи общения и поведения, незнание которых может привести к непониманию партнера, к серьезным ошибкам в восприятии тех или иных ситуаций, к неправильному пониманию мотивов поведения людей. В профессиональной деятельности преподавателей, работающих в условиях полиэтнической образовательной среды, часто возникают ситуации межкультурного русскоязычного делового общения, происходящего в рамках несовпадающих национальных стереотипов мышления и поведения, различающихся языковых картин мира, особенных этнопсихологических характеристик обучающихся. Способность учителя правильно понять вербальные и невербальные проявления ребенка помогает ему выбрать правильный тон, слова, методы воздействия, стиль отношений с обучающимся в каждой конкретной ситуации. Для успешного осуществления деловой коммуникации в полиэтнической образовательной среде учитель должен учитывать культурно-специфические и этнопсихологические особенности представителей разных национальностей, соблюдать принципы толерантного отношения к представителям различных национальностей, их культур, верований, традиций и языков.

*Ключевые слова:* деловая коммуникация, педагогическое общение, полиэтническая образовательная среда, межкультурная коммуникация, национальные традиции общения, этнопсихологические особенности.

° Современное российское общество отличается особой напряженностью, сменой ценностных ориентиров, противоречивыми тенденциями и альтернативными позициями, связанными с восприятием различных этнических и религиозных групп. Большим потенциалом в утверждении приоритета общечеловеческих ценностей обладает культура. Мы легко понимаем слова и действия людей, разделяющих нашу культуру и имеющих такие же или близкие культурные символы. Но нам не всегда комфортно среди носителей других, неизвестных нам культур. Только постигая культуру других народов, можно понять и ощутить своеобразие и особенности каждой из них, лучше понять свою собственную культуру и самих

себя. Образованию сегодня отводится ключевая роль *в духовно-нравственной консолидации российского общества; в утверждении «многообразия культур и народов»; в утверждении «межэтнического мира и согласия».*<sup>1</sup>

Межкультурная коммуникация «помогает систематизировать исторические и гуманитарные знания, понять явления общественной жизни в едином смысловом контексте, раскрыть единство и целостность мировой цивилизации, состоящей из множества уникальных культур народов мира. Создание атмосферы глубокого уважения к культуре народов, стремление к взаимопониманию и сотрудничеству способствуют утверждению гуманизма в отношениях между людьми, развивают

° Зайцева Елена Александровна, кандидат филологических наук, доцент кафедры поликультурного образования. E-mail: zaitseva-ea@yandex.ru  
Нуждин Анатолий Вячеславович, кандидат педагогических наук, заведующий кафедрой поликультурного образования. E-mail: anatolyn@mail.ru

<sup>1</sup> Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России (ФГОС) / А.Я.Данилюк, А.М.Кодаков, В.А.Тишков. – М.: Просвещение, 2009. – С. 8.

чувство ответственности за исторические судьбы мировой культуры»<sup>2</sup>.

А.П.Садохин определяет *межкультурную коммуникацию* как взаимодействие индивидов, групп или организаций, принадлежащих к различным культурам. Решающим при этом он считает вопрос о значимости культурных различий, способности их осознавать и адекватно их учитывать в процессе коммуникации, что предполагает необходимость максимально полно и точно донести свою информацию, знания и опыт до собеседника. Для достижения взаимопонимания, отмечает ученый, необходима определенная совокупность знаний, умений и навыков, общих для всех коммуникантов, которая в теории межкультурной коммуникации получила название *межкультурной компетентности*<sup>3</sup>.

В различных культурах есть много схожего, но в то же время существуют и значительные отличия в том, как люди воспринимают и оценивают окружающий мир, выражают свои эмоции, трудятся, отдыхают, одеваются, питаются, строят дома и т.д.

В.Г.Крысько в книге «*Этническая психология*» описывает такое явление, как психологический смысловой барьер: «*Психологический смысловой барьер* представляет собой взаимное непонимание, возникающее между людьми и вызываемое тем, что одно и то же явление имеет для них различное смысловое значение и неоднозначное толкование в силу принадлежности к разным национальным культурам»<sup>4</sup>. Например, движения головой, плечами, руками, походка, взгляд в однотипных ситуациях у разных народов означают не одно и то же. В связи с этим в новой национальной среде человек может попасть в неловкое положение. Так, для *испанца* прикосновение собеседника к мочке уха – оскорбление. Для *грека* таким же оскорблением будет поднятая рука с открытой ладонью в его сторону. Говоря «да», *грек, турок, болгарин* будут поворачивать голову вправо и влево, что для большинства *европейцев* озна-

чает «нет»<sup>5</sup>. Таким образом, каждый народ и его культура уникальны, и есть элементы несовпадений, различий, которые при их взаимодействии на уровне непосредственного общения могут выступать как смысловые барьеры.

