Казахский национальный педагогический университет имени Абая

УДК: 378.015.3 На правах рукописи

**ЦАО ЖАНЬ (Cao Ran)**

**Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде**

6D010300 – Педагогика и психология

Диссертация на соискание степени

доктора философии (PhD)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Научный руководитель  к.психол.н., доцент  Сарсенбаева Л.О. |
|  | Зарубежный  научный руководитель  к.п.н. Малахова И.А. (Республика Беларусь) |

Республика Казахстан

Алматы, 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ ……………………………………………..** | | 3 |
| **ОПРЕДЕЛЕНИЯ …………………………………………………………...** | | 4 |
| **ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ ……………………………………** | | 6 |
| **ВВЕДЕНИЕ ………………………………………………………………….** | | 7 |
| **1** | **Теоретические основы формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде ………………………………………………………………..** | 15 |
| 1.1 | Поликультурная образовательная среда как фактор формирования коммуникативных умений студентов……………………………….. | 15 |
| 1.2 | Сущностная характеристика коммуникативных умений иностранных студентов ……………………………………………… | 27 |
| **2** | **МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде ………………………………………………………………..** | 40 |
| 2.1 | Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов ……………….. | 40 |
| 2.2 | Структурно-содержательная модель формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде…………………………… | 53 |
| **3** | **Опытно-экспериментальная работа по формированию коммуникативных умений иностранных студентов В поликультурной образовательной среде ....................................................** | 64 |
| 3.1 | Констатирующий эксперимент. Диагностика коммуникативных умений иностранных студентов …………………………………… | 64 |
| 3.2 | Формирующий эксперимент. Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов ……………….. | 74 |
| 3.3 | Анализ и оценка результатов опытно-экспериментальной работы | 86 |
| 3.4 | Выводы по разделу…………………………………………………… | 100 |
| **ЗАКЛЮЧЕНИЕ …………………………………………………………….** | | 104 |
| **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ……………………** | | 107 |
| **ПРИЛОЖЕНИЯ …………………………………………………………….** | | 126 |

**НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В данной диссертационной работе использованы ссылки на нормативные документы:

Концепция развития высшего образования и науки в Республике Казахстан на 2023-2029 годы. Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 марта 2023 года № 248.

Приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 20 июля 2022 года №2. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 июля 2022 года под №28916.

Стандарт государственного обязательного образования Республики Казахстан. Высшее образование. Степень бакалавра. МОН РК, приказ № 604 от 31.10.2018.

«О внесении изменений и дополнений в Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 31 октября 2018 года» № 604

«Об утверждении государственных общеобязательных образовательных стандартов всех уровней образования». Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 5 мая 2020 года №182. Стандарт государственного обязательного образования Республики Казахстан. Высшее образование. Степень бакалавра.

Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 апреля 2020 года № 123 «Об усилении мер по предотвращению распространения коронавирусной инфекции COVID-19 в организациях образования в период пандемии» (с дополнениями от 13.04.2020 г.)

Концепция модернизации педагогического образования Республики Казахстан. Министерство образования Республики Казахстан. - КазНПУ имени Абая, 2022 г.

**ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Аутентичное общение** – общение, максимально приближенное к естественным условиям, непосредственное, открытое.

**Гибридное обучение** – смешанное обучение.

**Дебаты** – система структурных дискуссий, в которой две или более команд, в зависимости от формата, проводят спор по поводу предложенного тезиса.

**Деловая игра** – форма контекстного обучения, посредством которой воссоздается предметное и социальное содержание профессиональной деятельности, моделируются системы отношений, характерных для данного вида практики.

**Дискуссия** – метод обучения, позволяющий включить учащихся в свободное обсуждение поставленных перед ними вопросов.

**Коммуникативные умения** – способности к установлению необходимых социальных контактов.

**Коммуникативные умения иностранных студентов** – это система когнитивно-рефлексивных (знание межкультурных коммуникативных различий, рефлексия), перцептивных (этническая толерантность, эмпатия), информационно-коммуникативных (понимание информации, передаваемой невербальными средствами), деятельностно-поведенческих (стратегии поведения в конфликтных ситуациях, коммуникативный контроль) умений и осознанных коммуникативных действий, позволяющих понимать психологические особенности партнеров по общению, правильно выстраивать свое поведение и эффективно взаимодействовать в поликультурной образовательной среде вуза.

**Межкультурный тренинг** – метод обучения в области межкультурных отношений, позволяющий опытным путем обучать эффективному взаимодействию с представителями других культур, показать межкультурные сходства и различия.

**Модель** – это представление образа моделируемого объекта или явления как результата направленного воздействия с целью его формирования с учетом структуры, существенных связей, уровней и этапов деятельности для достижения поставленной цели.

**Мультикультурное образование** – вид современного образования, обеспечивающий равный доступ к достижению академических успехов учащихся обоего пола, с особыми образовательными потребностями, а также учащихся, принадлежащих к различным расовым, этническим, языковым и культурным группам.

**Педагогические условия** – внешние и внутренние факторы и обстоятельства, влияющие на педагогический (образовательный) процесс, позволяющие достигнуть намеченного результата.

**Психологические условия** – совокупность явлений внутренней и внешней среды, вероятностно влияющих на формирование конкретного психического явления, причем это явление опосредовано активностью личности и группы людей.

**Поликультурная среда** – процесс освоения подрастающим поколением этнической, общенациональной и мировой культуры в целях духовного обогащения, формирования планетарного сознания, формирования готовности и умения жить в многокультурной полиэтнической среде, представленной системой культурных ценностей.

**Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов** – совокупность мер в образовательном процессе, обеспечивающих эффективность взаимодействия его субъектов – представителей разных этносов и культур и актуализацию знаний и умений эффективной коммуникации.

**Рефлексия** (от латинского reflexio – обращение назад) – самоанализ своей деятельности и ее результатов.

**Толерантность** – уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, наших форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности.

**Умения** – освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспеченный совокупностью приобретенных знаний и навыков.

**Фасилитационная поддержка** (от facilitation) – содействие, сопровождение студентов.

**Эмпатия** – способность к сопереживанию и пониманию другого человека.

**Веб-квест (WebQuest**) – различные по форме и содержанию проблемные задания, выполнение которых происходит в виртуальной среде.

**MIRO** – Онлайн интерактивная доска с доступом через интернет, инструмент для интеграции онлайн и офлайн-обучения, сохранив преимущества каждого.

**Padlet –** Онлайн-стена, интерактивная доска, возможность открытого общения, комментарии, загрузка текстов, графиков, иллюстрации, видео.

**Bilim Media Group –**инновационная компания, формирующая новый для Казахстана рынок электронного обучения (e-learning).

**Google.classroom –** сервис, позволяющий преподавателям распределять задания и эффективно взаимодействовать с обучающимися.

**WhatsApp -** сервис обмена мгновенными сообщениями (IM) и голосовой связи по IP (VoIP).

**Telegram –** кроссплатформенный мессенджер.

**ZOOM –** облачная платформа для проведения онлайн видео-конференций и видео вебинаров в формате высокой четкости.

**ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

ВУЗ – высшее учебное заведение

ОВПО – организации высшего профессионального образования

КазНПУ имени Абая – Казахский национальный педагогический университет имени Абая

ОВПО – организации высшего и послевузовского образования

ГОСО – государственный общеобязательный стандарт образования

Soft skills – мягкие навыки

Online-обучение – дистанционное обучение в режиме реального времени с использованием сети Интернет

Offline-обучение – обучение в режиме реального общения без доступа к сети

COVID-19 – коронавирусная инфекция 2019 г.

IBM SPSS Statistics 28 – компьютерная программа

ММС – мультимедийные средства

ЮНЕСКО - специализированное учреждение Организации Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры

IDP education – International Development Programme – организация, занимающаяся продвижением зарубежного образования

MOODLE – модульная объектно-ориентированная динамическая учебная среда, веб-система для организации дистанционного обучения и управления им

TopIQ.kz – платформа, на которой могут учиться, развиваться, проходить программу учащиеся всех возрастных групп

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность диссертации**. Глобальные процессы мирового масштаба происходят во всех сферах жизнедеятельности человечества, в том числе и в сфере образования. Масштабные международные образовательные проекты создают условия для академической мобильности субъектов образовательного процесса, образуя массивные потоки обучающихся в глобальной образовательной сети, что способствует диалогу культур, расширению взаимодействия государств в области образования. Особенно ярко эти тенденции проявляются в системе высшего и послевузовского профессионального образования на всех его уровнях – бакалавриате, магистратуре и PhD докторантуре. В международную систему высшего университетского образования и обмена студентов в настоящее время, согласно международной статистике, интегрировано более 130 государств, где обучается около 5 миллионов студентов [1]. Согласно статистике, в Республике Казахстан иностранных студентов около 50 000, в Китайской Народной Республике – 750 000 [2]. Тенденциями современного мира становятся поликультурное образование, интеграция и открытость образовательного пространства. В условиях расширения социокультурной среды происходит смена образовательной парадигмы и приоритетной становится парадигма поликультурной личности субъектов образовательного процесса.

Обучение в Республике Казахстан становится достаточно привлекательным для зарубежных студентов благодаря долгосрочному стабильному характеру межэтнических отношений в стране, отсутствию динамики интолерантных проявлений, полиэтничности структуры населения и мирному сосуществованию разных этнических групп и культур [3].

В Концепции развития высшего образования и науки Республики Казахстан на 2023-2029 годы (глава 1, параграф 4) отмечается: «В целях повышения привлекательности высшего и послевузовского образования и позиционирования казахстанских ОВПО на международном образовательном пространстве продолжится реализация Стратегии интернационализации, включающей создание благоприятных условий для обучения (инфраструктура, гранты, стипендии и др.) механизмы информирования, упрощение получения студенческой визы» [4]. Общими принципами деятельности организаций образования по развитию системы поликультурного образования в Республике Казахстан являются: открытость национальной системы образования, учет специфических для Казахстана процессов межэтнической интеграции, уважение национальных ценностей, адаптация к поликультурной и полиэтнической среде.

Также в Концепции рассматривается модель опережающего кадрового обеспечения, которая предполагает подготовку специалистов нового поколения с учетом ключевых компетенций и новых вызовов рынка труда. В частности, в перспективе будут востребованы специалисты, обладающие гибкими навыками («soft skills»), обеспечивающими конкурентоспособность и самоэффективность жизни и деятельности. Одним из видов гибких навыков являются коммуникативные навыки, формирование которых требует обеспечения оптимальных условий, модернизации традиционных и разработки новых форм, приемов и методов работы, соответствующих новым запросам общества и потребностям студентов. Реализация этой миссии предполагается не только в отношении казахстанских студентов, но и в отношении контингента студентов из других стран ближнего и дальнего зарубежья, приезжающих для обучения в казахстанские университеты. Их академическая успешность и социально-психологическое благополучие в значительной мере зависят от уровня коммуникативных умений.

В качестве научной базы нашего исследования выступили труды казахстанских педагогов, заложивших теоретико-методологические основы поликультурного и этнокультурного образования: М.Х. Балтабаева [5], Р. Башарулы [6], К.Н. Булатбаевой [7], К. Досмухамбетовой [8], М.Е. Ержанова [9], В.В. Лезиной [10], Ж.Ж. Наурызбай [11], Г. Тлеужановой [12], С.Т. Ускенбаевой [13] и др.

Также мы основывались на концептуальных положениях формирования поликультурной личности на разных уровнях образовательной системы, представленных в исследованиях казахстанских ученых. Так, М.А. Абсатовой [14], А.А. Бейсенбаевой [15], К.К. Жампеисовой [16], Н.А. Надырмагамбетовой [17], М.С. Юнусовой [18], раскрыты вопросы теории и практики формирования поликультурной компетентности школьников и старшеклассников в парадигме гуманизации образования. Проблеме развития поликультурной толерантности в условиях интернационализации университетского образования посвящены исследования Н.Б. Асиповой [19], Ш.С. Демисеновой [20] , Г.Б. Исабековой [21], З.Б. Кабылбековой [22], А.Н. Кошербаевой [23], А.С. Магауовой [24], М.С. Макашевой [25], Ш.М. Мухтаровой [26], Г.О. Тажиной [27], Д. Тектибаевой [28], Б.Э. Тлеулова [29],С.А. Узакбаевой [30], К.С. Успанова [31], Г.Т. Хайруллина [32], Н.Н. Хан [33] и др.

Для продуктивного формирования коммуникативных умений иностранных студентов необходимо знание психологических механизмов взаимодействия в поликультурной образовательной среде. Учеными О.К. Аймагамбетовой [34], Р.К. Анаятовой [35], С. Бердыбаевой [36], С.М. Джакуповым [37], К.Б. Жарикбаевым [38], З.Б. Мадалиевой [39], Ж.И. Намазбаевой [40], А.А. Толегеновой [41] и др. раскрываются кросс-культурные и этнопсихологические аспекты формирования поликультурной личности студентов с учетом этнических и культурных различий.

Однако, помимо отмеченных в исследованиях положительных факторов межкультурных контактов, способствующих формированию языковых и коммуникативных компетенций, имеют место определенные сложности объективного и субъективного характера, сопровождающие студентов при адаптации к новой социокультурной среде. На это указывают исследователи А. Anumonye [42], J.W. Berry, R.C. Mishra [43],С.H. Dodd [44], T. Jambo [45], [R.](https://www.researchgate.net/profile/Reva_Joshee) [Joshee,](https://www.researchgate.net/profile/Reva_Joshee) [L. Johnson [46](https://www.researchgate.net/profile/Lauri_Johnson)], Y.Y. Kim [47], С.А. Zwingmann, A. Gunn [48] и др. В связи с этим требует внимания проблема формирования необходимых компетенций и качеств, которые способствуют успешному обучению и личностно-профессиональному становлению в поликультурной среде университета. Как отмечается в программных документах ЮНЕСКО в сфере образования, в перспективе работодатели будут больше внимания обращать на навыки, полученные в процессе обучения, и в первую очередь будут востребованы навыки коммуникативной компетентности, креативности, адаптивности, не менее, чем уровень образования. Значимы академическая и другие профессионально важные компетенции, чтобы в будущем специалисты были более квалифицированными [49].

Также необходимо отметить, что существуют разные позиции исследований коммуникативных умений иностранных студентов: помимо развития собственно умений выстраивания коммуникаций. Целое направление изучения технологических и методических аспектов формирования профессионально-иноязычной и полиязычной коммуникативной компетентности, а также метапредметной компетенции, связанной с освоением иностранного языка представлено в исследованиях М.В. Абрамовой [50], А.О. Альжановой [51], А.Н. Жорабековой [52], Т.А. Кульгильдиновой [53], А.Т. Чакликовой [54], К.А. Лукьяновой [55], Го Цзинюань [56]. Также проблема формирования коммуникативно-обусловленных компетенций, иноязычных способностей и языковой личности рассматривается в рамках психолингвистики и лингводидактики в работах К.Н. Булатбаевой [57], Ж.Х. Салхановой [58], Т.А. Пырковой [59], О.В. Флерова и Е.И. Минайченковой [60] и др. Несмотря на разные векторы названных направлений научных и практических исследований, их объединяет поиск психолингвистических, лингводидактических, социокультурных механизмов формирования коммуникативных умений и навыков студентов, обучающихся в иноязычной поликультурной среде вуза.

Анализ показал, что при наличии значительного объема исследований в этой области, еще в недостаточной степени изучены психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде казахстанского вуза. Таким образом, в результате анализа состояния проблемы были выявлены противоречия:

- между актуальными требованиями к подготовке иностранных студентов, обладающих высоким уровнем коммуникативных умений, готовых к эффективному взаимодействию в поликультурной среде и недостаточной научно-практической и методической обеспеченностью этого процесса;

- между возрастающей необходимостью формирования коммуникативных умений иностранных студентов в условиях онлайн, офлайн и гибридной формы обучения и недостаточной разработанностью психолого-педагогических условий в поликультурной среде университета.

Названные противоречия и недостаточная разработанность данного вопроса в психолого-педагогической науке подтверждают актуальность исследования. Стремление к разрешению названных противоречий определило проблему нашего исследования; в теоретическом плане – это обоснование психолого-педагогических условий формирования коммуникативных умений иностранных студентов, в практическом плане – разработка и апробация формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде университета.

**Цель исследования**: теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза.

**Объект исследования**: процесс формирования коммуникативных умений иностранных студентов, обучающихся в поликультурной среде вуза.

**Предмет исследования**: психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов.

**Гипотеза исследования**: процесс формирования коммуникативных умений будет эффективным, если:

* уточнено смысловое значение и определена сущность коммуникативных умений иностранных студентов;
* обоснованы и реализованы психолого-педагогические условия, способствующие раскрытию ресурсов образовательной среды для формирования коммуникативных умений иностранных студентов;
* теоретически обоснована и разработана структурно-содержательная модель на основе психолого-педагогических условий формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде вуза;
* разработана и внедрена программа формирования коммуникативных умений в единстве компонентов: когнитивно-рефлексивного, перцептивного, информационно-коммуникативного, деятельностно-поведенческого, поэтапно в условиях онлайн- и гибридного обучения.

В соответствии с целью исследования и выдвинутой гипотезой в работе решались следующие **задачи**:

1. На основе анализа психолого-педагогической литературы определить сущностную характеристику понятия «коммуникативные умения иностранных студентов».
2. Определить и обосновать психолого-педагогические условия, способствующие эффективному формированию коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза.

3. Разработать структурно-содержательную модель формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде университета.

4. Разработать и апробировать программу формирования коммуникативных умений иностранных студентов с учетом специфики онлайн- и гибридного обучения и проверить ее результативность опытно- экспериментальным путем.

**Ведущая идея исследования:** коммуникативные умения иностранных студентов эффективно формируются в поликультурной образовательной среде университета поэтапно как интегративное единство когнитивного, перцептивного, информационно-коммуникативного и интерактивного компонентов на основе межличностной и межкультурной коммуникации в русле диалога культур, интегрированного применения форм, методов обучения с учетом специфики поликультурной среды вуза.

**Теоретико-методологической основой**исследования явились:

- положения личностно-деятельностного (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, А.А. Леонтьев, С.М. Джакупов и др.); социально-психологического (Ch.H. Cooley, G.H. Mead, J.L. Moreno, Т. Parsons, H. Hyman, E. Bern, и др.); системного (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, В.А. Ганзен и др.); субъектно-деятельностного (С.Л. Рубинштейн, А.В. Брушлинский, К.А. Абульханова-Славская); компетентностного (Э.Ф. Зеер, А.В. Хуторской и др.) подходов в психолого-педагогической науке;

- фундаментальные исследования поликультурного образования (Я.А. Коменский, И.Г. Песталоцци, И.Г. Фихте, А.Н. Джуринский, J.A. Banks, M.J. Bennet, L. Lippmann, J. Lynch, G. Lussier,D. Matsumoto, S. Nieto, P.G. Ramsey, H.C. Triandis., А.А. Бейсенбаева, С.М. Джакупов, К.Б. Жарикбаев, Ж.И. Намазбаева, М.С. Юнусова и др.);

- базовые теории коммуникативных умений (Л.С. Выготский, Б.Д. Парыгин, Г.М. Андреева, А.А. Леонтьев, А.В. Мудрик, А.Г. Асмолов и др.).