Под *коммуникативно-поведенческими национально-психологическими особенностями* В.Г.Крысько понимает «явления, характеризующие своеобразие взаимодействия, общения и взаимоотношений представителей различных этнических общностей и групп»<sup>6</sup>. Они находят свое проявление во взглядах и внешних формах поведения, в специфических приемах и способах обмена информацией и т. д.

Этнические и религиозные факторы во многом определяют специфику используемых оратором *коммуникативных приемов*. Одни и те же доводы, аргументы, риторические приемы имеют разную силу в разных культурах. Так, в мусульманской аудитории наиболее эффективным средством убеждения будет цитата из Корана, мнение мудрецов, апелляция к мнению стариков; англичане оценят подачу той или иной идеи как старой, проверенной опытом; латиноамериканцы в силу своих этнопсихологических особенностей будут приветствовать эмоциональный нажим, жестикуюляцию, идеи, облеченные в форму призывов; для японцев крайне важно, чтобы они могли «сохранить лицо», то есть внешне остаться при своем мнении; важно сохранение этикетных отношений между оратором и слушателем, улыбка; основополагающим для американцев будет аргумент, основанный на демонстрации личной выгоды; подача идеи или факта как нового, еще не имевшего прецедента; призыв к риску; немцы отдадут должное показу экономии, пользы от реализации той идеи, которую пропагандирует оратор<sup>7</sup>.

Для успешного осуществления *межличностной и публичной коммуникации в полиэтнической образовательной среде* следует учитывать культурно-специфические и этнопсихологические особенности представителей разных национальностей, соблюдать принципы толерантного отношения к представителям различных национальностей, их культур, верований, традиций, языков.

*Проблема формирования общей речевой культуры и коммуникативных способностей в условиях полиэтнической образовательной среды* особенно актуальна для преподавателей, в профессиональ-

<sup>2</sup> Караулов, Ю.Н. Русская языковая личность: интегративный аспект в условиях межкультурных коммуникаций: Учеб. пособ. – М.: РУДН, 2008 [Электронный ресурс] / Ю.Н.Караулов, Н.Л.Чулкина. – Режим доступа: [http://web-local.rudn.ru/web-local/uem/iop\\_pdf/192-Karaulov.pdf](http://web-local.rudn.ru/web-local/uem/iop_pdf/192-Karaulov.pdf)

<sup>3</sup> Садохин, А.П. Межкультурная компетентность: понятие, структура, пути формирования / А.П.Садохин // Известия Академии педагогических и социальных наук. Миграция: проблемы и решения. Вып.11. – М.; Воронеж: Изд-во Московского психолого-социального ин-та. Изд-во НПО «МОДЭК», 2007. – С. 86 – 87.

<sup>4</sup> Крысько, В.Г. Этническая психология: Учеб. пособ. для студентов высших учебных заведений / В.Г.Крысько. – М.: Изд. центр «Академия», 2002. – С. 98.

<sup>5</sup> Crosscultural psychology: research and applications. Cambridge, 1992. – P. 206 – 208.

<sup>6</sup> Крысько, В.Г. Этническая психология: ... – С. 109.

<sup>7</sup> Стернин, И.А. Фактор адресата в речевом воздействии [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.bestreferat.ru/referat-96000.html>

ной деятельности которых возникает множество различных ситуаций межкультурного русскоязычного делового общения, происходящего в рамках несовпадающих национальных стереотипов мышления и поведения, различающихся языковых картин мира, особенных этнопсихологических характеристик, с учетом специфических для страны традиций делового общения.

В научной литературе нет общепринятого определения понятия «*полиэтническая образовательная среда*». В узком смысле оно может быть интерпретировано как среда, в которой взаимодействуют субъекты образования, принадлежащие к различным национальностям.

В понимании *Т.В.Поштаревой* «*полиэтническая образовательная среда*» представляет собой «часть образовательной среды какого-либо учебного учреждения, представляющую собой совокупность условий, влияющих на формирование личности, готовой к эффективному межэтническому взаимодействию, сохраняющей свою этническую идентичность и стремящейся к пониманию других этнокультур, уважающей иноэтнические общности, умеющей жить в мире и согласии с представителями разных национальностей»<sup>8</sup>.

Исследователи отмечают, что при совпадении интересов сторон, при сотрудничестве представителей разных национальностей национальные различия не замечаются, однако стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть важную роль. Национальные особенности общения могут привести к непониманию партнера, к серьезным ошибкам в восприятии тех или иных ситуаций, к неправильному пониманию мотивов поведения людей.

Как справедливо отмечает *Н.Н.Назаренко*, *полиэтническая образовательная среда* является одной из наиболее интенсивных зон межэтнических контактов. Школа является местом встречи различных этносов, что создает немалые трудности в процессе воспитания и обучения детей<sup>9</sup>.

Разность ментальностей обнаруживает себя и в учебном процессе. Кто-то с трудом поднимается на вершины абстрактного мышления, постоянно требует конкретных иллюстраций, картинок. Кому-то вообще не интересны разного рода приме-

ры, он жаждет мыслительной активности. Другому тяжело писать, он человек устной культуры<sup>10</sup>.

В одних культурных традициях детей учат не плакать в трудную минуту, рационально подходить к ситуации, а в других говорят: «Поплачь, и тебе легче станет». Так, например, в силу факторов, обусловленных культурой народов Кавказа, ребенка (особенно это касается мальчиков) всячески поощряют, если он мужественно терпит неудачи, прикладывает максимум усилий к решению задачи. Внимание и помощь оказываются, как правило, только тогда, когда проблема достаточно серьезная. При попытке оказать немедленную поддержку такому ребенку, стремлению установить близкий эмоциональный контакт с ним педагог может встретиться с непониманием, насмешкой – то есть с теми реакциями, которые демонстрировали родители, когда ребенок обращался к ним за помощью<sup>11</sup>.

В одних культурных группах «мычание» (*м-м-м*) или «аканье» (*а-а-а*) обозначает удивление, в других – интерес, в третьих – огорчение, а в четвертых – восторг.

В этом плане интересен пример, описанный *Г.Д.Дмитриевым* в книге «*Многокультурное образование*»: «В 1982 году *Ф.Эриксон* и *Дж.Шульц* исследовали, в какой манере школьные психологи дают советы и делают замечания ученикам из разных этнокультурных групп в школах США. В результате они выявили, что дети из неевропейских культурных групп не кивали головой и не произносили «угу» или «ага» в знак согласия, не проявляли никаких эмоций на лице и смотрели прямо в лицо разговаривавшим с ними психологам европейского происхождения. Не встречая привычной для европейца реакции, психологи допустили, что эти школьники не понимают, о чем идет речь, и тогда они стали вновь повторять то же самое, но уже упрощенным языком и замедленным темпом, еще более отчетливо выговаривая слова. И опять не следовало никакой ре-

<sup>8</sup> *Поштарева, Т.В.* Формирование этнокультурной компетентности учащихся в полиэтнической образовательной среде: автореферат дисс. .... канд. пед. наук: 13.00.01 / Поштарева Татьяна Витальевна. – Владикавказ, 2009. – С. 13.

<sup>9</sup> *Назаренко, Н.Н.* Педагогические проблемы полиэтнической образовательной среды [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studik.net/pedagogicheskie-problemy-polietnitcheskoj-obrazovatelnoj-sredy/>

<sup>10</sup> *Гуревич, П.С.* Образование в полиэтническом пространстве / П.С.Гуревич // Известия Академии педагогических и социальных наук. Миграция: проблемы и решения. Вып.11. – М.; Воронеж: Изд-во Московского психолого-социального ин-та. Изд-во НПО «МОДЭК», 2007. – С. 557.