Для проверки гипотезы и решения задач нами был использован комплекс **методов научного исследования:**

**-** теоретический анализ психолого-педагогической, методической литературы по проблеме исследования;

- моделирование;

- психолого-педагогический эксперимент;

- комплекс психологических диагностических методик: тест на знание этнокультурных коммуникативных различий, методика определения уровня рефлексивности А.В. Карпова, В.В. Пономарева, тест эмпатии А. Меграбяна и Н. Эпштейна, опросник «Индекс толерантности» Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, методика на понимание информации, передаваемой вербальными и невербальными средствами общения А. Зиминой, тест «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» Р. Томаса, В. Килманна, тест-опросник коммуникативного контроля М. Шнайдера;

- методы математико-статистической обработки результатов эксперимента: t-критерий Стьюдента, G-критерий знаков, коэффициент корреляции г-Спирмена, программа «IBM SPSS Statistics 28».

**Этапы исследования**

1. Аналитико-методологический этап (2018-2019 г.г.): определение теоретических основ исследования формирования коммуникативных умений иностранных студентов, теоретико-методологическое обоснование исследования, определение научного аппарата, выявление психолого-педагогических условий формирования коммуникативных умений иностранных студентов, разработка содержания констатирующего эксперимента.
2. Проектировочно-экспериментальный этап (2019-2020 г.г.): построение и экспериментальная проверка эффективности модели формирования коммуникативных умений иностранных студентов. Разработка программы формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде университета и проверка ее эффективности в ходе опытно-экспериментальной работы.
3. Обобщающий этап (2020-2024 г.г.): обработка, анализ, обобщение, систематизация, описание полученных результатов, оформление диссертации.

**База исследования.**Экспериментальная работа осуществлялась в Казахском национальном педагогическом университете имени Абая и в Цзилиньском университете иностранных языков (Китайская Народная Республика, г. Чанчунь).

**Научная новизна и теоретическая значимость** исследования заключается в следующем:

- раскрыты сущность, структура и содержание коммуникативных умений иностранных студентов;

- выявлены, теоретически обоснованы и апробированы психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза;

- построена структурно-содержательная модель формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что:

- представленные компоненты, уровни коммуникативных умений иностранных студентов, критерии их определения, а также комплекс диагностического инструментария может применяться преподавателями, службой психолого-педагогической поддержки студентов в целях диагностики, развития и психологической коррекции личности студентов;

- разработанная программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов может применятся преподавателями, эдвайзерами, психологами на всех этапах вузовского обучения;

- содержащиеся в исследовании теоретические положения, результаты и выводы могут служить основой для совершенствования качества поликультурной среды университетов разного типа (национального и международного).

Обоснованность и достоверность полученных результатов исследования обеспечиваются исходными методологическими позициями; объективным и всесторонним анализом научно-педагогической и психологической литературы по исследуемой проблеме, осмыслением достижений современной психолого-педагогической науки; применением разнообразного апробированного инструментария и взаимодополняющих методик; их адекватностью целям, гипотезе и задачам исследования; количественным и качественным анализом данных опытно-экспериментальной работы, подтверждающих гипотезу исследования; использованием методов математической статистики и современных информационных технологий в процессе обработки результатов исследования.

**Апробация и внедрение результатов исследования**осуществлялись посредством: публикаций:

- в материалах Международных научных конференций

1. Factors influencing the development of communication skills of foreign students in universities // Молодая наука: актуальные проблемы экономики, права и психологии: Дни науки БГИ: Сборник материалов Межвузовской ежегодной конференции молодых ученых. 05.12.2018 г. - СПб: БГИ, 2018. С.11-14.
2. Специфика применения «теории свечей» в профессиональной ориентации китайских педагогов // Материалы международной научно-практической конференции. Москва, 18-19 декабря 2020 года / ред. коллегия: С.В. Мыскин (отв. ред.), Е. Ф. Тарасов, В. Т. Кудрявцев. – Электрон, текстовые дан. (10 МВ). – М.: ООО «Агентство социально- гуманитарных технологий», 2020. – 87 с. – Режим доступа: http//www.psycholinguistic.ru.
3. Условия развития коммуникативных умений иностранных студентов в образовательной среде // Психолого-педагогические проблемы образования в условиях инновационного развития: Материалы X Международной научно-практической конференции (28 апреля 2021 г.) – Алматы: Университет Туран, 2021. – 357 c.

- в отчетах на научных семинаров диссертационного совета;

- внедрением результатов исследования в образовательный процесс КазНПУ имени Абая и Цзилиньского университета иностранных языков (КНР)**.**

**Публикации**

По содержанию диссертации опубликовано 7 трудов, среди которых 3 статьи в журналах, рекомендованныхКОКСНВО РК, 1 статья в журнале базы Scopus, 3 статьи в сборниках Международных научных конференций.

Достоверность обоснования и реализации результатов исследования диссертации обеспечивается соответствием теоретико-методологическим принципам, основным положениям психолого-педагогических работ по исследуемой проблеме, обоснованием выводов, использованием теоретических и эмпирических методов в соответствии с целью исследования.

**Структура работы:**диссертационное исследование состоит из введения, трех глав, заключения и библиографии. Работа содержит 14 рисунков и диаграмм, 38 таблиц.

**Положения, выносимые на защиту**

1. Коммуникативные умения иностранных студентов - это система когнитивно-рефлексивных (знание межкультурных коммуникативных различий, рефлексия), перцептивных (этническая толерантность, эмпатия), информационно-коммуникативных (понимание информации, передаваемой невербальными средствами), деятельностно-поведенческих (стратегии поведения в конфликтных ситуациях, коммуникативный контроль) умений и осознанных коммуникативных действий, позволяющих понимать психологические особенности партнеров по общению, правильно выстраивать свое поведение и эффективно взаимодействовать в поликультурной образовательной среде вуза.
2. Эффективное формирование коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза возможно при реализации следующих психолого-педагогических условий:

- интегрированное применение интерактивных методов и форм: дискуссий, ролевых и деловых игр, дебатов; интерактивной экскурсии, межкультурного тренинга;

- организация виртуальной мультимедийной коммуникативной среды;

- актуализация внешних предикторов коммуникативных умений иностранных студентов – обеспечение единства межличностной и межкультурной направленности группового аутентичного общения;

- актуализация внутренних (личностных) психологических предикторов коммуникативных умений студентов – рефлексии коммуникативной деятельности, эмпатических способностей, коммуникативной толерантности.

3. Структурно-содержательная модель формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде отражает целостный процесс, предполагающий преемственность этапов (адаптация, осознание, реализация), характеризующих качественные изменения и взаимосвязь блоков (целевого, содержательного, процессуального и оценочно-результативного), формируемых компонентов коммуникативных умений (когнитивно-рефлексивного, перцептивного, информационно-коммуникативного, деятельностно-поведенческого).

4. Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов реализует цель, задачи, формы и методы работы с учетом этапов и условий формирования коммуникативных умений иностранных студентов предполагает вариативность реализации в форматах онлайн и гибридного обучения в условиях национального и международного университетов*.*

**Структура и содержание диссертации** отражают этапы исследования формирования коммуникативных умений иностранных студентов. В структуру диссертации входят: нормативные ссылки, базовые определения, обозначения и сокращения, введение (актуальность, степень разработанности, научный аппарат исследования); три главы, раскрывающие теоретико-методологические основы исследования, моделирование формирования коммуникативных умений иностранных студентов и опытно-экспериментальную работу; заключение, список использованных источников.

**1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

**1.1 Поликультурная образовательная среда как фактор формирования коммуникативных умений студентов**

Идеи поликультурного образования начали зарождаться в связи с обучением в европейских вузах иностранных студентов еще в период Средневековья. Позже они оформляются в трудах Я.А. Коменского, который считал важным направлением развития образования преодоление разобщенности подходов, их обобщение и интеграцию накопленного педагогического опыта, что стало основой современного поликультурного образования [61]. Эти идеи получили развитие в воззрениях И.Г. Песталоцци, который призывал воспитывать подрастающее поколение на основе общечеловеческих идеалов. По мнению Песталоцци, достичь гармоничного развития личности можно только при условии усвоения разностороннего опыта познания как самого себя, так и окружающего мира при единстве языкового, культурного и духовного разнообразия [62]. В трудах И.Г. Фихте также считал важным сохранение духа родного народа в воспитании личности, приобщение подрастающего поколения к общемировой культуре, что будет способствовать общему культурному и нравственному развитию личности [63].

На современном этапе в качестве теоретической основы поликультурного образования выступают научные подходы J.A. Banks [64], M.J. Bennet [65], G.M. Berry [66], К. Cushner [67], E.M. Duarte [68], G. Gay [69], R. Ghosh [70], D.M. Gollnik [71], C.A. Grant [72], G. Ladson-Billings [73], L. Lippmann [74], G. Lussier [75], D. Matsumoto [76], S. Nieto [77], P.G. Ramsey [78], V. Seeberg [79], E. Sherwood [80], D. Shoem [81], B.H. Suzuki [82], H.C. Triandis [83].

Учеными применяются близкие по смыслу термины, отражающие подходы к образованию в поликультурной среде:

- мультиэтническое образование (J.A. Banks) [64, с. 3];

- мультикультурное образование (G. Lussier) [75, с. 20];

- образовательный мультикультурализм (М. Уолцер) [84];

- школа диалога культур (В.С.Библер) [85];

- поликультурное образование (В.В. Макаев, И.С. Бессарабова) [86,87];

- поликультурализм в образовании (Г.М. Коджаспирова) [88];

- многокультурное образование (Г.Д. Дмитриев) [89];

- культурный плюрализм в образовании (Ш.М. Мухтарова) [26, с. 23];

В американской науке поли- и мультикультурность в основном рассматриваются с позиции предоставления разным слоям и этническим группам равных возможностей в получении качественного образования, в отличие от постсоветских стран, где больше рассматривается взаимообогащение культур в условиях единого образовательного пространства. J.A. Banks использует термин «мультикультурное образование» и считает важным условием развития современного образования обеспечение равного доступа к достижению академических успехов учащихся обоего пола, с особыми образовательными потребностями, а также «учащиеся, принадлежащие к различным расовым, этническим, языковым и культурным группам» [90]. H.P. Baptiste считает, что мультикультурное образование следует рассматривать как «процесс институционализации философии культурного плюрализма внутри образовательной системы» [91].

Другая группа американских ученых: B.R. Barber [92], L. Frazier [93], R.L. Garcia [94] G. Gay [95] C.A. Grant [96] B. Parekh [97], P.L. Tiedt [98] и др. отстаивают позицию ценности мультикультурного образования для личностного развития и расширения образовательных возможностей обучающихся, принадлежащих к разным этническим и культурным группам. А. Furnhman, C. Bochner [99] обнаружили, что уровень трудностей, испытываемых прибывающими в чужую страну молодыми людьми напрямую связан с культурной дистанцией. Стресс порождается отсутствием набора навыков, с помощью которых можно преодолеть специфические социальные ситуации. Авторами представлены три модели социальных систем, к которым принадлежат иностранные студенты:

- первичная монокультурная система, когда близкие дружеские связи устанавливаются со студентами своего этноса;

- вторичная бикультурная система, характеризующаяся связями иностранных студентов с влиятельными представителями принимающей культуры – преподавателями, учеными, официальными лицами и др.;

- третичная межкультурная система состоит из друзей и знакомых разных этнических групп [99, р. 120].

Эти положения подтверждаются данными G. Punti, M. Dingel, которые отмечают: «Способность эффективно взаимодействовать с людьми самого разного происхождения, возможно, является одним из важнейших навыков, которые многие высшие учебные заведения осваивают в ответ на наше многообразное глобальное общество» [100].

Глубокие корни этнокультурного воспитания заложены в трудах российских педагогов. Так, К.Д. Ушинский отмечал особенности педагогических основ у разных народов, определяющихся самобытным национальным характером и традициями национального воспитания. Основываясь на этих наблюдениях, ученый пришел к мысли о невозможности создания единой универсальной системы образования и в каждой стране должна быть собственная система воспитания. Также педагогом народную специфику процесса социализации: «Общественное воспитание только тогда называется действительным, когда его вопросы становятся общественными вопросами для всех и семейными вопросами для каждого и для всего народа» [101].

Важными для понимания идеи поликультурного формирования личности являются положения философа М.М. Бахтина о личности как единице (отдельном мире) культуры, взаимодействующим с другими мирами, что позволяет им развиваться, «творить себя». М.М. Бахтиным активно используется категория «вчуствование», когда в диалоге «субъект должен соотнести свое действие с другим человеком и «вчувствоваться» в него» [102, с.250]. «Вчувствование в диалогизме М.М. Бахтина – пульсация моего Я, постоянное его столкновение с Миром, то есть с не Я. У Бахтина диалог – не обмен репликами с Другим: это разговор на уровне сознания, на уровне феноменологического Я [103].

Развивая идеи М.М. Бахтина, П.Ф. Каптерев отмечал, что наличие диалога между культурами является необходимым условием приобщения к общечеловеческим ценностям [104]. Также эти идеи развивались В.С. Библером [105], А.В. Хуторским [106] и др.

В современной российской психолого-педагогической науке концептуальные основы поликультурного образования разрабатывались О.В. Аракелян [107], Л.Н. Бережновой [108], И.С. Бессарабовой [109], Е.В. Бондаревской [110], О.К. Гагановой [111], О.В. Геворкян [112], О.В. Гукаленко [113], Ю.С. Давыдовым [114], Г.Ж. Даутовой [115], А.Н. Джуринским [116], Г.Д. Дмитриевым [117], В.А. Ершовым [118], М.Н. Кузьминым [119], Т.Б. Менской [120], Г.В. Палаткиной [121], С.Ф. Петровой [122], Н.А. Савотиной [123], Л.Л. Супруновой [124], М.Г. Тайчиновым [125], О.Е. Хухлаевой [126] и др. Представитель деятельностного психологического подхода А.А. Леонтьев считает, что «чужая культура усваивается только в процессе какой-либо деятельности: учебной, практической или любой другой... происходит осознание усваиваемых фрагментов чужой культуры, «переформулирование» чужой культуры в терминах своего лингвокультурного опыта. Таким же образом познается не только чужая культура, но и ранее неизвестные фрагменты своей культуры» [127].

Одним из направлений исследований в области этнопсихологии является концептуализация основных понятий сферы поликультурной среды. Так, согласно Т.Г. Стефаненко, в этнопсихологии широко используется понятия «межкультурная (этнокультурная) адаптация» и «аккультурация», введенные Р. Редфрид, Р. Линтон, М. Херскович, означающие процесс и результат вхождения субъекта в новую культурную среду, что приводит к изменению паттернов культуры одной или обеих сторон [128]. К. Oberg ввел термин «культурный шок», под которым понимаются негативные чувства, дискомфорт в результате различий между культурами, и влиянием на личностную идентичность [129].

В большинстве исследований поликультурная среда понимается как контекст освоения подрастающим поколением этнической, общенациональной и мировой культуры в целях духовного обогащения, развития планетарного сознания, формирования готовности и умения жить в многокультурной полиэтнической среде, представленной системой культурных ценностей. Ю.С. Давыдов в качестве компонентов поликультурного образовательного пространства рассматривает: ценностно-содержательный; личностно-ориентированный; операционно-деятельностный; регионально-интеграционный. В основе такого подхода стоят личность, личностный смысл, общечеловеческие и национальные ценности, диалог и сотрудничество [130]. Исследуя механизмы адаптации и преодоления культурного шока у разных категорий людей, выехавших за границу с различным жизненным опытом А.П. Садохин главным психологическим фактором успешной адаптации автор считает мотивацию к адаптации. Положительным показателем явилось то, что студенты, как мобильная социальная группа, имеют высокую мотивацию к адаптации, что в значительной степени связано с успешностью обучения. Однако, при этом, по силе мотивации они уступают мигрантам, желающим получить гражданство страны пребывания. Как выявил автор, именно мотивация к адаптации определяет степень интереса к культуре, языку и традициям страны, к в которой они находятся [131].

Однако не всегда адаптация студентов к новой социокультурной образовательной среде проходит успешно. Так, И. Шолохов, исследуя проблему адаптации учащейся молодежи за рубежом, приводит примеры барьеров в этом процессе:

- депрессии, приводящие к желанию вернуться на родину, не закончив образовательную программу;

- изоляция со стороны сверстников, представителей других культур;

- конфликты с преподавателями, не всегда проявляющих понимание и поддержку иностранным студентам;

- когнитивный диссонанс, несоответствие реальности ожиданиям;

- группирование по принципу сегрегации «свои», этническое «капсулирование» [132].

В казахстанской психолого-педагогической науке проблеме поликультурного образования посвящены исследования М.А. Абсатовой [133], О.К. Аймагамбетовой [34, с.2], М.Х. Балтабаева [5, с.1], Р. Башарулы [6, с.4], А.А. Бейсенбаевой [14, с.4], Ш.С. Демисеновой [20, с. 6], К. Досмухамбетовой [8, с. 6], М.Е. Ержанова [9, с.7], М.Н. Есенгуловой [134] К.Б. Жарикбаева [135], Г.Б. Исабековой [136], Г.А. Кажигалиевой [137], Г.Н. Ромашовой [138], Г.О. Тажиной [27, с.5], Д. Тектибаевой [28, с.8], Б.Э. Тлеулова [29, с.4], С.А. Узакбаевой [30, с.3], С.Т. Ускенбаевой [13, с.3], К.С. Успанова [31, с.4], Г.Т. Хайруллина [32, с.10], Н.Н. Хан [33, с. 6], М.С. Юнусовой [18,с.2] и др.

В ряде исследований обосновываются нормативные положения, определяемые политикой страны в области образования. Как отмечает В.В Лезина: «поликультурность и поликультурное образование в Республике Казахстан обусловливаются государственной национально-языковой образовательной политикой» [10, с.72]. Ж.И. Намазбаева в монографии «Психологические проблемы формирования поликультурной личности» в качестве условий поликультурного образования называет: формирование социальной ответственности за себя, за других, за окружающий мир; формирование духовных ценностей; экологического мышления; приобщение к общекультурному наследию [40, с. 56].

Учеными рассматриваются показатели успешности этнической социализации личности в образовательной среде. Так, Г.Т. Хайруллин отмечает: «этническая социализация предполагает овладение личностью культурными и научными ценностями, знаниями, достижениями своей этнической среды, усвоение присущих данному этносу миропонимания и основных правил поведения. Это – процесс вхождения личности в культуру своего народа посредством приобщения его к истории, культуре, родному языку, традициям, в результате чего им осознается своя национальная принадлежность, формируются его национальное самосознание и характер. Все это защищает человека от чужих воздействий, предотвращая отчуждение от своего этноса, создает возможность оценить культурные ценности других народов с точки зрения системы ценностных ориентаций родного этноса и использовать их для обогащения культуры своего народа» [32, с.34]. Одним из факторов успешной социокультурной политики в сфере образования Ш.М. Мухтарова считает обеспечение «культурного плюрализма в образовании», формируемого в контексте мультикультурного образования, что демонстрирует опыт многонационального образования в полиэтническом обществе Казахстана [26, с. 9].

Одним из показателей успешной социализации личности является ее поликультурная компетентность. М.А. Абсатова дает следующее определение: поликультурная компетентность – это личностное качество, «представляющее собой совокупность гуманистических идей: ценностно-смысловых ориентаций, собственных позиций и свойств, проявляющихся в открытости к другим культурам, в способности к взаимному признанию национально – культурной идентичности, сохраняющей свою национальную культуру и индивидуальность, но понимающей и признающей многомерность мира, утверждение культурных различий, и организующей партнерство представителей различных культур, деятельности в поликультурной среде и определяющее целостную готовность человека к освоению нового образа жизни на основе толерантности» [14,с. 6.] Исходя из данного определения, М.А. Абсатова выделяет следующие задачи школы, решение которых должно формировать поликультурную компетентность:

- формировать чувство национального самосознания, достоинства, чести через развитие «исторической» памяти, побуждать интерес к своей «малой» родине, историческим памятникам своего народа;

- способствовать сохранению и развитию родного языка, народной культуры, бережному отношению к окружающей этно-среде, природе;

- воспитывать умение общаться с представителями разных этносов, сохраняя при этом свою индивидуальность;

- приобщать учащихся к инонациональной культуре;

- формировать уважительное, терпеливое отношение к людям другой национальности и культуры [14, с. 7].