<sup>11</sup> *Назаренко, Н.Н.* Технология формирования культуры межнационального общения у будущих учителей в системе профессионального образования / Н.Н.Назаренко, А.В.Шумакова // Научные ведомости Белгородского гос. ун-та. Сер.: Гуманит. науки. Вып. № 6 (101). – Т 9. 2011 [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.cyberleninka.ru/article/n/teh-nologiyaformirovaniya-kultury-mezhnatsionalnogo-obshcheniya-u-buduschih-uchiteley-v-sisteme-professionalnogoobrazovaniya>

акции. Психологи вновь повторяли сказанное. Когда Ф.Эриксон и Дж.Шульц интервьюировали этих школьников, то те недоумевали, зачем повторять то, что они уже давно поняли. Их обижало, что с ними разговаривают, как с ненормальными. Психологи же в свою очередь были убеждены, что у этих школьников замедлено интеллектуальное развитие или вовсе отсутствует. Ни психологи, ни ученики в данном случае не отдавали себе отчета в том, что конфликт между ними происходит из-за этнокультурных различий: у многих народов мира принято слушать собеседника, глядя ему в глаза, но не выражая при этом особых эмоций. Когда ученикам рассказали о том, что учителя ожидают от них, а психологам – о том, какова культура слушания у этих детей, то конфликт был разрешен и общение между ними стало более продуктивным. Кроме того, сами дети стали «угукать», а психологи перестали придавать большое значение эмоциональной нейтральности детей»<sup>12</sup>.

Способность учителя правильно понять вербальные и невербальные проявления ребенка помогает ему выбрать правильный тон, слова, методы воздействия, стиль отношений с обучающимся в каждой конкретной ситуации.

Представители различных национальных общностей по-своему воспринимают стиль поведения педагога. Они предъявляют разные требования к нравственным качествам, профессиональным навыкам, педагогическому мастерству этих лиц. Так, у некоторых коренных народов Поволжья, Сибири и Дальнего Востока ценится в первую очередь умение подойти уважительно к представителю той или иной нации, способность доводить информацию постепенно, дозируя ее на различных стадиях. У представителей народов Прибалтики приоритет в воспитательной работе отдается тому человеку, которому удастся доказать логическую необходимость и целесообразность предпринимаемых усилий.

Национально-психологические особенности обучающихся могут также влиять на продолжительность воспитательных воздействий. Педагогу, имеющему дело с коллективом, сформированным, например, из удмуртов, чукчей, бурятов или якутов, требуется настрой на продолжительную и объемную работу как с каждым представителем этнической микрогруппы, так и с ней в целом. Почти так же обстоит дело и в коллективе, в который входят выходцы из Средней Азии. С гражданами славянских и прибалтийских национально-

стей требуется очень напористая, чрезвычайно убедительная активность учителя, эффект от которой должен быть ощутим с первых шагов.<sup>13</sup>

Говоря о повышении уровня межкультурной коммуникации, невозможно не упомянуть *метод культурного ассимилятора (технику повышения межкультурной сензитивности)*. Культурные ассимиляторы состоят из описаний ситуаций (от 35 до 200), в которых взаимодействуют персонажи из двух культур, и четырех интерпретаций их поведения. Информация подбирается так, чтобы представить ситуации, в которых проявляются либо значительные, либо наиболее значимые, ключевые различия между культурами. Идеальной можно считать ситуацию, во-первых, описывающую часто встречающийся случай взаимодействия членов двух культур, во-вторых, такую, которую представитель группы «гостей» находит конфликтной или которую он чаще всего неправильно интерпретирует, в-третьих, позволяющую получить важные сведения о чужой культуре. При подборе ситуаций учитываются взаимные стереотипы, различия в ролевых ожиданиях, обычаи, особенности невербального поведения и многое другое.<sup>14</sup>

В своем практикуме по «Этнопсихологии» Т.Г.Стефаненко предлагает вниманию читателей ситуации, в которых ярко и наглядно проявляются национальные, культурные и религиозные различия. Приведем пример такой ситуации.<sup>15</sup>

Семья Асановых переехала из Ингушетии в Ставропольский край, и Асият продолжила свое обучение в 9-м классе местной школы. Директор школы, Александр Иванович, всегда внимательный к новичкам, встретив Асият утром первого сентября в вестибюле школы, подошел к ней, обнял за плечи и, заглянув в глаза, поинтересовался, как она привыкает к новым условиям. Но Асият отшатнулась от директора и, потупив глаза, встала несколько поодаль. Директор был удивлен реакцией девочки.

*Как бы вы объяснили Александру Ивановичу такое поведение Асият?*

*Правильный ответ:* Асият вела себя в соответствии с нормами поведения девушек в ингушской культуре, для которых недопустима близкая дистанция, прикосновение к лицам противоположного пола и контакт глаз с ними. В целом для кав-

<sup>12</sup> Дмитриев, Г.Д. Многокультурное образование / Г.Д.Дмитриев. – М.: Народное образование, 1999. – С. 18 – 19.