В другой работе М.А. Абсатова анализирует проблемы поликультурного образования и в качестве ведущей тенденции указывает на расширение рамок и границ социокультурного контекста. В настоящее время в условиях глобализации происходит постоянный взаимообмен технологиями и средствами, осуществляется объединение культурных традиций и их синтез в единую макромодель образования. В отдельных социокультурных сообществах создаваемые инновации распространяются и происходит взаимообогащение при сохранении устойчивых традиционных подходов и методов. С распространением опыта взаимообмена субъектами образовательного процесса и интернационализации образования в макросреде стало внедряться полиязычное образование, отвечающее целям диалога культур, идеологии толерантности, и обеспечивающее устойчивое формирование коммуникативных умений и навыков как иностранных, так и отечественных студентов. В итоге формируется поликультурная личность [139]. Важно подчеркнуть, что личность обучающегося следует рассматривать как субъект культуры, являющийся не только потребителем, но и носителем и творцом культурных ценностей. Роль образования, по мнению Г.А. Кабжановой заключается в том, что оно призвано способствовать интеграции личности в национальную и мировую культуру, содействовать этнической и гражданской самоидентификации личности и в итоге, совершенствовать современное общество [140].

О многообразии поликультурной среды пишет Ш.С. Демисенова: «… поликультурная среда  это не только соотношения различных культур, это и включение в образовательное пространство различных ответвлений культуры: коммуникативной культуры, экономической культуры, управленческой культуры, культуры творчества и др., что не менее важно для будущего педагога [141]. Роль самого субъекта коммуникации подчеркивают Г.Б. Жукенова и А.С. Туремуратова: «одной из основных задач, стоящих перед современным образованием, является воспитание личности, способной познавать и творить культуру путем диалогичного общения, что требует от всех участников коммуникативного процесса высокого уровня культуры, коммуникативной компетенции, развитых умений общения» [142].

В таблице 1 представлены базовые понятия и категории, относящиеся к предметной области поликультурной образовательной среды.

Таблица 1 - Базовые понятия и категории, относящиеся к предметной области поликультурной образовательной среды

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понятие | Ученые | Источники |
| 1 | 2 | 3 |
| мультиэтническое образование | J.A. Banks, B.R. Barber, L. Frazier, R.L. Garcia, G. Gay, C.A. Grant, B. Parekh, P.L. Tiedt, А. Furnhman, C. Bochner | Banks J. A. Multicultural Education: Historical Development, Dimensions, and Practice. In J. A. Banks & C. A. Banks (eds.), Handbook of Research on Multicultural Education (P. 3–24). New York: Macmillan, 1995.  Barber B.R. An aristocracy of everyone: The politics of education and the future of America / B. R. Barber. New York: Ballantine, 1992. 330 p.  Frazier L. Multicultural facet of education // L. Frazier // Journal of Research and Development in Education. 1977.11. P. 10-16.  Gay G. Multiethnic Education: Historical Developments and Future Prospects. Phi Delta Kappan, 1983. – 64 р. Grant C.A. Education that is |

Продолжение таблицы 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| - | - | multicultural - Isn’t that what we mean? / C. A. Grant//Journal of Teaser Education. 1978. 29. P. 45-49.  Parekh B. The concept of multicultural education / S. Modgil, G. K. Verma, & C. Modgil // Multicultural education: The interminable debate. London: Falmer Press, 1986. P.19-31.  Furnhman A., Bochner C. Culture shok. Psichological reactions to unfamiliar envirnvtnts. London and N.Y., 1986. |
| мультикультурное образование | G. Lussier,  H.P. Baptiste | Люсиер Г. К позитивным результатам через культурное разнообразие класса / Г. Люсиер // Новые ценности образования. 1996. - № 4.-С. 20-24.  Baptiste H. P. The multicultural environment of spools: Implications to leaders / L. W. Hughes // The principal as leader. New York: Merrill / Macmillan, 1994. P. 89-109,с. 97. |
| образовательный мультикультурализм | М. Уолцер | Уолцер М.  О терпимости. Перевод с англ. яз. И. Мюрнберг. — М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. |
| школа диалога культур поликультурное образование | М.М. Бахтин,  В.С. Библер,  П.Ф. Каптерев  В.В. Макаев,  И.С. Бессарабова, В. Аракелян,  Л.Н. Бережнова, Ю.С. Давыдов, А.Н. Джуринский, О.Е. Хухлаева,  Ю.С. Давыдов, В.В. Лезина,  Ж.И. Намазбаева, Ш.С. Демисенова, Ж.Ж. Наурызбай, М.А. Надыр-магамбетова, | Бахтин М.М. Вопросы литературы и эстетики. М., 1975.  Библер, В.С. Школа диалога культур: основы программы / Под общ. ред. В.С. Библера. Кемерово: Алеф, 1992. - 93с.  Каптерев П.Ф. Культура и личность как факторы воспитания и познания. Ребенок и школа.- М.: Амрита, 2022.- 276 с.  Макаев В.В. Поликультурное образование – актуальная проблема современной школы // Педагогика. – 1999. – № 4. – С. 3–10.  Бессарабова И.С. Определения поликультурного образования // Фундаментальные исследования. –  2007. – № 12. – С. 478–480. Аракелян О.В. Поликультурное образование и этнопсихология. -М.: Изд. Дом «Грааль», 2002. - 188 с.  Бережнова Л.Н. Полиэтническая образовательная среда. СПб., 2003. – 203с.  Давыдов Ю. С. Концепция поликультурного образования в высшей школе Российской Федерации – Пятигорский гос. линг. ун-т: Пятигорск, 2003.  Джуринский А. Н. Поликультурное образование в многонациональном социуме. – М.: Издательство Юрайт, 2020. — 257 с.  Хухлаева О. В. Поликультурное образование: учебник для вузов. – М.: Издательство Юрайт, 2020. — 283 с. |

Продолжение таблицы 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| - | Р. Башарулы и др. | Башарулы Р. Методология развития поликультурного образования в Казахстане: монография - Алматы: Ғылым, 2002. - 236 с.  Д[емисенова Ш. С.](http://library.wksu.kz/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=en&Z21ID=&I21DBN=BIBL_PRINT&P21DBN=BIBL&S21STN=1&S21REF=&S21FMT=fullw_print&C21COM=S&S21CNR=&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%D0%A8.%20%D0%A1.)     Формирование поликультурной толерантности студентов педагогических вузов // Білім. Образование. - 2009. - №¦3.- С.85-87  Лезина В.В. (2008) Развитие поликультурного образования в Республике Казахстан // Современные наукоемкие технологии. № 3. - С. 72-76; URL: <http://www.top-technologies.ru/ru/article/view?id=23335>  Надырмагамбетова М.А. Поликультурное образование в средних профессиональных учебных заведениях Республики Казахстан. Автореф.дис…к.п.н. Пятигорск, 2011 – 23с.  Наурызбай Ж.Ж. Этнокультурное образование: теоретический аспект и инновационный опыт. Жезказган, 2001. - 55с.  Намазбаева Ж.И. Психологические проблемы формирования поликультурной личности. – Алматы: КазНПУ имени Абая, НИИ Психологии, 2008. – 158с. |
| поликультурализм в образовании | Коджаспирова Г.М. | Коджаспирова Г. М. Педагогический словарь / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. – Москва: Академия, 2001. – 176 с. |
| многокультурное образование | Дмитриев Г.Д. | Дмитриев Г. Д. Теоретико-практические основы многокультурного образования в США / Г. Д. Дмитриев // Педагогика. – 1999. – № 7. – С. 12-19. |
| культурный плюрализм в образовании | Ш.М. Мухтарова | Мухтарова Ш.М. Парадигмы культурного плюрализма в образовании: монография. - Караганда: Изд-во КарГУ, 2019. - 310 с. |
| поликультурная компетентность | М.А. Абсатова | Абсатова М.А. Теоретико-методологические основы формирования поликультурной компетентности старшеклассников: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. - Алматы, 2009. - 32c. |

В основе формирования межкультурной коммуникативной компетентности лежат следующие основные подходы:

- личностно-ориентированный подход предполагает формирование коммуникативной толерантности;

- кросс-культурный подход предполагает опору на ценности этнических групп и формирование коммуникативных умений и самоконтроля;

- коммуникативный подход направлен на обучение с учетом особенностей родного языка обучаемых;

- компетентностный подход направлен на формирование конкретных практических умений и навыков [143].

Чтобы общаться в разных культурах, коммуникаторы должны изучить и понять соответствующие культурные основы, такие как табу и обычаи в разных странах [144]. К факторам эффективности межкультурного общения относятся приоритеты языкового образования и принципы формирования языковой личности в полиязычной образовательной среде [145]. В своем исследовании Г.М. Касымова раскрывает возможности формирования у магистрантов коммуникативной компетентности на основе CLIL (Content and Language Integrated Learnig). Этот подход появился в конце прошлого века и определяет технологию изучения содержания предмета через дополнительный иностранный язык и предполагает обеспечение эффективных возможностей для студентов по использованию новых языковых навыков сейчас, а не их накопление для применения в будущей профессии. Преимущества данной технологии заключаются в продуктивном формировании межкультурных знаний, формировании умений межкультурного общения, улучшении языковой компетенции, диверсификации методов и форм занятий, повышении мотивации и уверенности студентов в иностранном зыке. Автор подчеркивает необходимость использования различных форм контроля и оценки знаний, умелого сочетания форм обучения [146].

В исследовании А. Калдаровой и Т.А. Кульгильдиновой приводится опыт развития предметных коммуникативных компетенций с помощью инновационных технологий развития лингвистических, прагматических дискурсивных способностей [147].

Анализ ресурсов поликультурной среды позволяет определить основные ориентиры для педагогов в реализации поликультурного образования:

- всестороннее овладение студентами культурой своего собственного народа как непременное условие интеграции в иные культуры;

- обучение студентов правам человека и миролюбию;

- формирование представлений о многообразии культур в своей стране и мире;

- воспитание положительного отношения к культурным различиям, способствующим прогрессу человечества;

- создание условий для интеграции в культуры других народов;

- формирование умений и навыков эффективного взаимодействия с представителями различных культур;

- воспитание в духе мира, терпимости, гуманного межнационального общения.

Выпускник высшего учебного заведения должен быть личностью с поликультурным образованием, высокой нравственной культуры, здоровым и активным, интеллектуально развитым [11, с. 15].

В казахстанской системе высшего образования в качестве условий поликультурного образования представлены:

- системное овладение обучающимися предметами гуманитарного цикла;

- основами межкультурной коммуникации в рамках факультатива;

- сбалансированное обучение казахскому, русскому и одному из иностранных языков;

- применение субъектно-ценностной техники, в соответствии с которой личность выступает как самоорганизующийся субъект, поэтапно интериоризирующий внешние регуляторы (ценности, правила) во внутренние [17, с. 20].

Кроме перечисленных, исследователями на основе эмпирических исследований выделяется формирование у современных казахстанских студентов этнической толерантности, позитивно окрашенной моноэтнической и полиэтнической идентичности, ключевыми индикаторами которой выступают ценностные ориентации [148,149].

Китайские исследователи раскрывают разные аспекты формирования коммуникативных умений. Так директор Института Конфуция при КазНУ имени аль Фараби Ли Сичан приводит данные, что в Республике Казахстан китайский язык изучают в учебных заведениях около 1000 человек и применяются разнообразные методики для формирования коммуникативных навыков [150]. Также Цуй Хунхай отмечаются тенденции культурной трансформации системы китайского образования в современную эпоху [151]. О формировании коммуникативных умений на основе этнопедагогических традиций в образовательной практике пишет Цао Ян [152]. На основе масштабного исследования H. Zhang, P. Chan, Y. God описывают реальные трудности общения, с которыми сталкиваются студенты из-за культурных различий, которые требуют внимания. В качестве факторов трудностей авторы называют различия в обучении, пробелы в знании языка и отсутствие знаний о местной культуре. Эффективное межкультурное обучение возможно, если будут созданы возможности для регулярного взаимодействия и условия для сотрудничества. Однако опрос студентов показал, что одной из серьезных проблем было усвоение большого объема культурных знаний за короткое время. Без таких знаний невозможно осмысленное и комфортное общение. Также ученые отметили, что следует уделить больше внимания приобретению культурных знаний и развитию соответствующей осведомленности, ресурсов и исследовательских навыков у иностранных студентов [153].

По прогнозам IDP education (International Development Programme) – организация, занимающаяся продвижением зарубежного образования), к 2025 году число мобильных студентов в мире достигнет 7,2 млн человек [154]. В связи с этим во всем мире развиваются процессы интернационализации вузов, приобретающие разнообразные формы. Международное сотрудничество в сфере высшего образования выдвигает качественно новые формы организации учебного процесса [24, с. 131].

В Казахстане интернационализация университетов широко обсуждается политиками и лидерами высшего образования, которые понимают, что интернационализация создает возможности для высших учебных заведений за счет расширения доступа к международному партнерству, улучшения воздействия исследований и внедрения инновационного преподавания и обучения. Международное сотрудничество и успехи в привлечении иностранных студентов приводят к тому, что казахстанские университеты стремятся участвовать в глобальных рейтингах и активно участвовать в интернационализации. Интернационализация создает возможности для улучшения качества образования в целом за счет набора иностранных студентов, привлечения иностранных преподавателей, международных стажировок, студенческого обмена, международных исследовательских проектов, участия и организации международных конференций, получения грантов от международных агентств и интеграции университетов в сетевое цифровое пространство. Были определены следующие общие стратегии: развитие собственных университетских стратегий в области интернационализации, развитие международных офисов, финансирование интернационализации и разработка показателей для мониторинга интернационализации в университете [155].

В психолого-педагогической литературе достаточно активно разрабатывается проблема формирования у студентов умений и навыков межкультурной коммуникации. При этом можно выделить такие направления, как лингвистический (языковая компетентность), этнокультурный (знакомство и усвоение новой культуры); психолог-педагогический (формирование коммуникативных умений, необходимых для успешного профессионального образования) и др. Подобные умения рассматриваются разными авторами как транскультурные, межкультурные, кросс-культурные и т.п.

В этом аспекте важным направлением исследований становится поиск эффективных ресурсов для формирования коммуникативных межкультурных компетенций. Так, С.В. Гридин подчеркивает значение формирования у современной молодежи мировоззрения, основанного на диалоге культур, толерантного сознания и поведения; формирования межкультурной компетенции обучающихся как цели поликультурного образования; конструирования образовательной среды для решения задач поликультурного образования. Автором предложена технология формирования готовности обучающихся к коммуникациям в поликультурной среде на основе электронных ресурсов, выступающих в качестве средства формирования межкультурной компетенции обучающихся [156].

В основе формирования умений межкультурных коммуникативных умений лежат знания, определяющие необходимый уровень межкультурной грамотности и определяющие уровень культуры межэтнического общения. Н.Ф. Чипинова использует понятие «культура межнационального общения» и в структуре этого понятия рассматривает:

- знания об основных ценностных характеристиках (толерантность, интернационализм и др.);

- знания о возможности достижения взаимопонимания в межнациональном общении;

- знания родного языка и языка страны пребывания;

Знание норм и правил, регулирующих на международном уровне отношения разных этнических групп;

- национальная скромность и забота о достоинстве своей нации, народов страны проживания;

- осознание значения культуры межнационального общения [157].

Ряд исследований посвящен анализу проблем формирования межкультурной коммуникации студентов. По данным Т.В. Жуковой, полученным в результате эмпирического исследования, большинство российских студентов характеризуются средним уровнем кросс-культурной компетенции, что затрудняет переход на интегративный уровень взаимодействия с представителями других культур и требует формирования у студентов коммуникативных умений [158]. Изучая преставления студентов педагогического вуза о качествах, влияющих на коммуникативное поведение, Н.А. Ананьева в качестве основных называет «влечения» и существование культурологических детерминант коммуникативного поведения [159]. Отмечается, что одним из личностных факторов усвоения умений межкультурной коммуникации является общительность и эмпирическим путем было установлено, что общительные студенты имеют более высокие показатели принятия себя и других, внутреннего контроля, эмоционального комфорта, адаптированности. Они более активно стремятся к общению, легко вступают в контакт, проявляют инициативу в завязывании знакомств [160].

Отдельную группу представляют исследования, посвященные изучению особенностей и условий формирования и развития коммуникативных умений иностранных студентов в разных странах. Психологи А. Furnhman, С. Bochner выявили зависимость академической успешности иностранных студентов от их коммуникативных умений, наличия близких друзей, в том числе противоположного пола. По сравнению с местными студентами, иностранные студенты отличаются высокой мотивацией и готовностью к испытаниям. Обобщив современные исследования, авторы в качестве основных проблем приехавших на учебу в другую страну студентов называют: эмоциональные проблемы, проблемы с учебой, а также трудности адаптации [99, с. 23].

На примере обучения иностранных студентов в российских вузах И.И. Халеева определила, что в условиях межкультурного взаимодействия участники образовательного процесса, используя свой лингвокультурный опыт и свои национально-культурные традиции и привычки, одновременно пытаются учесть также и иной языковой код, иные обычаи и традиции, иные нормы поведения, осознавая при этом факт чужеродности последних. Автор приходит к заключению, что умения взаимодействовать на межкультурном уровне должны формироваться специально, в противном случае коммуниканты заранее «запрограммированы» на конфликт непонимания [161].

Также раскрываются показатели успешной межкультурной адаптации. Одним из ведущих называется полноправное межличностное взаимодействие с членами учебной группы. В числе важных показателей обозначены:

- восприятие себя в качестве члена новой культурной группы;

- позитивное отношение к групповой принадлежности;

- чувство удовлетворенности и полноты жизни в новых социокультурных условиях;

- участие в социальной и культурной жизни новой группы [162].

Эмпирическое исследование иностранных студентов по таким показателям, как идентичность, уровень культурного шока и индивидуальные представления субъектов показало зависимость уровня культурного шока от характера идентичности личности: более сильно выражен культурный шок у студентов, имеющих выраженную узконаправленную (локальную), личную и семейную идентичность, имеющих негативные предубеждения, проявления интолерантности в ряде ситуаций, не имеющих опыта зарубежных поездок. Также важны ценностные ориентации на профессиональный рост, общение, общественную полезность, автономию [162, с. 94].

Таким образом, анализ литературных источников показал, что тенденции интернационализации образовательных систем раскрывают новые возможности для академической мобильности студентов, что требует от них определенных умений и компетенций. Адаптация к новой социокультурной среде, интеграция в образовательный процесс университета предъявляет определенные требования к уровню коммуникативных умений. Большинство современных университетов характеризуются поликультурной или даже мультикультурной образовательной средой, в которой происходит взаимодействие субъектов образовательного процесса (студентов, преподавателей) как представителей различных государств и этнических групп. Анализ исследований показал, что университеты должны создавать благоприятную среду с учетом ресурсов успешной адаптации, обеспечивая условия для эффективного взаимодействия представителей различных культур на основе формирования их коммуникативных умений.

**1.2 Сущностная характеристика коммуникативных умений иностранных студентов**

Для раскрытия содержания и сущности коммуникативных умений иностранных студентов нами был проведен анализ понятия «умения» в психолого-педагогической науке. Умения с позиций психологической науки рассматриваются в большей мере как «знания в действии», при этом подчеркивается аспект интенции, готовности к осознанному их применению на основе имеющихся знаний. К.К. Платонов дает следующее определение: «умение – это способность выполнять определенное действие в новых условиях, образовавшаяся на основе ранее приобретенных знаний и навыков» [163]. И.В. Вачков и С.Д. Дерябо приводят следующее определение: «умение – это применение человеком осознанного способа действий в различных ситуациях [164].

Основатель деятельностного подхода в психологии А.Н. Леонтьев рассматривает сущность понятия «умение» как единство трех сторон:

- возможность выполнять деятельность;

- способность выполнять деятельность;

- готовность личности самостоятельно выполнять определенную деятельность [165]. Основываясь на деятельностном подходе, Т.В. Габай отмечает: «с умением выполнять деятельность (или действие) определенного предметного содержания связывается возможность ее осуществления субъектом при актуализации у него соответствующей потребности и при наличии адекватной ситуации [166]. Автор выделяет два вида умений – умения-возможности и умения-способности. В составе умения автор выделяет:

* наличие в памяти информации о всех типах ситуаций, существующих для данной деятельности;
* возможность реализации всех типов деятельности;
* возможность перехода к реализации адекватного варианта способа деятельности;
* возможность распознавания любой ситуации и отнесения ее к одной из категорий, значимых для данной деятельности [166, с. 35].

Умение в «Словаре социального педагога» определяются как «освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспеченный совокупностью приобретенных знаний и навыков. Умения формируются путем упражнений и создают возможность выполнения действия не только в привычных, но и измененных условиях» [167]. Также в «Словаре основных понятий системы педагогики» умения рассматриваются как сложные структурные образования личности, включающие чувственные, интеллектуальные, волевые, творческие, эмоциональные ее качества, обеспечивающие достижение поставленной цели деятельности в изменяющихся условиях ее протекания [168].

Рассмотрим подходы к определению понятия коммуникативных умений. В начале ХХ-го века появились теории межличностных коммуникаций, которые раскрывали роль коммуникативных умений в личностном развитии человека. Ch.H. Cooley считал социальные коммуникации важной детерминантой личностного становления. Ученый определил два уровня функционирования коммуникаций: микроуровень (индивидуальное Я) и макроуровень (социальное Я). Общение при этом выступает в роли посредника между ними в виде зеркального Я [169]. Другой социолог G.H. Mead подчеркивает роль социальных коммуникаций в процессе социализации личности, а расширение круга коммуникаций образ-Я личности развивается и обогащается. К значимым коммуникативным умениям Mead относит; понимание детерминант поведения партнера по общению, умение распознавать жесты (невербальная коммуникация), осмысление поведения и поступков людей. Ученый относит к единицам общения не только сами действия, но и намерения [170].

С позиции теории социальных J.L. Moreno отмечает, что коммуникативные умения формируются в процессе общения, когда личность принимает на себя роли других участников коммуникации. Поэтому в основе формирования коммуникативных умений должно стать расширение круга коммуникаций, так как это способствует раскрытию репертуара социальных ролей, повышению компетенций установления межличностных отношений [171]. Эту мысль поддерживает Т. Parsons, который раскрывает роль коммуникативных умений в формировании механизмов саморегуляции у формирующейся личности и в усвоении нормативных социальных условий и ценностей в ходе взаимодействия в социуме [172]. H. Hyman подчеркивает, что человек социален по своей природе, и коммуникативные умения личности развиваются только благодаря социальным контактам в группе. При этом разный тип группы по-своему влияет на формирование коммуникативных умений: компаративные группы формируют субъект-субъектные отношения со сложной структурой; группы нормативного характера оценивают эффективность поведения членов, а референтные группы эффективны за счет значимости для субъекта и желания быть их членом. Именно референтные группы наиболее благоприятны для формирования коммуникативных умений [173].

В когнитивной психологической теории H.H. Kelley, J.W. Thibaut с применением метода репертуарных решеток отмечают возможность прогнозирования поведения человека в ходе общения с другими людьми или членами группы. Эта возможность лежит в основе формирования коммуникативных умений прогнозирования поведения другого человека – партнера по общению на основе знания его поведенческого репертуара [174]. Успешность коммуникации в определенной мере зависит от диапазона ролей, которые принимает на себя субъект коммуникации. E. Bern, автор теории трансакционного анализа, раскрывает три основные роли в процессе взаимодействия: «Взрослый», «Ребенок», «Родитель», которые отражают эго-состояния человека. Принимая на себя ту или иную роль-позицию, личность осуществляет общение и при сочетании этих трансакций могут сформироваться как эффективные, так и неэффективные варианты и стратегии коммуникаций. При этом наиболее продуктивны взаимодополняющие трансакции [175].

В психологической и педагогической науке коммуникативные умения выделены более века назад как специфический вид умений в деятельности человека и была обоснована их значимость для успешности жизнедеятельности. Так, с позиций культурно-исторической теории Л.С. Выготского ребенок является социальным существом и все психические функции развиваются благодаря общению и взаимодействию со взрослым, а затем и со сверстниками. И чем более сформированы коммуникативные умения, тем оптимальнее происходит процесс присвоения социального опыта и развиваются высшие психические функции [176]. Социальный психолог Б.Д. Парыгин в общении особо выделяет такую коммуникативную категорию взаимопонимания как «сходство взглядов на мир, понимание индивидуальных особенностей друг друга, взаимное принятие самооценки, своих возможностей и способностей» [177]. Таким образом, по мнению ученого, коммуникативные умения, с одной стороны, эффективно формируются в контексте взаимопонимания, а с другой стороны, в свою очередь, способствуют установлению необходимых социальных контактов. С психолингвистической позиции А.А. Леонтьев, рассматривая коммуникативную сторону общения, подчеркивает роль группового общения, которое «не просто опосредует совместную деятельность людей, … оно позволяет презентовать каждому из участников этой деятельности некоторые ее элементы, начиная с цели и задач, сведения о психологических особенностях личности участников деятельности [178].

В таблице 2 представлены ведущие подходы к пониманию коммуникативных умений в психолого-педагогической науке.

Таблица 2 - Подходы к определению коммуникативных умений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Теория, подход | Авторы | Определение |
| Социально-психологические теории межличностных коммуникаций | Ch.H. Cooley,  G.H. Mead,  J.L. Moreno,  Т. Parsons,  H. Hyman,  H.H. Kelley,  J.W. Thibaut,  E. Bern | Коммуникативные умения - важная детерминанта личностного становления; репертуар социальных ролей; развиваются в социальных группах; позволят прогнозировать поведение; проявляются в трансакциях |
| Культурно-историческая теория | Л.С. Выготский | Коммуникативные умения – специфический вид умений,формирование которых оптимизирует процесс присвоения социального опыта |
| Субъектно-деятельностный подход | С.Л. Рубинштейн, К.А. Абульханова-Славская, А.В. Брушлинский | Коммуникативные умения – средство и условия развития личности, субъекта деятельности |
| Социально-психологический подход | Б.Д. Парыгин | Коммуникативные умения – способности к установлению необходимых социальных контактов |
| Деятельностный подход | А.А. Леонтьев | Коммуникативные умения опосредуют совместную деятельность людей, презентуют цели и задачи, психологические особенности личности участников общения |
| Психология социального познания | Г.М. Андреева | Коммуникативные умения - комплекс осознанных коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности, позволяющий творчески использовать знания для отражения и преобразования действительности |
| Социальная педагогика | А.В. Мудрик | Коммуникативные умения - умения, связанные с правильным выстраиванием своего поведения, пониманием психологии человека: умение выбрать нужную интонацию, жесты, умение разбираться в других людях, умение сопереживать собеседнику |
| Историко-эволюционный, системно- деятельностный подход | А.Г. Асмолов | Коммуникативные умения - осознанные коммуникативные действия на основе знания структурных компонентов умений и коммуникативной деятельности |

Не менее важной является смысловая сторона общения и понимание смысла коммуникативного акта выступает важной составляющей формирования коммуникативных умений. А.А. Леонтьев пишет: «Общение следует понимать не как интериндивидный, а социальный феномен; как его субъект следует рассматривать не изолированного индивида, а социальную группу или общество в целом» [179].

Г.М. Андреева считает, что коммуникативные умения – это комплекс осознанных коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности, позволяющий творчески использовать знания для отражения и преобразования действительности [180]. То есть коммуникативные умения включают в себя разнообразные знания и действия, позволяющие личности не только успешно взаимодействовать с другими субъектами коммуникативного процесса, но и осуществлять активное саморазвитие и самосовершенствование.

Также комплексный характер коммуникативных умений подчеркивает Мудрик А.В. Ученый под коммуникативными умениями понимает умения, связанные с правильным выстраиванием своего поведения, пониманием психологии человека: умение выбрать нужную интонацию, жесты, умение разбираться в других людях, умение сопереживать собеседнику, поставить себя на его место, предугадать реакцию собеседника, выбирать по отношению к каждому из собеседников наиболее правильный способ обращения [181]. Этой линии придерживается А.Г. Асмолов, который определяет коммуникативные умения как совокупность действий, знаний и способностей в этой области: «коммуникативные умения – это осознанные коммуникативные действия детей (на основе знания структурных компонентов умений и коммуникативной деятельности) и их способность правильно строить свое поведение, управлять им в соответствии с задачами общения [182].

Проблема формирования коммуникативных умений учащейся молодежи рассматривается учеными с различных точек зрения – изучается структура коммуникативных умений, факторы их эффективного формирования, личностные аспекты развития, методические основы формирования и др. Ведущие ученые раскрывают проблему коммуникации как ведущую в плане личностного и профессионального становления (К.А. Абульханова – Славская, А.А. Бодалев, А.В. Брушлинский, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.).

Важным аспектом изучения коммуникативных умений является определение их видов и классификации. Многие исследователи за основу принимают выделенные Г.М. Андреевой стороны общения – коммуникативную (как обмен информацией), перцептивную (восприятие и понимание друг друга) и интерактивную (взаимодействие партнеров по общению) [180, с. 84].

А.А. Леонтьев также выделяет три группы коммуникативных умений:

1) информационно-коммуникативные умения: вступление в общение (приветствие, просьба и др.), умение ориентироваться в ситуации общения и в партнерах, использование средств вербального и невербального общения;

2) регуляционно-коммуникативные умения: совместное решение задач, взаимодействие, оценка;

3) аффективно-коммуникативные умения: проявление сочувствия, поддержки партнеров по общению [179, с. 5].

А.В. Мудрик считает, что коммуникативные умения состоят из:

- умения ориентирваться в партнерах по общению;

- умения адекватно воспринимать людей;

- умения правильно разбираться в конкретных ситуациях общения;

- умения струдничать в различных форматах деятельности [183].

Г.Ш. Якупова в систему коммуникативных умений включает:

- слушание и понимание смысла информации;

- понимание собеседника;

- сопереживание и сочувствование собеседнику;

- адекватное оценивание себя и других;

- принятие чужого мнения;

- решение конфликтов;

- взаимодействие с членами коллектива [184].

С.В. Журавлева в понятие «коммуникативные умения» включает действия:

- планирование сотрудничества;

- постановка вопросов;

- разрешение конфликтов;

- управление поведением партнера;

- построение речевого высказывания в устной и письменной речи [185].

Ю.М. Жуков на основе анализа различных подходов, предложил классификацию коммуникативных умений. Коммуникативные умения бывают общими и специальными. Общие умения включают умения слушать и говорить. Общие и специальные условия могут быть вербальными и невербальными. Под специальными коммуникативными умениями понимаются такие умения, которые связаны с конкретной сферой профессиональной деятельности. К ним относятся, например, фонематический слух у логопеда, умение вести переговоры для дипломата, умение передавать информацию через презентации у лектора, проводить интервью у журналиста и т.п. [186].

Существование множества методологических подходов обусловило терминологическое разнообразие: используются понятия «коммуникативные умения», «коммуникативные навыки», «коммуникативная компетентность», «компетентность в общении», «коммуникативная упешность», «общительность», «коммуникативная креативность» и т.п. [187].

Для раскрытия сущностной характеристик понятия «коммуникативные умения иностранных студентов» нам необходимо определиться с терминологическими вопросами.

Существуют различия в подходах к определению и соотношению понятий «коммуникация» и «общение». Можно выделить три таких подхода:

- коммуникация рассматривается как одна из сторон общения, наряду с перцепцией и интеракцией;

- эти понятия отождествляются;

- общение является видом коммуникативной деятельности.

В нашем исследовании мы рассматриваем коммуникацию как общение (обмен информацией) в социуме.

Раскрывая структуру коммуникативно-речевых умений, исследователь В.В. Сараева выделяет такие компоненты, как:

- лингвистический: умение анализировать речевую ситуацию, применять языковые средства, оформлять речевое высказывание;

- экстралингвистический: осознание ситуации, использование средств невербального общения;

- рефлексивный: корректировка речевого поведения, самоанализ собственной речевой деятельности [188].

Проблеме формирования коммуникативных умений у будущих педагогов посвятила исследование А.В. Долгополова изучала, которая отмечает, что общие коммуникативные умения формируются либо стихийно, либо целенаправленно в процессе саморазвития или в рамках тренинговых групп. Усвоение коммуникативных умений осуществляется в ходе усвоения теоретических основ коммуникативных умений в соответствии с тремя блоками – коммуникативным, интерактивным, перцептивным, в соответствии с принятым в социальной психологии выделением трех сторон общения [189]. Важным аспектом является определение структуры личностных качеств коммуникативно успешной личности. Это такие качества, как общительность, социальный интеллект, эмпатия, настойчивость, ответственность и целеустремленность, которые связаны с коммуникативной успешностью. Молодые люди, относящиеся к коммуникативно успешным личностям, придают значение этим качествам как субъективно ценным компонентам их Я-концепции [190].

В таблице 3 представлены подходы к определению структуры коммуникативных умений иностранных студентов. Н.А. Алексеева рассматривает такое качество, как коммуникативная креативность в виде «единства и своеобразия когнитивных, эмоциональных и лингвистических особенностей, формирующихся на основе социального интеллекта (знаний о культуре, социальных отношениях, обычаях и традициях) и проявляющихся в умении понимать и навыках общения (коммуникативной компетентности) и в умении понимать отношения и чувства людей (эмпатия)» [191]. Реализация специальной программы и учебного курса позволили автору значительно оптимизировать коммуникативную компетентность студентов, а именно развить социально-перцептивные способности, вербальную и невербальную экспрессию, гибкость и проницательность, мотивацию речевой деятельности.

Таблица 3 - Подходы к определению структуры коммуникативных умений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Авторы | Структура коммуникативных умений | Источники |
| 1 | 2 | 3 |
| Г.М. Андреева, А.В. Долгополо  ва | Коммуникативные умения отражают стороны общения - коммуникативную (как обмен информацией), перцептивную (восприятие и понимание друг друга) и интерактивную (взаимодействие партнеров по общению) учебного и свободного времени способов проверки ее результативности | Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2006.  - 384 с.  Долгополова А.В.  Проблема формирования коммуникативных умений у студентов  университета // Вестник Самарского гос. Университета, 2000. - № 1. – С.41-45. |
| А.А. Леонтьев | Виды коммуникативных умений:  1) информационно-коммуникативные умения: вступление в общение (приветствие, просьба и др.), умение ориентироваться в ситуации общения и в партнерах, использование средств вербального и невербального общения;  2) регуляционно-коммуникативные умения: совместное решение задач, взаимодействие,  оценка;  3) аффективно-коммуникативные умения: проявление сочувствия, поддержки партнеров по общению | Леонтьев А.А. Психология общения. М.: Смысл, 1997. – 346с. |
| А.В. Мудрик | Структура:  - умения ориентирваться в партнерах по общению;  - умения адекватно воспринимать людей;  - умения правильно разбираться  в конкретных ситуациях общения;  - умения струдничать в различных форматах деятельности | Мудрик, А.В. Общение в процессе воспитания. М.: Педагогическое общество России, 2001. 320 с |
| Г.Ш. Якупова | Структура коммуникативных умений:  - слушание и понимание смысла информации;  - понимание собеседника;  - сопереживание и сочувствование собеседнику;  - адекватное оценивание себя и других;  - принятие чужого мнения;  - решение конфликтов;  - взаимодействие с членами коллектива | Якупова Г.Ш. Психолого-педагогические условия формирования  коммуникативных умений младших школьников // Вестник ЮУрГУ. - 2016. - №3. - С. 75-790. |
| С.В. Журавлева | Структура коммуникативных умений:  -планирование сотрудничества;  - постановка вопросов;  - разрешение конфликтов;  - управление поведением партнера;  - построение речевого высказывания в устной и письменной речи | Журавлева С.В. Формирование коммуникативных умений старшеклассника в информационно-образовательной среде: Дис. … к.п.н. Оренбург, 2018. – 180 с. |

Продолжение таблицы 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Ю.М. Жуков | Коммуникативные умения: общие и специальные. Общие умения включают умения слушать и говорить. Специальные умения связаны с  конкретной сферой профессиональной деятельности. Коммуникативные умения: вербальные и невербальные | Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков: — М.:  Гардарики, 2003. — 223 с. |
| В.В. Сараева | Компоненты коммуникативных умений:  - лингвистический: умение анализировать речевую ситуацию, применять языковые средства, оформлять речевое высказывание;  - экстралингвистический: осознание ситуации, использование средств невербального общения;  - рефлексивный: корректировка речевого поведения, самоанализ собственной речевой деятельности | Сараева В.В. Формирование коммуникативно-речевых умений студентов вуза в процессе изучения гуманитарных дисциплин: автореф. дис. ... канд. пед. наук - Йошкар-Ола, 2010. - 23 с. |
| Ж.А. Максименко | Система коммуникативных умений: общительность, социальный интеллект, эмпатия, настойчивость, ответственность и целеустремленность, коммуникативная успешность как субъективно ценные компоненты Я-концепции | Максименко Ж.А. Особенности структурных компонентов Я-концепции коммуникативно успешной личности: автореф. дис. …канд.психол.н.- М., 2008. – 24с. |
| Ю.О. Галущинская | компоненты: мотивационный, знаниевый, компонент навыков и умений | Галущинская Ю.О. К проблеме формирования коммуникативной компетентности иностранных студентов в процессе социокультурной адаптации в системе высшего образования [http://www.shgpi.edu.ru/files/nauka/vestnik/2016/3\_31/6.pdf](http://www.shgpi.edu.ru/files/nauka/vestnik/2016/3_31/6.pdf%20) |

Ю.О. Галущинская выделяет следующие компоненты коммуникативных умений: мотивационный, знаниевый и компонент навыков и умений. «Мотивационный компонент предполагает наличие коммуникативных потребностей участников интеракции, их взаимное «притяжение», социальные связи, представления о самом себе и открытость для новой информации. Знаниевый компонент заключает в себе коммуникативные ожидания, представление о более чем одной точке зрения, знание альтернативных интерпретаций коммуникативного поведения и знание сходств и различий межкультурных коммуникативных вербальных и невербальных средств. К компонентам навыков и умений относится способность проявлять эмпатию, быть толерантным к поливариантности коммуникативных средств выражения, умение адаптировать коммуникацию, умение видоизменять поведение и собирать нужную информацию» [192].