<sup>13</sup> Крысько, В.Г. Этническая психология: ... – С. 252.

<sup>14</sup> Стефаненко Т.Г. Этнопсихология / Т.Г.Стефаненко. – М.: Ин-т психологии РАН, «Академический проект», 1999. – С. 168 – 170.

<sup>15</sup> Стефаненко Т.Г. Этнопсихология: Практикум: Учеб. пособ. для студентов вузов / Т.Г.Стефаненко. – М.: Аспект Пресс, 2006. – С. 171 – 172.

казских культур характерна большая дистанция при общении, чем для русской. Более того, дистанция между людьми во время общения на Кавказе увеличивается не с незнакомыми, а со знакомыми уважаемыми людьми, к числу которых относятся и педагоги. Между русской и кавказскими культурами существуют различия и в использовании жестов-прикосновений (поглаживаний, похлопываний, поцелуев, объятий): русские прикасаются друг к другу намного чаще, чем жители Кавказа. Кроме того, кавказские культуры менее «глазеющие», чем русская: в Ингушетии, где воспитывалась Асият, не принято, чтобы мужчины смотрели в глаза женщинам, а женщины – мужчинам.

Рассмотренные нами немногочисленные примеры наглядно демонстрируют, насколько важной представляется подготовка педагога к эффек-

тивной деятельности и общению в поликультурной образовательной среде, осознание культурного многообразия, толерантное отношение к этому многообразию и способность к культуросообразному поведению. Важной предпосылкой решения задачи по подготовке высококвалифицированных специалистов является развитие *межкультурной (полиэтнической, этнопедагогической) компетентности* педагога.

Таким образом, в условиях многонационального коллектива становится крайне важным, чтобы учитель в общении с людьми разных национальностей умел выслушать и высказать свою точку зрения, участвовал в обсуждении национально-этических проблем, проявлял такт в оценке исторических событий, обрядов, традиций других народов, хорошо знал историко-культурное наследие народов, проживающих в крае.

## PECULIARITIES OF BUSINESS COMMUNICATION IN MULTIETHNIC EDUCATIONAL ENVIRONMENT

© 2015 E.A.Zaitseva, A.V.Nuzhdin<sup>o</sup>

Samara Regional Institute for Teachers Retraining and Staff Development in Education

Some peculiarities of business communication in multiethnic educational environment are described in this article. In the modern Russian society multiethnic educational environment is one of the most intensive zones of interethnic contacts, which creates considerable difficulties in the course of education and training of school students. Special relevance in these conditions is acquired to providing conditions of influencing the formation of personality ready for effective interethnic communication, keeping the ethnic identity and striving for understanding and respect of other ethnic cultures, capable of living in peace with representatives of different nationalities. There are a lot of similarities in various cultures, but at the same time there are also considerable differences in that how people perceive and estimate the world around, express their emotions, work, have a rest, etc. Each nation has traditions and customs of communication and behavior whose ignorance can lead to misunderstanding of the partner, to serious mistakes in perception of these or those situations, to the wrong understanding of motives of people's behavior. In the professional activity of teachers, working in the conditions of the multiethnic educational environment, there are often situations of cross-cultural Russian-speaking business communication happening within diverging national stereotypes of thinking and behavior, differing language pictures of the world, special ethnopsychological characteristics. The ability of a teacher to properly understand verbal and nonverbal manifestations of a child helps him to choose the correct tone, words, influence methods, the style of relations with students in each situation. For the successful implementation of business communication in the multiethnic educational environment a teacher has to consider cultural and specific and ethnopsychological features of representatives of different nationalities, observe the principles of tolerant attitude towards representatives of various nationalities, their cultures, beliefs, traditions and languages.

*Keywords:* business communication, pedagogical communication, multiethnic educational environment, cross-cultural communication, national traditions of communication, ethnopsychological peculiarities.

<sup>o</sup> Elena Aleksandrovna Zaitseva, Candidate of philology, Associate professor of Department of multicultural education.

E-mail: zaitseva-ea@yandex.ru

Anatoliy Vyacheslavovich Nuzhdin, Candidate of pedagogy, Head of Department of multicultural education.

E-mail: anatolyn@mail.ru