Ряд китайских исследователей также рассматривали структуру коммуникативных умений. Так, Ван Сяо с позиций проблемы адаптации китайских студентов, обучающихся в условиях зарубежного вуза, определены такие ее факторы, как психологическое здоровье, Я-концепция, локус контроля, экстраверсия, открытость опыту, доброжелательность, самоудовлетворение, сбалансированность самооценки, которые являются предикторами личностного адаптационного ресурса иностранного студента. В своем исследовании автор называет качества, входящие в состав коммуникативных умений, которые также являются основой успешной адаптации к образовательному процессу иностранных студентов – позитивное отношение к коммуникации, удовлетворенность процессом коммуникации, общительность [193].

С этих же позиций Лю Цзинцзин определила основные предикторы социокультурной адаптации: эмоциональную регуляцию, планирование и контроль процесса адаптации, конструктивные копинг-стратегии, направленность на коммуникации, толерантность, самоутверждение. В структуру коммуникативных умений автором включены такие качества, как регуляция и контроль в ходе коммуникаций, настрой на сотрудничество, которые в значительной степени обеспечивают эффективность коммуникаций в образовательном процессе [194].

Фань Цин провела сравнительное исследование китайских студентов, обучающихся в Китае и за рубежом в отношении личностных предикторов актуализации исследовательского потенциала. Были выявлены различия у китайских студентов 1 курса и выпускного, обучающихся в китайском и российском вузе: для первокурсников, обучающихся в российском вузе важными показателями оказались – «адаптивность» и «эмоциональная устойчивость»; обучающихся в китайском вузе – «смелость», «индивидуализм» и «адаптивность»; а для выпускников бакалавриата, обучающихся в российском вузе – «экспрессивность», «самодисциплина» и «самоконтроль»; обучающихся в китайском вузе – «смелость», «самоконтроль» и «экспрессивность». Автором была установлена взаимосвязь формирования коммуникативных умений с характеристиками образовательной среды [195].

Учеными изучались факторы формирования коммуникативных умений иностранных студентов. В исследовании И.О. Кривцовой установлено, что для формирования коммуникативных умений иностранных студентов необходимо интегрировать их в межкультурное пространство университета, в непосредственное общение со студентами и продуктивное взаимодействие с преподавателями. Для этого важно исследовать психолого-педагогические условия образовательной среды университета, в котором обучаются иностранные студенты и обеспечить ее коммуникативную направленность и психологическую безопасность [196].

Учеными рассматриваются разные виды коммуникативных умений и навыков иностранных студентов. Группа исследователей – Н.А. Дмитриенко и др. разграничивают коммуникативные умения, связанные социокультурной и психологической адаптацией. К коммуникативным умениям психологического характера относится умение имитировать алгоритмы поведения, принятые в данной культуре. Подчеркивается важность развития умения гибко подстраиваться под общую социокультурную среду, принимать принятые в ней нормы и реализовывать их в своем поведении, так как социокультурные коммуникативные навыки касаются способности успешно взаимодействовать с представителями данного социума. Оба вида адаптации тесно взаимосвязаны между собой [197].

С позиций успешности обучения подходя к проблеме формирования коммуникативных умений иностранных студентов G. Bastien, T. Seifen-Adkins, L.R. Jonson, которые изучали академический компонент аккультурации иностранных студентов в США. Авторами были выявлены предикторы академической адаптации иностранных студентов: продолжительность пребывания в стране, знание языка, возможность обращения за помощью, а также предикторы психологической адаптации: привязанность к университетскому сообществу и возраст. Авторы подчеркивают необходимость целенаправленной поддержки иностранных студентов в процессе социокультурной и психологической адаптации и формирование таких компонентов коммуникативных умений, как обращение за помощью в ситуациях затруднения, освоение языка обучения и коммуникаций на этом языке [198].

Американские исследователи Y. Ching, S.L. Renes и др. отмечают, что китайские студенты представляют значительную долю от всех иностранных студентов в США – 31%. В ходе исследования были определены стратегии успешной адаптации китайских иностранных студентов в университетах США: овладение языком, расширение социальных контактов, предоставление консультационных услуг. Ученые пришли к заключению, что формирование коммуникативных умений, наряду с другими факторами, является основой эффективной интеграции в новую образовательную и социокультурную среду [199].

[Myoung-Ran Yoo](https://www.jkasne.org/articles/search_result.php?term=author&f_name=Myoung-Ran&l_name=Yoo), [Seon Young Choi](https://www.jkasne.org/articles/search_result.php?term=author&f_name=Seon%20Young&l_name=Choi), [Youn Mi Kim](https://www.jkasne.org/articles/search_result.php?term=author&f_name=Youn%20Mi&l_name=Kim) изучали проблему адаптации китайских студентов в Южной Корее и выявили, что аккультурационный стресс во многом связан с воспринимаемым состоянием здоровья, материальным состоянием, знанием языка. Переживаемый стресс может перейти в депрессивное состояние, поэтому для профилактики негативных психологических состояний авторы предлагают разные варианты внешней поддержки студентов. Овладение коммуникативными умениями также является важной составляющей вхождения в новую среду зарубежного университета [200].

Ряд исследований посвящен формированию коммуникативных умений обучающихся в поликультурной среде. Эти умения определяются авторами как транс-культурные, межкультурные, кросс-культурные и т.п. Казахстанский исследователь Р.А. Коновалова эмпирическим путем выявила признаки и показатели сформированности транс-культурных коммуникативных умений у студентов:

- наличие системы знаний и умений общепрофессионального и специального видов подготовки, позволяющей студентам творчески решать коммуникативно-диалоговые задачи;

- мотивированность и действенность решения коммуникативно-диалоговых задач в транс-культурном общении [201].

В исследованиях определяются уровни коммуникативных умений. Так, Е.Е. Боровкова считает, что основным критерием сформированности межкультурных коммуникативных умений является переход от иммитирующе-воспроизводящего к комбинирующе-продуктивному и далее к трансформирующе-творческому уровню сформированности коммуникативных умений. Среди показателей высокого уровня межкультурных коммуникативных умений ведущими автор считает знание принципов межкультурного общения и содержания коммуникативных умений, осознанность использования знаний, рефлексия и идентификация в процессе общения [202].

В качестве предикторов успешного формирования коммуникативных умений иностранных студентов является создание условий внутри учебной группы и локальной университетской среды для успешной межкультурной адаптации. Необходимо осуществлять профилактику выраженных последствий культурного шока, негативных стереотипов и проявлений интолерантности на основе устойчивых позитивных ценностных ориентаций, открытого общения и социальной активности [162, с.94]. Также коммуникативные умения рассматриваются как основа более широких социально-коммуникативных компетенций у иностранных студентов и академической успешности, а в качестве важного условия формирования социально-коммуникативных компетенций считают опору на местные региональные ресурсы – традиции, культура народов, проживающих в данном регионе, вовлечение в культурную жизнь города [203].

Г.М. Карибаева и А.Е. Еркен выделяют условия успешной адаптации студентов к новой среде, среди которых ведущим считают усвоение коммуникативно-лингвистического аппарата. Также важными условиями являются:

- развитие способности к оценке условий;

- учет особенностей национального менталитета;

- развитие мотивации;

- оказание поддержки в межличностных отношениях студентов [204].

Таким образом, анализ литературы позволил нам определить основные подходы к исследованию коммуникативных умений, раскрыть их сущность, виды и структуру. Также литературный обзор показал недостаточную разработанность проблемы коммуникативных умений у иностранных студентов.

Не затрагивая специфики формирования иноязычной языковой компетентности, что является предметом исследования методистов по обучению иностранному языку (речевой, дискурсивный, языковой компоненты), мы рассматриваем психолого-педагогические аспекты формирования коммуникативных умений, касающиеся формирования необходимых умений восприятия и понимания (перцепции), передачи информации (коммуникации) и взаимодействия (интеракции).

Рассматривая коммуникативные умения иностранных студентов как системное образование, мы выделяем в его структуре следующие компоненты, содержащие группы умений:

Когнитивно-рефлексивный компонент, включающий:

- знания межкультурных коммуникативных различий представителей различных этнических групп;

- рефлексивные умения;

2) Перцептивный компонент, предполагающий:

- этническую толерантность;

- эмпатия;

3) Информационно-коммуникативный компонент: понимание информации, передаваемой невербальными средствами общения;

4) Деятельностно-поведенческий компонент, включающий:

- стратегии поведения в конфликтных ситуациях;

- умение осуществлять коммуникативный контроль;

Анализ и обобщение существующих подходов к определению сущностной характеристики и структуры коммуникативных умений иностранных студентов позволил нам сформулировать определение: коммуникативные умения иностранных студентов – это система когнитивно-рефлексивных (знание межкультурных коммуникативных различий, рефлексия), перцептивных (этническая толерантность, эмпатия), информационно-коммуникативных (понимание информации, передаваемой невербальными средствами), деятельностно-поведенческих (стратегии поведения в конфликтных ситуациях, коммуникативный контроль) умений и осознанных коммуникативных действий, позволяющих понимать психологические особенности партнеров по общению, правильно выстраивать свое поведение и взаимодействовать в поликультурной образовательной среде вуза.

**2 МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

**2.1 Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов**

Как мы уже отмечали, в современных условиях происходят изменения в организации учебной деятельности студентов, обусловленные глобальными явлениями, такими как интернационализация, академическая мобильность субъектов образовательного процесса. В связи с этим возникает необходимость формирования предикторов успешной учебно-профессиональной деятельности иностранных студентов, среди которых важная роль отводится коммуникативным умениям. Именно поэтому мы определили ряд психолого-педагогических условий, реализация которых будет способствовать формированию коммуникативных умений в рамках учебно-профессиональной деятельности студентов, а также в социокультурном пространстве поликультурной образовательной среды в целом.

В педагогической науке под педагогическими условиями понимаются внешние и внутренние факторы и обстоятельства, влияющие на педагогический (образовательный) процесс, позволяющие достигнуть намеченного результата [205]. «Педагогические условия, выступая как один из компонентов педагогической системы, отражают совокупность возможностей образовательной и материально-пространственной среды, воздействующих на личностный и процессуальный аспекты данной системы, и обеспечивают её эффективное функционирование и развитие» [206]. Психологические условия представляют собой совокупность факторов внутренней и внешней среды, которые вероятностно влияют на формирование определённого психического явления. При этом данное явление опосредуется активностью индивидов и групп людей.

Обеспечение психолого-педагогических условий предполагает обоснование и конструирование взаимообусловленных возможностей образовательного процесса, позволяющих преобразовать определенные характеристики личности и деятельности студентов. Выбор совокупности психолого-педагогических условий осуществляется с учетом структуры преобразуемой личностной характеристики субъекта педагогического процесса. В нашем исследовании этим результатом реализации психолого-педагогических условий является преобразуемая система коммуникативных умений иностранных студентов. Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений иностранных студентов представляют собой совокупность мер в образовательном процессе, обеспечивающих эффективность взаимодействия его субъектов – представителей разных этносов и культур и актуализацию знаний и умений эффективной коммуникации.

*Педагогические условия*

В качестве первого условия мы рассматриваем интегрированное применение следующих интерактивных методов: дискуссии, ролевые игры, деловые игры, дебаты, интерактивная экскурсия, межкультурный тренинг.

В нашем исследовании мы использовали оба интерактивного обучения, использующиеся в настоящее время:

- обучение, основанное на непосредственном взаимодействии, диалоге, общении учащегося с социальным окружением в образовательной среде;

- обучение, основанное на общении, опосредованном использованием компьютерных технологий, дистанционное обучение, а также обучение с элементами виртуального присутствия и общения (основанное применении сетевых коммуникаций, видеоконференций и др.). Необходимость применения обоих видов интерактивного обучения в связи с учетом перехода на онлайн обучение в период пандемии коронавируса, а затем на гибридное обучение после ее завершения.

В отдельную группу были объединены такие методы, как ролевые, деловые игры, дискуссии и дебаты, которые организуются по принципу симулятивного общения. Симулятивное (подражательное) общение дает возможность как бы выйти за стены аудитории и включиться в реальную жизнь. Один из основных разработчиков данной проблемы, F. Debyser так определяет этот тип общения: «…симуляция разыгранное воспроизведение межличностных контактов, организованных вокруг проблемной ситуации: изучение какого-либо случая, разрешение проблемы, принятие решения, обсуждение плана, разрешение конфликта, диспут, дебаты…» [207].

Ролевые игры признаны одним из действенных методов в формировании коммуникативных умений, при этом игра может выполнять сразу несколько функций – диагностировать коммуникативные умения, определять предикторы этих умений, то есть осуществлять прогноз, а также корректировать негативные поведенческие проявления. В процессе игры воссоздается ситуация, максимально приближенная к реальным условиям, участник принимает на себя определенную роль и следует ей в ходе игры. В ходе ролевой игры ее участники имитируют поведение, характерное для реальной коммуникативной ситуации. Выполняемые в ходе игры действия и роли способствуют снятию языковых и социокультурных барьеров, раскрепощенности студентов [208].

Разновидностью ролевой игры является деловая игра, которая реализуется на игровой имитационной модели для совместной выработки решения учебной задачи. Деловые игры в большей степени способствуют формированию умений диалогического взаимодействия. «Деловая игра – это форма контекстного обучения, посредством которой воссоздается предметное и социальное содержание профессиональной деятельности, моделируются системы отношений, характерных для данного вида практики. Проведение деловых игр представляет собой развертывание особой (игровой) деятельности участников на имитационной модели, воссоздающей условия и динамику производства» [209]. Значимость деловой игры в формировании коммуникативных умений заключается в том, что она отражает социальный контекст людей [210].

Одним из важных интерактивных методов является дискуссия. «Дискуссия – метод обучения, позволяющий включить учащихся в свободное обсуждение поставленных перед ними вопросов» [211]. Однако дискуссия – это довольно сложный в плане организации и подготовки метод, предполагающий упорядоченный обмен идеями и суждениями между участниками с целью выработки совместного решения и достижения консенсуса по заданной проблеме. В плане формирования коммуникативных умений дискуссия позволяет формировать такие умения, как формулировка и постановка вопроса, обмен мнениями, выражение согласия или несогласия, продумывание аргументации в рамках культурного поведения. Педагог или тренер формулирует не только содержательную, но и коммуникативную задачу. Такой вариант, как профессионально-дискуссионная игровая технология в качестве средства формирования коммуникативных умений у студентов, предполагает использование игровых ситуаций профессиональной направленности, способствующих качественной подготовке специалистов [212].

Одним из интерактивных методов являются дебаты. «Это система структурных дискуссий, в которой две или более команд, в зависимости от формата, проводят спор по поводу предложенного тезиса» [213]. Дебаты непосредственно направлены на формирование коммуникативных умений, наряду с развитием критического мышления. Кроме того, это действенный метод разрешения конфликтных ситуаций, для анализа и разрешения проблем. В работе с иностранными студентами дебаты способствуют расширению культурного кругозора, формированию коммуникативных умений. Также дебаты учат свободно и открыто выражать свое мнение, способствуют сплочению команды.

К специальным методам формирования коммуникативных умений иностранных студентов относится межкультурный тренинг. Тренинг как метод обучения в области межкультурных отношений впервые был предложен Г. Триандисом [214]. Этот метод позволяет опытным путем обучать эффективному взаимодействию с представителями других культур, показать межкультурные сходства и различия. Участникам предлагается рассмотреть различные ситуации с позиций различных культур. Различают несколько видов межкультурных тренингов:

* когнитивный тренинг знакомит с другой культурой, информирует о традициях и специфике культуры;
* поведенческий тренинг отрабатывает практические коммуникативные навыки;
* атрибутивный тренинг объясняет социальное поведение с точки зрения другой культуры. Позволяет понять причины (атрибуции) и особенности поведения представителей других этносов [215].

Как отмечает И.Я. Лейбман: «Хотя задачи любой программы межкультурного тренинга специфичны, формированию, развитию или совершенствованию во всех этих программах должны подвергаться мысли, эмоции и поведение обучаемых. А, следовательно, компонентами межкультурной компетентности является триада: знания - умения - социальные установки. В области когниций тренинг помогает понять, как стереотипы и предубеждения влияют на их взаимодействие с членами других культур. Поэтому его цели сосредоточены на знаниях и представлениях. В области эмоций тренинг направлен на коррекцию коммуникативных установок, а также на помощь в овладении способами эффективного управления эмоциональными реакциями во время взаимодействия с представителями других культур, например, тревогой, страхом или гневом. В поведенческом аспекте межкультурный тренинг, как правило, создается для того, чтобы помочь развить умения, необходимые для эффективного взаимодействия с носителями других культур» [216].

В рамках межкультурного тренинга необходима фасилитационная поддержка со стороны преподавателей, создание благоприятной психологической атмосферы. Как отмечают многие исследователи, студенты-иностранцы болезненно переживают непонимание, а тем более конфликты с преподавателями. Иногда преподаватели не хотят вникать во все проблемы иностранных студентов из-за отсутствия опыта или свободного времени. Некоторые преподаватели субъективно относятся к иностранцам, не понимают студента, но большинство преподавателей помогают студентам-иностранцам решать их проблемы, поддерживают их в учебе, психологически поддерживают [217]. Кроме этого, необходимо улучшить преподавание иностранного языка иностранным студентам, включить его в содержание обучения, обогатить учебную среду, а также учитывать коммуникативные навыки как важный фактор при составлении учебных планов и пересмотре учебников. В процессе обучения необходимо выдвигать требования и ставить цели в отношении коммуникативных навыков иностранных студентов [218].

Второе условие формирования коммуникативных умений иностранных студентов – организация виртуальной мультимедийной коммуникативной среды привлечение в условиях онлайн и гибридного формата работы.

В настоящее время применяется широкий диапазон электронных образовательных ресурсов для формирования коммуникативных умений студентов. Мультимедийные средства (ММС), являясь частью медиа-образовательных технологий, позволяют придать процессу обучения и воспитания максимального уровня интерактивности, эмоциональности и информационной насыщенности обучения [219]. Важно применять ММС в системе для формирования коммуникативно-познавательных умений студентов средствами информационных технологий [220]. В современных условиях медиа-образование представляет собой инновационную концепцию, технологию, которая включена в систему образования ведущих стран, в том числе Китая [221].

Обучение во 2-ом семестре 2019-2020 учебного года и весь 2020-2021 учебный год в высших учебных заведениях Республики Казахстан осуществлялось в режиме удаленного обучения вследствие эпидемии коронавируса. Согласно приказу Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 апреля 2020 года № 123 «Об усилении мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции COVID-19 в организациях образования, на период пандемии» «ОВПО проводит обучение с применением информационно-телекоммуникационных технологий и телекоммуникационных средств, реализует учебные программы в соответствии с ГОСО, учебным планом и графиком учебного процесса. Для организации учебного процесса всем участникам образовательного процесса предоставляется доступ к электронным платформам и другим электронным источникам проведения онлайн занятий (онлайн-лекции, видео-лекции, телевизионная лекция, самостоятельная онлайн-работа, электронный журнал, онлайн-курсы, чат-занятия, веб-занятия, телеконференция, ресурсы Bilim media group, скайп, google.classroom, MOODLE, ZOOM, электронная почта, WhatsApp – чаты, ресурсы Opiq.kz., Telegram – каналы и другие необходимые средства» [222].

COVID-19 затронул существующие системы образования во всем мире. В связи с переходом на дистанционное образование важно оценить основные возможности, перспективы и проблемы. Внедрение информационных технологий позволяет устранить некоторые недостатки традиционного метода обучения [223].

В этот период работа со студентами осуществлялась в интерактивном, дистанцированном формате через глобальную сеть Интернет. Современные компьютерные телекоммуникации позволяют участникам вступать в интерактивный диалог с реальным партнером или группой в режиме реального времени. Программы интерактивного обучения все чаще применяются как практические тренажеры для формирования и закрепления профессиональных умений и навыков [224].

В настоящее время функционирует единая обучающая среда (knowledge-media) [225]. Работа осуществлялась с активным использованием социальных платформ и мессенджеров (Facebook, «ВКонтакте», Instagram, Telegram, Wats app) в качестве инструментов коммуникации. Виртуальные коммуникации применялись нами с позиции аффилиации и коллаборации: групповой поддержки, управления контактами, создания виртуального сообщества иностранных студентов. В виртуальном образовательном пространстве было организовано виртуальное объединение – группа, составленная из иностранных студентов.

В процессе работы с иностранными студентами необходимо учитывать «не просто способность к межличностному общению как таковому и знание его универсальных закономерностей, а национально-культурную специфику и адекватное восприятие поведения собеседника, реакцию на изменения коммуникативной ситуации, тогда в процесс формирования данной компетенции будет также входить интерактивность, которая подразумевает знание приёмов и стратегий, требующихся для эффективного общения; обеспечивающаяся как средствами активных технологий обучения, так и с помощью информационных технологий» [226]. D. Lander подчеркивает, что при определении интерактивности и в поиске подходов к ее повышению в электронной среде необходимо учитывать наличие двух видов взаимодействия: социального и когнитивного. Путь к успеху в электронном обучении обусловлен интеграцией этих двух понятий [227].

Нами были использованы симуляции (интерактивные имитаторы реальных ситуаций), которые считаются одними из самых эффективных и современных практических учебных технологий электронного обучения. Симуляция – это помещение людей в «фиктивные, имитирующие реальные» ситуации с целью обучения или получения оценки проделанной работы, это обучение действием или в действии [228]. Использование разнообразных сервисов и платформ позволяет персонифицировать процесс обучения, сделать его более осмысленным и современным. Благодаря возможности обмена комментариями и поддержания обратной связи с преподавателем эти инструменты действительно создают эффективную среду обучения [229].

В условиях удаленного обучения, вовлекая студентов в процесс организации интерактивных занятий, необходимо вооружить их алгоритмом подготовки:

* четкое определение цели занятия;
* уточнение плана (этапов занятия и их продолжительности);
* формы представления информации (презентации, видеоролики)

Разные исследователи по-разному подходят к решению данного вопроса. Например, S. Waltonen-Moore с соавторами считают, что при организации асинхронного общения в электронной среде необходимо обеспечить прохождение пяти следующих этапов:

1) первое знакомство (предоставление первой информации о себе – в блоге или на личной странице);

2) идентификация (отождествление себя с группой, коллективом, установка норм общения – знакомство друг с другом в форуме);

3) взаимодействие (первое обсуждение обозначенных в курсе тем –например, обмен сообщениями по содержанию и структуре курса);

4) рефлексия (появление сплоченности и индивидуальная рефлексия –обмен идеями, обдумывание своих идей);

5) расширенная кооперация (или сотрудничество) – объединение усилий по достижению общих учебных целей [230].

Методы, использовавшиеся в офлайн формате были трансформированы с помощью информационных технологий в виртуальные экскурсии, видеоконференции, форумы на платформе ZOOM, GOOGLE-MEET.

Виртуальные интерактивные экскурсии межкультурной направленности, связанные с ознакомлением с культурой стран, из которых приехали студенты и с культурой Казахстана. Cервисы Google Street View, ThingLink, Izi.travel позволяют организовать 3D -экскурсии и виртуальные путешествия по городам всех континентов. Виртуальные экскурсии отличаются современной подачей материала. Во многом это достигается благодаря использованию современных мультимедийных и информационно-коммуникационных технологий. Использование ресурсов виртуальных экскурсий позволяет расширить осведомленность и знание о других культурах [231].

Веб-квесты (WebQuest) представляют собой различные по форме и содержанию проблемные задания, выполнение которых происходит в виртуальной среде. Разработка веб-квестов возможна на платформах joyteka.com, Surprize Me, Genially и др. Одним из вариантов квеста является мини-путешествие по местности на определенную тему. Количество пунктов и время прохождения может быть разным: для перехода к следующему этапу нужно выполнить задание.

В нашей работе мы применяли следующие виды веб-квестов: компиляционные (compilation tasks), загадки-головоломки (mystery tasks), творческие (creative product tasks), решение спорных проблем (consensus building tasks). Компиляционные задания заключались в поиске информации из разных источников и предоставлении конечного продукта. Веб-квест в форме загадки предполагает разрешение головоломки на основе использования информации из разных источников, синтез информации, исключение ложных ответов.

Творческий веб-квест предполагает разработку какого-то продукта самими студентами. Это может быть картина, игра, песня, фильм. мультимедийная презентация и др. Веб-квесты по решению спорных проблем (consensus building tasks) предполагают поиск и представление различных, порой противоположных, мнений на одну и ту же проблему и попытку привести их к консенсусу.

При составлении веб-квеста необходимо придерживаться определенной структуры:

- вводная часть (тема, роли, сценарий, план выполнения);

- основная часть (задания, конечный результат);

- источники для выполнения (рекомендуемы средства и интернет-источники);

- руководство к действию (советы и рекомендации);

- заключительная часть (критерии оценивания, обратная связь, подведение итогов).

Работа с применением интерактивных информационных технологий осуществлялась поэтапно:

1. На 1 этапе использовались информационные образовательные ресурсы, позволяющие передавать информацию студентам и привлекать их в интерактивный процесс – мультимедийная лекция, виртуальная экскурсия с помощью демонстрационных программных средств
2. На 2 этапе применялись средства коммуникации, дающие возможность организовать активную интеракцию – дискуссию, дебаты, деловые игры, тренинги.
3. На 3 этапе использовались сетевые программы, позволяющие организовать квесты, ролевые игры.

В таблице 4 представлены основные интерактивные информационные методы, инструменты и их возможности в формировании коммуникативных умений иностранных студентов.

Таблица 4 - Интерактивные информационные методы, инструменты и их возможности в формировании коммуникативных умений иностранных студентов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Метод | Инструмент | Возможности |
| 1 | 2 | 3 |
| Интерактивная лекция | MIRO | Онлайн интерактивная доска с доступом через интернет, инструмент для интеграции онлайн и офлайн обучения, сохранив преимущества каждого. |
| Дебаты | Padlet | Онлайн-стена, интерактивная доска, возможность открытого общения, комментарии, загрузка текстов, графиков, иллюстрации, видео |
| Дискуссия | Vialogues | обеспечивает интерактивно видео-социо-медиа пространство и позволяет студентам активно (в цифровой форме) подвергать обсуждению любые вопросы, которые возникают у учащихся при просмотре того или иного видеоматериала обмениваться идеями о темах, связанных с культурой |
| Деловая игра | Centrical | Позволяет создавать и проводить деловые игры на основе симуляции. позволяет разрабатывать геймифицированный контент |
| Квест | joyteka.com  Genially | платформа объединяет пять онлайн конструкторов по созданию интерактивных заданий: квест, викторина, термины, интерактивное видео, тесты.  платформа для создания интерактивного контента. Единый инструмент для дидактических ресурсов, презентаций, игр, интерактивных изображений, карт, иллюстрированных процессов, резюме и т. д. |
| Виртуальная экскурсия | Google Street View,  ThingLink  Izi.travel | Инфографика, презентации, виртуальные экскурсии, видео и изображения, доступно более 70 форматов контента  Сервис для создания  интерактивного изображения, который превращает обычные картинки в интерактивные объекты за счет добавления в него меток с текстовыми подсказками, ссылками на видео, музыку или изображения.  мобильный аудиогид, «платформа сторителлинга» – мобильное приложение, которое обеспечивает «личного гида» в городах, музеях и в дороге. |
| Межкультурный тренинг | Virtonomics | Платформа, позволяющая тренеру создавать учебные группы и управлять ими во время тренинга. Тренерский аккаунт является оптимальным решением для проведения разовых тренингов на базе симуляции |

Психологические условия формирования коммуникативных умений

В качестве первого условия мы определили актуализацию внешних предикторов коммуникативных умений иностранных студентов – обеспечение единства межличностной и межкультурной направленности группового аутентичного общения. Под аутентичным общением понимается подлинное общение, равноправное, на основе высокой мотивации и заинтересованности. Предметом аутентичного общения являются актуальные и интересные для студентов вопросы. В этом случае обучающийся высказывается от своего лица, исполняя любую присущую ему роль. Руководитель программы также выступает участником общения на равных позициях. Таким образом, все участники являются коммуникантами, решающими реально значимые задачи и преследуют конкретные цели. «В процессе аутентичного общения разрешаются различные жизненные проблемы, человек раскрывается во всей его многогранности, используя различные языковые средства, он выражает свои мысли и чувства, высказывает своё отношение к чему-либо, т.е. формирует свою коммуникативную культуру» [232].

Для формирования коммуникативных умений иностранных студентов важным условием становится включение студентов в различные формы деятельности, в субъект-субъектные взаимоотношения участников образовательного процесса, в атмосферу сотрудничества и доверительности [233]. Также значимым условием успешности формирования коммуникативных умений иностранных студентов является осуществление их формирования не только на уроне межличностной коммуникации, но и межкультурной, а также повышение уровня межкультурной коммуникации преподавателей, комплектование учебных групп с учетом этнопсихологических особенностей студентов [234]. Исследователи подчеркивают важность социально-психологических факторов (характеристик учебной группы) в успешности учебной деятельности иностранных студентов, среди которых системообразующими являются: групповое настроение, мотивы, ведущие цели и ценности, индивидуально-психологические особенности студентов, принадлежность и идентификация с малой группой. Отмечается важность психологического сопровождения иностранных студентов в их социальной адаптации к вузу и новой культурной среде [235].

В качестве второго психологического условия выделена актуализация внутренних (личностных) психологических предикторов коммуникативных умений студентов – рефлексии коммуникативной деятельности, эмпатических способностей, коммуникативной толерантности. При этом мы учитывали, что при работе с иностранными студентами необходимо привлекать наиболее предпочтительную деятельность в зависимости от индивидуальных психологических склонностей, интересов, черт характера, способностей,  жизненного опыта, национальной культуры, социального положения,  и пр. Также работа основывалась на понимании того, что социально-значимые качества (способность к сотрудничеству, социальная активность, толерантность, коммуникабельность) могут  формироваться и совершенствоваться в различных видах деятельности [236].

Другим внутренним предиктором формирования коммуникативных умений иностранных студентов является рефлексия собственной и групповой коммуникативной деятельности. Рефлексия (от латинского reflexio – обращение назад) – самоанализ своей деятельности и ее результатов. Специфика рефлексивных процессов в ходе коммуникации обусловлена способностью человека к осмыслению и переосмыслению собственного опыта, знаний о себе, чувств, оценок, мнений, отношений и т.п. «Рефлексия есть обращение личности на себя, способность человека к анализу своих качеств и деятельности…, система осознанных действий, направленных на понимание, осмысление и оценку субъектом своего Я, своей деятельности и поведения [237]. Рефлексия «направлена на анализ и оценку собственной деятельности, на ее осознание, сопоставление целей и условий, выявление наличных в ситуации и опыте субъекта средств и способов преобразования объекта, определения их достаточности (или недостаточности) для достижения цели, выработку пошаговой стратегии, учет и обработку обратной информации, свидетельствующей о степени адекватности каждого этапа решения задачи» [231,с. 12].

Коммуникативная рефлексия (self-reflective) раскрывается R.K. Printrich, M. Boekaerts в качестве заключительной стадии саморегуляции, после целеполагания и планирования (Forethought) и само-мониторинга (Performance), позволяющей осуществлять дальнейшую коррекцию деятельности [238]. Благодаря рефлексии, студент выступает в роли субъекта деятельности, который может вынести из нее лишь то, что ему необходимо: каждый имеет возможность изменять деятельность, вносить в нее что-то новое, что сформировалось в результате рефлексии [239]. «Именно личностная рефлексия … заставляет человека встать на внешнюю позицию по отношению к самому себе. Именно эта способность может рассматриваться как путь к переосмыслению стереотипов собственного опыта. Человек становится для самого себя объектом управления, из чего следует, что рефлексия, отражающая все происходящие в нем изменения, становится основным средством саморазвития, условием и способом личностного роста» [240]. Направляя рефлексию, субъект может выделять необходимый ему в данный момент фрагмент действительности и делать его самостоятельным объектом, моделируя его. Контрольная функция рефлексии – важный механизм, благодаря которому осуществляется любое развитие системы собственных знаний, мышления, деятельности, личности или ее отношений с миром.

В практике казахстанского высшего образования раскрывается значимость рефлексии в коммуникации субъектов образовательного процесса [241,242]. Рефлексия позволяет осознавать и перестраивать «Образ-Я», так как она включает рефлексивно-когнитивные, рефлексивно-аффективные и рефлексивно-оценочно-регулятивные компоненты. Высокий уровень рефлексии коррелирует с умением планировать свою деятельность, устойчивостью планов, гибкостью в меняющихся условиях, что говорит о хорошей саморегуляции деятельности, в том числе и коммуникативной [243]. Рефлексия отражает осознание себя в деятельности, а в сочетании с высоким уровнем развития мотивационного компонента самосознания и личностным смыслом, рефлексия формирует убеждения относительно конструктивного поведения [244]. Реализация личностного потенциала связана с рефлексией и личностной значимостью выполняемой деятельности [245].

Исследования А.К. Осницкого говорят о несформированности у студентов регуляционных компонентов рефлексии в отношении способов выполнения деятельности [246]. Для повышения рефлексивной компетентности важно вывести студентов на рефлексивную позицию по отношению к реализации коммуникативных умений. Этот процесс носит поэтапный характер. При этом рефлексия коммуникативной деятельности должна рассматриваться как единство двух сторон: осознания выполняемой деятельности и системы действий, приводящих к определенному результату. Формирование рефлексивной позиции предполагает поэтапный характер работы.

На 1 этапе рефлексия носит ситуативный характер; студенты способны осмысливать текущую ситуацию и анализировать происходящие события. Также они способны соотносить свои коммуникативные действия и координировать их в соответствии с меняющимися условиями. В основе – способность занять аналитическую позицию по отношению к своей деятельности. Рефлексия направлена на анализ и оценку действий. После общения важно научить их задавать себе вопросы относительно результатов, уровня осознания, приобретенных знаний, умений и навыков, наличия и уровня интереса, возникших трудностей и пожеланий на будущее.

На 2 этапе рефлексия выступает как механизм совершенствования коммуникативной деятельности. Рефлексия способна выполнять корректирующую функцию и побуждать к изменениям и перестройке деятельности. Сформированное рефлексивное отношение, характеризующееся целостным позитивным отношением к себе и к деятельности проявляется через систему рефлексивной оценки опыта общения [247].

На 3 этапе рефлексия выступает как составляющая рефлексивной культуры субъекта. В этом аспекте «рефлексивная деятельность субъекта – это, во многом составляющая его гуманности, духовности, готовности к профессиональному и личностному развитию, что позволяет студенту двигаться по траектории успеха [248]. На этом этапе рефлексия предполагает осмысление своих действий как будущего профессионала, выступает в качестве основы умений прогнозировать, проектировать и программировать свою деятельность.

Одним из важных внутренних предикторов формирования коммуникативных умений иностранных студентов выступает эмпатия в ходе общения и взаимодействия студентов. Основатель аналитической психологии К.Г. Юнг изучал эмпатию как личностную способность, когда «эмпатирующий переживает мир эмпатированного как свой собственный, не теряя качества «как». То есть человек воспринимает переживания другого, при этом сохраняя собственные состояния [249]. Позже, представитель гуманистической психологии К. Роджерс описал эмпатию и понимание другого человека как одну из предпосылок «развивающего взаимодействия», как истинное условие развития в общении [250].

А.К. Бохарт отмечает, что сочувствие позволяет людям снимать напряжение и способствует решению важных проблем [251].

В контексте формирования коммуникативных умений в настоящее время раскрываются различные аспекты роли эмпатии в общении. Способность к переживанию имеет значение для процесса межличностного познания и для эффективного общения [252]. В структуре эмпатии выделяются несколько каналов: рациональный канал позволяет предположить образ мыслей другого человека, понять его проблемы, определить логику и мотивацию его поведения; эмоциональный канал настроен на сопереживание, сочувствие, то есть на эмоциональные состояния объекта восприятия; интуитивный канал действует на уровне подсознания, при этом он может работать при отсутствии объекта восприятия [253].

Люди отличаются по уровню эмпатийности. Незначительная часть обладает очень высоким уровнем эмпатических способностей: они отличаются слишком выраженным реагированием на другого человека, в некоторых случаях даже болезненно, воспринимает его проблемы как свои. Люди с высоким уровнем эмпатических способностей чувствительны к состояниям и проблемам окружающих; они искренне относятся к другим людям, проявляют интерес, больше доверяя своим чувствам и интуиции, чем рациональности и логике. Средний (нормальный) уровень характеризует большинство людей: их эмоциональные проявление контролируются, они проявляют эмпатию и внимание, но в определенных границах. Лица с низким уровнем эмпатии свойственен малообщительным людям, им трудно понять эмоции других людей, проявляют эмоциональную холодность. Есть люди с очень низким уровнем эмпатии, не способные понимать и чувствовать других людей, поэтому им трудно находить взаимопонимание с окружающими и налаживать близкие отношения.

В ходе работы мы опирались на материалы, посвященные исследованию эмпатии у иностранных студентов. И.В. Воробьевой и Н.Е. Ждановой при сравнении российских и иностранных студентов было установлено, что «в подавляющем большинстве случаев, все студенты ориентированы на идентификацию со своей этнической группой, положительно относятся к ней и проявляют толерантность к представителям других культур» [254]. М.В. Бабаева и А.И. Максутова выявили, что 60% иностранных студентов имеют средний уровень эмпатии, 25% - низкий и 13% - высокий, у 3% - очень низкий [255]. Эти данные необходимо учитывать при организации работы с иностранными студентами по формированию коммуникативных умений, так как эмпатия играет большую роль в межличностном общении, служит предиктором коммуникативных умений, позволяет более гибко и сбалансированно выстраивать коммуникации. У иностранных студентов необходимо развивать эмпатию во взаимосвязи с другими компонентами коммуникативных умений – рефлексией, толерантностью, осведомленностью о межкультурных различиях, коммуникативным контролем, умением разрешать конфликтные ситуации.

Особое место среди психологических предикторов коммуникативных умений иностранных студентов занимает коммуникативная толерантность. Одним из первых ученых, который стал развивать идеи толерантности, был древнекитайский философ Конфуций в VI и V веках до нашей эры. Он отмечал, что люди в целом похожи между собой, но при этом есть отличия в привычках. В процессе обучения и воспитания не надо делать упор на различия людей, а учитывать потенциальные возможности каждого, опираясь на принципы гуманизма и уважения к личности [256]. И сегодня в Китае есть такая теория – «теория свечей». Прежде всего, с точки зрения развития, «теория свечей» очень несправедлива по отношению к педагогом, потому что она подразумевает, что педагог – это, своего рода расходный ролевой образ, как горит свеча, меняясь от высокого к низкому, от большого к маленькому, от изменчивого к маленькому [257]. Эта теория отражает толерантность педагога к студентам с другой стороны. Декларация принципов толерантности ЮНЕСКО раскрывает понятие толерантности: «уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, наших форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности…, это добродетель, которая делает возможным достижение мира и способствует замене культуры войны культурой мира» [258].

По данным Т.М. Масловой, полученным в ходе эмпирического исследования, 51,7% студентов имеют средний уровень коммуникативной толерантности. 40% студентов демонстрируют высокий уровень, что позволяет характеризовать их как как уравновешенных, способных осуществлять контроль над своим поведением и создавать комфортную среду для общения. 13% имеют низкий уровень коммуникативной толерантности, в поведении они могут пренебрегать чувствами других людей, могут остро реагировать на различия в позициях партнеров по общению, что приводит к конфликтным ситуациям [259].

В предлагаемых технологиях формирования коммуникативной толерантности студентов раскрываются следующие методы:

- аналитико-сопоставительные упражнения с элементами межкультурной рефлексии: составление словарей по проблематике «культура и традиции народов, толерантность как личностная черта»;

- картирование по темам: путешествие, культурные ценности, досуг;

- когнитивные учебные игры и викторины;

- мини-сообщения типа «Правила межкультурного диалога» и др. [260].

Другой вариант технологии формирования межкультурной коммуникативной толерантности по принципу интеграции коммуникативных и информационно-коммуникативных технологий: к коммуникативным методам отнесены дискуссии, групповые обсуждения, обмен мнениями, ролевые игры, проблемные ситуации, кейсы, «мозговой штурм» и др.; к информационно-коммуникативным отнесены подкасты – прослушивание и создание выступление по определенной проблеме с использованием современных аудио- и видео медиатехнологий с доступом в сеть Интернет [261].

Одной из составляющих коммуникативной толерантности является выбор эффективных стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Как отмечает Т. Дронзина: «Конфликт – неотделимая часть нашей жизни. Надо смотреть на конфликт как на нормальный продукт разнообразия в ценностях и убеждениях, в установках и восприятии индивидов, в конкурентных интересах индивидов, социальных классов, этнических групп и государств» [262].

Особенностью межличностных конфликтов является не только строго определенное количество участников – двое или трое – но и преобладание в таком конфликте двух ситуаций: когда оппоненты преследуют несовместимые цели или реализуют противоположные ценности, а также когда в конкурентной борьбе они преследуют одну и ту же цель, которая может быть достигнута только одной из сторон [263]. Возникновению конфликтного противоборства способствует отсутствие или недостаточное проявление эмпатии, которая представляет собой переживание чувств, мыслей и установок другого человека.

Факторами возникновения конфликтов в студенческой среде являются:

- индивидуально-психологические особенности студентов (черты характера, темперамент, разная направленность личности студента);

- расхождения во взглядах и интересах,

- зависть и соперничество;

- недопонимание;

- стресс, переутомление во время сессии [264].

Одним из условий предотвращения конфликтов в студенческой среде является психологическое сопровождение субъектов образовательного процесса в университете.  Рассматриваются виды психологического сопровождения жизни и обучения иностранных студентов: позитивное, адаптивное, проблемное. При позитивном сопровождении основной упор делается на формирование конструктивных субъект-субъектных отношений на основе рефлексии и конструктивного разрешения конфликтов, формировании мотивации сотрудничества. Адаптивное сопровождение необходимо студентам в ситуациях неопределенности при возникновении проблем в отношениях с другими субъектами образовательного процесса. Проблемное психологическое сопровождение актуально, когда у студентов имеет место внутриличностный конфликт и негативные установки на взаимодействие. Внимание психолога уделяется определению детерминант конфликта и нарушений коммуникативных связей [265]. Действенным методом формирования конфликтологической культуры студентов выступает социально-психологический тренинг [266]. Тренинговые группы позволяют эффективно развивать коммуникативные умения студентов, где осуществляется усвоение теоретических основ коммуникативных умений в соответствии с тремя блоками – коммуникативным, интерактивным, перцептивным [267].

Психолого-педагогическими условиями формирования коммуникативных умений являются: психологическое сопровождение иностранных студентов, участие в социальной и культурной жизни группы, комплектование групп, применение эффективных образовательных технологий и др. [268].

При единстве всех психолого-педагогических условий для иностранных студентов обеспечена коммуникативная среда и условия взаимодействия и общения, в результате которых они актуализируют коммуникативные знания и умения, раскрываются как субъекты деятельности и общения.

* 1. **Структурно-содержательная модель формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде**

В данном разделе представлена разработка и обоснование структурно-содержательноймодели формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде. Целью процесса моделирования является построение такой модели, которая бы способствовала поэтапному формированию всех компонентов коммуникативных умений при применении наиболее эффективных форм, методов, средств работы.

В рамках нашего исследования нам наиболее близко понимание модели П.Г. Щедровицким, который считает, что для успешного моделирования необходимо представлять себе вид исходного материала, характер нового продукта, а также определить способы и виды преобразований, необходимых для достижения результата [269]. Модель – это представление образа моделируемого объекта или явления как результата направленного воздействия с целью его формирования с учетом структуры, существенных связей, уровней и этапов деятельности для достижения поставленной цели.

Модель представляет целостный процесс формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза в системной взаимосвязи всех блоков, реализация которых происходит в определенной последовательности. Формирование коммуникативных навыков иностранных студентов - сложный, многоступенчатый процесс, зависящий от конкретных психолого-педагогических условий. Это и формирование межличностного и межкультурного общения, и вовлечение студентов в различные виды совместной деятельности через культурный диалог, и применение интерактивных и инновационных методов обучения [270].

В нашем исследовании мы понимаем под формированием процесс целенаправленных изменений, приводящий к структурным преобразованиям личностных качеств, поведения и деятельности студента. Данный процесс предполагает преемственность этапов, характеризующих качественные изменения и взаимосвязь следующих блоков: целевого, содержательного, процессуального и оценочно-результативного компонентов приобретаемых коммуникативных умений.

Таблица 5 - Компоненты и показатели коммуникативных умений иностранных студентов

|  |  |
| --- | --- |
| Коммуникативные умения иностранных студентов | |
| компоненты | Показатели |
| Когнитивно-рефлексивный | Знание этнокультурных коммуникативных различий  Рефлексия собственного коммуникативного поведения |
| Перцептивный | Эмпатия  Коммуникативная толерантность |
| Информационно-коммуникативный | Понимание информации, передаваемой вербальными и невербальными средствами общения |
| Деятельно-поведенческий | Стратегии поведения в конфликтной ситуации;  Коммуникативный контроль |

Разработанная структурно-содержательная модель представлена на рисунке 1.

Далее рассмотрим содержание каждого из блоков модели.

Целевой блок является важным системообразующим звеном разработки модели. Целью явилось формирование коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде.

Содержательный блок включает структурные компоненты коммуникативных умений иностранных студентов и их критерии:

Когнитивно-рефлексивный компонент: знание межкультурных коммуникативный различий, рефлексия.

Перцептивный компонент: эмпатия, этническая толерантность

Информационно-коммуникативный компонент: понимание информации, передаваемой невербальными средствами общения,

Деятельностно-поведенческий компонент: стратегии поведения в конфликтных ситуациях; коммуникативный контроль (таблица 5).

Процессуальный блок включает подходы, принципы, психолого-педагогические условия, формы, методы средства и этапы работы по формированию коммуникативных умений иностранных студентов.

Для научного обоснования процесса формирования коммуникативных умений иностранных студентов нами были определены основополагающие подходы к исследованию данной категории в науке.

Системный подход рассматривает личность как сложную целостную систему (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, В.А. Ганзен и др.). Б.Г. Ананьев рассматривает человека в системе «индивид – личность – индивидуальность» и представляет построение системы личности по принципу иерархии (соподчинения) ее подсистем [271]. В аспекте этого подхода мы понимаем коммуникативные умения иностранных студентов как систему интеллектуальных (социальный интеллект), перцептивных (толерантность, эмпатия), информационно-коммуникативных (вербальных и невербальных), интерактивных (стратегии сотрудничества) умений и осознанных коммуникативных действий, основанных на теоретической и практической подготовке, позволяющих понимать психологические особенности партнеров по общению, правильно выстраивать свое поведение и взаимодействовать в поликультурной образовательной среде вуза.. Б.Ф. Ломов считал, что каждый отдельный человек является частью социальной системы и носителем системы социальных качеств [272]. Данный подход позволяет рассматривать коммуникативные умения как совокупность умений, формирующееся в целостной системе свойств в процессе взаимодействия личности и общества (субъектов образовательного процесса). С точки зрения В.А. Ганзена, с помощью системного подхода мы можем представить системное описание сложного явления, каким являются коммуникативные умения личности [273].

Деятельностный подход А.Н. Леонтьева [274], А.Г. Асмолова [275], С.М. Джакупова [276] и др. выделяет в качестве ведущего основания для развития психических свойств деятельность как специфическую активность личности, направленную на преобразование мира и себя в нем. В аспекте изучаемой проблемы этот подход предполагает рассматривать формирование коммуникативных навыков в процессе учебно-профессиональной и коммуникативной деятельности.

Субъектно-деятельностный подход предполагает рассмотрение процесса формирования коммуникативных умений как становление их субъектности. С.Л. Рубинштейн в системе взаимоотношений с окружающим миром предлагает рассматривать такие стороны, как познавательная, отношенческая. и деятельностная [277]. Представителями данного подхода являются К.А. Абульханова-Славская, А.В. Брушлинский, которые в качестве показателей развития субъектности деятельности студента рассматривают: характер активности (внутренний), способность управлять различными формами активности: учебной деятельностью, поведением, общением [278].

Также в качестве основополагающего подхода к формированию коммуникативных умений нами рассматривался компетентностный подход, позволяющий раскрывать коммуникативные умения на определенном уровне их сформированности как компетенции. В психологии и педагогике в системе профессионального, высшего и послевузовского образования компетентностный подход разрабатывается А.А. Вербицким [279], С.И. Гильманшиной [280], Э.Ф. Зеер [281], И.А. Зимней [282], Дж. Равеном [283], А.В. Хуторским [284] и др. Данный подход обоснован запросом на профессионально важные качества специалиста, гарантирующие его эффективность и конкурентоспособность. Согласно мнению ученых, отличие компетентного специалиста от квалифицированного заключается в том, что компетентный не только обладает определенным уровнем знаний, умений и навыков, но и способен реализовать их в работе. С этой позиции компетенции рассматриваются как сквозные над- и метапредметные образования, интегрирующие как традиционные знания, так и разного рода обобщенные интеллектуальные, коммуникативные, креативные и другие умения.

В глоссарии терминов Европейского высшего образования выделяются компетенции общие (для всех программ обучения) и профессиональные (относящиеся к определенной программе) [285]. Профессиональная компетентность включает общие (ключевые, инструментальные), специальные (базовые, профессиональные) компетенции. Ключевые компетенции необходимы любому специалисту, независимо от сферы профессиональной деятельности. Базовые компетенции относятся к определенному направлению (области) профессиональной деятельности. Специальные компетенции отражают особенности конкретной профессиональной деятельности.

Определяя компетентность, большинство исследователей рассматривают ее как сформированность личностно-профессиональных качеств, в основном интегрального характера. Компетентность – это вариативная комбинация компетенций специалиста, это способность применять знания, умения и навыки, а также личностные качества для успешной деятельности в определенной области. Нам близко понимание компетенции, данное А.В. Хуторским: «компетенция – заданная социальная норма к образовательной подготовке, включающая комплекс смысло-жизненных ориентаций, знаний, умений, навыков и опыта деятельности обучаемого по отношению к определенному кругу объектов реальной действительности, необходимых для осуществления социально значимой продуктивной деятельности [284, с.59]. Мы придерживаемся точки зрения о том, что компетентность – это результат подготовки, комплексная характеристика деятельности личности.

В рамках исследуемой проблемы нас в большей степени в качестве предмета исследования интересуют инструментальные (ключевые) компетенции. В рамках нашего исследования значимы исследования Б.А. Абдыкаримова [286], М.А. Абсатовой [287], Ж.Е. Дюйсебековой [288], Б.Т. Кенжебекова [289], Ш.М. Майгельдиевой [290], в которых раскрываются аспекты применения компетентностного подхода в подготовке специалистов, в том числе иностранных студентов.

Результативность работы по формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде зависит от исходных положений – принципов, взятых в качестве ее основы. Данные принципы определяют направления, этапы и содержание работы по формированию коммуникативных умений студентов:

- принцип активности: рассмотрение роли студента как субъекта учебно-профессиональной деятельности, его инициативности в общении и взаимодействии;

- принцип синергии предполагает общность смыслов деятельности, целей и способов достижения ее результатов студентами на основе сотрудничества, активное включение в диалоговые, полилоговые, групповые формы совместной деятельности субъектов образовательного процесса;

- принцип коммуникативности рассматривает общение, осуществляемое в естественных условиях, адаптированное к процессу реальной коммуникации;

- принцип интерактивности предполагает возможность постоянных контактов коммуникативного процесса с помощью информационных технологий;

- принцип осмысленности означает осознанность целей и стратегий поведения и коммуникаций;

- принцип креативности предполагает творческий подход в процессе коммуникаций.

В модели отражен комплекс психолого-педагогических условий эффективного формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде.

Педагогические:

- интегрированное применение интерактивных методов: дискуссий, ролевых и деловых игр, дебатов, интерактивной экскурсии, межкультурного тренинга;

- организация виртуальной мультимедийной коммуникативной среды привлечение в условиях онлайн и гибридного формата работы;

Психологические:

актуализация внешних и внутренних предикторов, при этом:

- актуализация внешних предикторов коммуникативных умений иностранных студентов – обеспечение единства межличностной и межкультурной направленности группового аутентичного общения;

- актуализация внутренних (личностных) психологических предикторов коммуникативных умений студентов – рефлексии коммуникативной деятельности, эмпатических способностей, коммуникативной толерантности.

В ходе работы по формированию коммуникативных умений студентов использовались групповые формы работы, которые осуществлялись в форматах online и гибридном. Применялись методы: интерактивный метод, ролевая /деловая игра, дебаты, дискуссия, онлайн-квест. Использовались информационно-коммуникативные средства; электронные образовательные ресурсы; компьютерные симуляторы и программы.

Процессуальный компонент предполагает выделение этапов работы. Мы исходили из понимания формирования коммуникативных умений иностранных студентов как процесса последовательного поэтапного приобретения и совершенствования комплекса компонентов. В связи с этим нами были выделены этапы: адаптация, осознание и реализация (таблица 6).

1 этап (адаптация) предполагает знакомство с группой, формирование мотивации общения с группой, формирование адаптивных способностей и осмысление значимости формирования коммуникативных умений. Этому этапу на начальном его периоде соответствует ситуативный уровень формирования коммуникативных умений студентов. На этом уровне отмечается ниже среднего и низкий уровень знания этнокультурных коммуникативных различий, имеются знания об эффективных способах и приемах общения, ситуативное их применение. У студентов рефлексия формальная, проявляется эпизодически. Отмечается ниже среднего и низкий уровень эмпатии, низкий уровень коммуникативной толерантности, слабое понимание коммуникативных намерений других людей; слабое осознание и некритичность в отношении оценки своих коммуникативных умений. Они имеют слабое представление способах эффективной коммуникации, характеризуются низким уровнем понимания смысла невербального поведения.

На 2 этапе (осознание) происходит переход на конструктивный уровень формирования коммуникативных умений: приобретаются умения, студенты погружаются в поликультурную среду, осознают необходимость умений межкультурной коммуникации. На этом уровне у студентов отмечается средний и выше среднего уровень знания этнокультурных коммуникативных различий, достаточные знания об эффективных способах и приемах общения, и их систематическое применение. На этом этапе рефлексия содержательная, достаточно высокая эмпатийность. средний уровень коммуникативной толерантности, хорошее понимание коммуникативных намерений других людей.

Таблица 6 - Этапы формирования коммуникативных умений иностранных студентов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Этап | Содержание | Результат |
| 1 этап  адаптация | Знакомство, формирование мотивации общения с группой; | Мотивация групповой поддержки, осмысление значимости коммуникативных умений, формирование адаптивных способностей |
| этап  осознание | Приобретение умений;  Погружение в поликультурную среду;  Осознание необходимости умений межкультурной коммуникации | Осознание себя в качестве коммуникативного субъекта, идентификация как члена группы межкультурного взаимодействия |
| этап  реализация | Освоение умений коммуникации, применение в разных форматах взаимодействия в группе | Активное инициативное общение. Мотивация сотрудничества, активное применение коммуникативных умений |

Таблица 7 - Характеристика уровней сформированности коммуникативных умений иностранных студентов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кри-  те-  рии | Уровни сформированности коммуникативных умений иностранных студентов | | |
| Ситуативный (низкий) | Конструктивный (средний) | Креативный (высокий) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Когнитивн-рефлексивный | Ниже среднего и низкий уровень знания этнокультурных коммуникативных различий  Имеет знания об эффективных способах и приемах общения, ситуативно их применяет. Рефлексия формальная, проявляется эпизодически. Слабо понимает коммуникативные намерения других людей; | Средний и выше среднего уровень знания этнокультурных коммуникативных различий  Имеет достаточные знания об эффективных способах и приемах общения, систематически их применяет. Рефлексия содержательная Высокая эмпатийность.  Средний уровень коммуникативной толерантности. Хорошо понимает коммуникативные намерения других людей. | Высокий уровень знания этнокультурных коммуникативных различий  Имеет глубокие знания об эффективных способах и приемах общения, активно и творчески их применяет. Рефлексия содержательная, осуществляется регулярно  Очень высокий уровень эмпатийности.  Высокий уровень коммуникативной толерантности. Глубоко понимает коммуникативные намерения других людей. |

Продолжение таблицы 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Перцептивный | слабое осознание и некритичность в отношении оценки своих коммуникативных умений. | Осознание себя как субъекта общения, переосмысление собственного опыта коммуникативной деятельности;  Имеет достаточные знания и проявляет интерес | Осознание себя как субъекта общения.  Высокая степень осознания своих действий. |
| Информационно-коммуникативный | Имеет слабое представление способах эффективной коммуникации. | Готовность к применению коммуникативных умений. | Ярко выражена активность в установлении благоприятных взаимоотношений со студентами и преподавателями;  готовность активно действовать в соответствии с условиями ситуации Креативность в и совершенствовании деятельности:  Стили поведения в конф ликтной ситуации  компромисс, сотрудничество  Высокий уровень  коммуникативного контроля |
|  | Низкий уровень понимания смысла невербального поведения  Слабо выражено  стремление к взаимоотношениям со студентами и преподавателями ограничено рамками учебных занятий неустойчивая готовность действовать в соответствии с условиями ситуации. стремление к сотрудничеству проявляется эпизодически;  низкая готовность действовать в соответствии с условиями ситуации; | Выше среднего уровень понимания смысла невербального поведения  Выражено  стремление к установлению сотрудничества со студентами и преподавателями; готовность действовать в соответствии с условиями ситуации; коррекция действий.  Прогнозирование результатов деятельности  Стили поведения в конфликтной ситуации -  Компромисс, сотрудничество. | Высокий  уровень понимания смысла невербального поведения  - |

Продолжение таблицы 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Деятельностно-поведенческий | Эпизодический характер коррекции деятельности и определения путей устранения выявленных недостатков.  Стили поведения в конфликтной ситуации - соперничество, избегание  Низкий уровень  коммуникативного контроля | Выше среднего уровень коммуникативного контроля | - |

Студенты осознают себя как субъектов общения, они могут переосмысливать собственный опыт коммуникативной деятельности, имеют достаточные знания и проявляют интерес к применению коммуникативных умений, хорошо понимают смысл невербального поведения.

На 3 этапе (реализация) студентами осваиваются умения коммуникации, они могут применять их в разных форматах взаимодействия в группе. На этом этапе студенты способны достигнуть креативного уровня коммуникативных умений, которому свойственен высокий уровень знания этнокультурных коммуникативных различий, глубокие знания об эффективных способах и приемах общения, активное и творческое их применение. Они способны к содержательной рефлексии, которая осуществляется регулярно. Также на этом уровне отмечается высокий уровень эмпатии, коммуникативной толерантности, понимание коммуникативных намерений других людей. Студенты осознают себя в качестве субъектов общения, они хорошо осознают свои действий, понимают смысл невербального поведения.

Оценочно-результативный блок определяет эффективность предложенной модели, отражающей разработанные компоненты коммуникативных умений иностранных студентов, уровни их развития, критерии и показатели. Результатом реализации модели выступает высокий уровень формирования коммуникативных умений иностранных студентов в единстве всех компонентов.

Нами были обоснованы и апробированы диагностические критерии и показатели, которые позволили отслеживать уровни сформированности коммуникативных умений иностранных студентов. Выделение высокого – креативного уровня как цели формирования коммуникативных умений студентов позволяет видеть целевую детерминацию осуществляемой работы.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Целевой блок: | | | | | | | |
| формирование коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Содержательный блок | | | | | | | |
| Компоненты коммуникативных умений иностранных студентов | | | | | | | |
| Когнитивно-рефлексивный | | перцептивный | | информационно-коммуникативный | | Деятельностно-поведенческий | |
|  | | | | | | | |
| Критерии компонентов коммуникативных умений иностранных студентов | | | | | | | |
| - знание этнокультурных коммуникативных различий, обычаев и традиций этнических групп;  - рефлексия коммуникативной деятельности | | - эмпатия,  - коммуникативная толерантность | | - понимание информации, передаваемой вербальными и невербальными средствами общения | | | - стратегии поведения в конфликтных ситуациях;  - коммуникативный контроль; |
| Процессуальный блок | | | | | | | |
| Подходы:  Системный  Деятельностный  Субъектный  Компетентностный | | | | Принципы:  Коммуникативности, интерактивности  осмысленности, активности,  крееативности, синергии | | | |
| Психолого-педагогические условия | | | | | | | |
| Педагогические:  - интегрированное применение интерактивных методов: дискуссий, ролевых и деловых игр, дебатов, интерактивной экскурсии, межкультурного тренинга;  - организация виртуальной мультимедийной коммуникативной среды и привлечение обучающихся в гибридные формы работы;  Психологические:  актуализация внешних и внутренних предикторов, при этом:  - актуализация внешних предикторов коммуникативных умений иностранных студентов – обеспечение единства межличностной и межкультурной направленности группового аутентичного общения;  - актуализация внутренних (личностных) психологических предикторов коммуникативных умений студентов – рефлексии коммуникативной деятельности, эмпатических способностей, коммуникативной толерантности | | | | | | | |
| Формы | | | Методы | | | | средства |
| Групповые  Онлайн  Офлайн  Гибридные | | | Интерактивный  Ролева /деловая игра  Упражнение  Дебаты, Дискуссия  Онлайн-квест | | | | Информационно-коммуникативные средства;  электронные образовательные ресурсы; компьютерные симуляторы и программы |
| Этапы формирования коммуникативных умений | | | | | | | |
| этап | содержание | | | | результат | | |
| 1 этап  адаптация | Знакомство формирование мотивации общения с группой; | | | | Мотивация групповой поддержки, осмысление значимости коммуникативных умений, развитие адаптивных способностей | | |
| 2 этап  Осознание | Приобретение умений;  Погружение в поликультурную среду;  Осознание необходимости умений межкультурной коммуникации | | | | Осознание себя в качестве коммуникативного субъекта, идентификация как члена группы межкультурного взаимодействия | | |
| 3 этап  реализация | Освоение умений коммуникации, применение в разных форматах взаимодействия в группе | | | | Активно инициативное общение; мотивация сотрудничества; активное применение коммуникативных умений | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценочно-результативный блок | | |
| Уровни коммуникативных умений иностранных студентов | | |
| Низкий (ситуативный) | Средний (конструктивный) | Высокий (креативный) |
| Результат: высокий уровень сформированности коммуникативных умений иностранных студентов | | |

Рисунок 1 – Структурно-содержательная модель формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде

Коммуникативная креативность представляется в виде «единства и своеобразия когнитивных, эмоциональных и лингвистических особенностей, формирующихся на основе социального интеллекта (знаний о культуре, социальных отношениях, обычаях и традициях) и проявляющихся в умении понимать и навыках общения (коммуникативной компетентности) и в умении понимать отношения и чувства людей (эмпатия)» [291, с. 10].

Реализация специальной программы и учебного курса позволили автору значительно оптимизировать коммуникативную компетентность студентов, а именно сформировать социально-перцептивные способности, вербальную и невербальную экспрессию, гибкость и проницательность, мотивацию речевой деятельности.

**3 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

**3.1 Констатирующий эксперимент. Диагностика коммуникативных умений иностранных студентов**

Содержание опытно-экспериментальной работы включало констатирующий, формирующий и контрольный этапы работы.

Целью констатирующего этапа явилась диагностика исходного уровня формирования коммуникативных умений иностранных студентов.

На этапе констатирующего и формирующего эксперимента были созданы выборки:

Эксперимент на базе КазНПУ имени Абая 2019-2020 учебный год.

Экспериментальная группа: студенты 1-4 курсов по специальности 6В017 - Подготовка учителей по языкам и литературе (Казахский язык и литература в школах с нерусским языком обучения (Казахский язык как иностранный); 6В017- Подготовка учителей по языкам и литературе (Русский язык и литература в школах с нерусским языком обучения (Русский язык как иностранный) Факультета для иностранных граждан и довузовской подготовки (Foundation) КазНПУ имени Абая в количестве 30 человек;

Контрольная группа: студенты 1-4 курсов по специальности 6В017 - Подготовка учителей по языкам и литературе (Казахский язык и литература в школах с нерусским языком обучения (Казахский язык как иностранный); 6В017- Подготовка учителей по языкам и литературе (Русский язык и литература в школах с нерусским языком обучения (Русский язык как иностранный) Факультета для иностранных граждан и довузовской подготовки (Foundation) КазНПУ имени Абая в количестве 30 человек. Общее количество – 60 человек. Из них в экспериментальные группы (ЭГ) вошли студенты, участвовавшие в формирующем эксперименте по программе формирования коммуникативных умений студентов (30); в контрольные группы (КГ) вошли студенты, не охваченные программой (30 человек).

В 2022-2023 году экспериментальная работа осуществлялась на базе Института языков Центральной и Восточной Европы Цзилиньского университета иностранных языков. Были созданы выборки:

Экспериментальная группа: студенты студентов 3–4 курсов специальности *«050202* – Русский язык» в количестве 30 человек.

Контрольная группа: студенты студентов 3–4 курсов специальности *«050202* – Русский язык» в количестве 30 человек. Общее количество – 60 человек. Из них в экспериментальные группы (ЭГ) вошли студенты, участвовавшие в формирующем эксперименте по программе формирования коммуникативных умений студентов (30); в контрольные группы (КГ) вошли студенты, не охваченные программой (30 человек).

Диагностика осуществлялась с помощью комплекса методик, подобранных в соответствии со структурными компонентами коммуникативных умений. Программа диагностики представлена в таблице 8.

Таблица 8 - Программа диагностики коммуникативных умений студентов

|  |  |
| --- | --- |
| Компонент | Методики диагностики |
| Когнитивно-рефлексивный | 1. Тест на знание этнокультурных коммуникативных различий (приложение А) 2. Методика определения уровня рефлексивности (А.В. Карпов, В.В. Пономарева) [292] (приложение Б) |
| Перцептивный | 1. Тест на эмпатию эмпатии А. Меграбян и Н. Эпштейн [293] (приложение В) 2. Опросник «Индекс толерантности» (Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А. Шайгерова) [294] (приложение Г) |
| Информационно-коммуникативный | Методика на понимание информации, передаваемой вербальными и невербальными средствами общения [295] (приложение Д) |
| Деятельно-поведенческий | 1. Тест Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» [296] (приложение Е) 2. Тест-опросник коммуникативного контроля М. Шнайдера [297] (приложение Ж) |

Когнитивный компонент

Результаты тестирования на знание этнокультурных коммуникативных различий

Испытуемым был предложен тест «Обычаи и традиции народов мира». Тест включал 37 вопросов-заданий. Тестируемый должен вписать недостающее слово или понятие; выбрать требуемое определение. По результатам испытуемые разделены по уровням знания этнокультурных коммуникативных различий.

Критерии оценки:

*Высокий уровень*: правильный ответ дан на 30-37 заданий.

*Средний уровень*: правильный ответ дан на 17-29 заданий.

*Низкий уровень*: правильный ответ дан на до 17 заданий.

По показателям уровня знания этнокультурных коммуникативных различий испытуемые распределились следующим образом:

- в экспериментальной группе к низкому уровню отнесены 20% студентов, к среднему уровню – 43,3%, к высокому – 36,6%;

- в контрольной группе - к низкому уровню отнесены 23,3% студентов, к среднему уровню – 40%, к высокому – 36,6%.

Как видно из таблицы 1, большинство студентов экспериментальной и контрольной групп относятся к среднему уровню знаний об этнокультурных коммуникативных различиях. На втором месте по численности в обеих выборках студенты с высоким уровнем осведомленности. И на третьем месте – с низким уровнем знаний межкультурных коммуникативных отличий.

Сравнительный анализ средних значений также показал приблизительно сходный средний балл – 17,0 в экспериментальной и 17,2 – в контрольной группе (таблица 9, рисунок 2).

Таблица 9 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням знания этнокультурных коммуникативных различий, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни знания этнокультурных коммуникативных различий | | | |
| низкий  (0-17) | средний  (17-29) | высокий  (34-37) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 20,0 | 43,3 | 36,6 | 17,0 |
| Контрольная группа | 23,3 | 40,0 | 36,6 | 17,2 |
| Примечание - составлено автором. | | | | |

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок 2 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням знания этнокультурных коммуникативных различий в %

*Результаты исследования рефлексивности*

Методика определения уровня рефлексивности (А.В. Карпов, В.В. Пономарева).

Различают рефлексию ситуативную, ретроспективную и перспективную.

Ситуативная рефлексия направлена на анализ выполняемой в данный момент деятельности и позволяет ее перестроить в ситуации изменяющихся условий. Характеристики ситуативной рефлексии: время реакции на внешние стимулы, частота обдумывания текущей ситуации и осознание процесса принятия решения.

Ретроспективная рефлексия направлена на анализ прошедших событий, выполненной деятельности и своего поведения в прошлом. Каузальная атрибуция позволяет выявить причинно-следственные связи, оценить результаты, осуществить коррекцию допущенных ошибок. Перспективная рефлексия осуществляется в виде прогнозирования результативности деятельности, планирования ее деталей и успешности. Анализ полученных данных показал, что высокий уровень демонстрируют, в среднем 26,6% студентов всех курсов (таблица 10).

Таблица 10 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням рефлексивности в %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни рефлексивности | | |
| низкий  (0-17) | средний  (17-29) | высокий  (34-37) |
| Экспериментальная группа | 23,3 | 43,4 | 33,3 |
| Контрольная группа | 26,6 | 40,0 | 33,3 |

Учитывая, что способность к рефлексии является значимым условием формирования коммуникативный умений, важно закреплять и развивать рефлексивные способности студентов.

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок 3 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням рефлексивности в %

Перцептивный компонент

Показатели эмпатии

Методика А. Меграбяна, Н. Эпштейна позволяет определить уровеньспособности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей. Эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений. Она делает поведение человека социально обусловленным. Развитая у человека эмпатия — ключевой фактор успеха в тех видах деятельности, которые требуют вчувствования в мир партнера по общению и прежде всего в обучении и воспитании. Испытуемым предлагаются 36 утверждений с пятью вариантами ответов. Опросник позволяет определить уровни развития эмпатии – очень низкий, низкий, средний очень высокий, а также среднее значение в группе.

Анализ полученных данных показал, что в экспериментальной группе студентов с очень низким уровнем эмпатии оказалось 3,3%, с низким уровнем – 16,6%, со средним уровнем – 46,6%, с высоким уровнем – 26,6%, с очень высоким – 10%.В контрольной группе студентов с очень низким уровнем эмпатии оказалось 6,6%, с низким уровнем – 20%, со средним уровнем – 40%, с высоким уровнем – 23,3%, с очень высоким – 6,6%.

Как видно из таблицы, большинство студентов из обеих выборок относятся к среднему уровню сформированности эмпатических способностей. Также близки средние значения показателя эмпатии – 51,89 в экспериментальной группе и 51,03 – в контрольной группе (таблица 11, рисунок 4).

Таблица 11 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням эмпатии, в % и средних значениях (методика А. Меграбяна и Н. Эпштейна)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни эмпатии | | | | | |
| очень низкий  (1-11) | низкий  (12-36) | средний  (37-62) | высокий  (63-81 | очень высокий (82-90) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 6,6 | 20,0 | 40,0 | 23,3 | 10,0 | 51,89 |
| Контрольная группа | 3,3 | 16,6 | 46,6 | 26,6 | 6,6 | 51,03 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Показатели этнической толерантности

Результаты определения индекса этнической толерантности по методике В.С. Собкина, Д.В Адамчук.

Вопросы теста позволяют исследовать толерантность в разных контекстах;

* эмоциональное отношение к своей этнической идентичности;
* наличие барьеров в общении с представителями других этнических групп;
* наличие толерантных/интолерантных установок в образовании;
* отношение к межэтническим конфликтам.

Изображение выглядит как текст, программное обеспечение, Операционная система, Значок на компьютере

Автоматически созданное описание- принятие или непринятие других этносов.

Рисунок 4 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням эмпатии, в %

Полученные результаты позволяют определить общий индекс толерантности каждого студента группы, а также получить дополнительную информацию в сфере межэтнических отношений. Анализ результатов по определению уровня этнической толерантности показал, что в экспериментальной группе студентов с очень низким уровнем этнической толерантности оказалось 6,6%, с низким уровнем – 26,6%, со средним – 43,3%, с высоким – 23,3%. Похожие результаты были получены в контрольной группе - студентов с очень низким уровнем этнической толерантности оказалось 6,6%, с низким уровнем – 23,3%, со средним – 46,6%, с высоким – 23,3% (таблица 12, рисунок 5).

Таблица 12 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням этнической толерантности, в % и средних значениях (методика В.С. Собкина и Д.В. Адамчук)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни толерантности | | | | |
| очень низкий  (-90- -45) | низкий  (-45-0) | средний  (0-45) | высокий  (45-90) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 6.6 | 26.6 | 43.3 | 23.3 | 19,2 |
| Контрольная группа | 6,6 | 23.3 | 46,6 | 23,3 | 18,7 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | |

Изображение выглядит как текст, число, Шрифт, диаграмма

Автоматически созданное описание

Рисунок 5 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням этнической толерантности в %

Информационно-коммуникативный компонент

Показатели понимания смысла невербального поведения

Студенты экспериментальной группы распределились следующим образом: с низким уровнем – 26,6%, со средним уровнем – 36,6%, с высоким уровнем – 36,6%. Студенты контрольной группы распределились следующим образом: с низким уровнем – 23,3%, со средним уровнем – 36,6%, с высоким уровнем – 40%.

По показателям среднего значения отмечается схожесть в экспериментальной – 21,8% и контрольной группе - 23,7%. (таблица 13, рисунок 6).

Таблица 13 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням понимания смысла невербального поведения, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни понимания смысла невербального поведения | | | |
| низкий  (0-15) | средний  (16-32) | высокий  (33-48) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 26,6 | 36,6 | 36,6 | 21,8 |
| Контрольная группа | 23,3 | 36,6 | 40,0 | 23,7 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | |

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок 6 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням понимания смысла невербального поведения в %

*Деятельностно- поведенческий компонент*

Показатели стилей поведения в конфликтной ситуации

Опросник Томаса-Килманна позволяет выявить доминирующую типичную для личности стратегию поведения в конфликтной ситуации. Опросник содержит 30 пар утверждений, предполагающих выбор одного утверждения из пары. К. Томас и Р. Килманн выделяли следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество: мотивация успеха без учета интересов второй стороны, а иногда в ущерб сопернику;
2. Приспособление: склонность уступать в конфликте в ущерб собственных интересов;
3. Компромисс: поиск вариантов разрешения конфликта с учетом интересов обеих сторон;
4. Избегание: стратегия ухода из ситуации без разрешения конфликта, отсутствует мотивация к объединению усилий для разрешения конфликта и нежелание удовлетворить собственные интересы;
5. Сотрудничество: достижение договоренности на основе учета интересов обеих сторон, объединение усилий для разрешения конфликта.

Наиболее продуктивной стратегией разрешения конфликта считается сотрудничество.

Среди студентов экспериментальной группы наиболее выраженной стратегией поведения в конфликтной ситуации оказалось соперничество – у 36,6%, сотрудничество – 20,0%, избегание – 16,6%, компромисс – 13,3%, приспособление – 13,3%. Среди студентов контрольной группы наиболее выраженной стратегией поведения в конфликтной ситуации оказалось соперничество – у 33,3%, сотрудничество – 16,6%, избегание – 20%, компромисс – 16,6%, приспособление – 13,3%.

Как видно из таблицы 14 и рисунка 7 показатели сходны в обеих группах. На первом месте оказалась не самая продуктивная стратегия поведения в конфликтной ситуации – соперничество и менее всего они склонны к компромиссу и приспособлению.

Таблица 14 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по стилям поведения в конфликтной ситуации, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Стили поведения в конфликтной ситуации | | | | |
| Соперни-чество | Сотрудни-чество | избегание | компромисс | приспособление |
| Экспериментальная группа | 36,6 | 20,0 | 16,6 | 13,3 | 13,3 |
| Контрольная группа | 33,3 | 16,6 | 20,0 | 16,6 | 13,3 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | |

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, Красочность

Автоматически созданное описание

Рисунок 7 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по стилям поведения в конфликтной ситуации в %

Показатели уровней коммуникативного контроля

Тест-опросник коммуникативного контроля М. Шнайдера позволяет определить уровень контроля в общении. Тест содержит 10 утверждений относительно возможных вариантов поведения в процессе общения. Люди с низким уровнем коммуникативного контроля импульсивны, непосредственны, открыты, они не соотносят свое поведение с поведением других людей, не всегда учитывают ситуацию. Люди со средним коммуникативным контролем могут быть непосредственными, искренними, но при этом учитывают ситуацию, интересы других людей, но могут быть сдержанным в своих эмоциональных проявлениях. Люди с высоким уровнем коммуникативного контроля следят за своим поведением, сдержаны в проявлениях эмоций, управляют своими поступками.

Анализ данных показал, что половина студентов экспериментальной группы имеют средний уровень коммуникативного контроля – 50%, низкий уровень выявлен у 26,6%, высокий – у 23,3%. Аналогичные данные получены в контрольной группе: 53,3% студентов экспериментальной группы имеют средний уровень коммуникативного контроля, низкий уровень выявлен у 20%, высокий – у 26,6%.

Среднее значение в экспериментальной группе – 4,9, в контрольной группе – 4,7 (таблица 15, рисунок 8).

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, программное обеспечение

Автоматически созданное описание

Рисунок 8 – Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням понимания смысла невербального поведения в %

Таблица 15 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням коммуникативного контроля, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни коммуникативного контроля | | | |
| низкий  (0-3) | средний  (4-6) | высокий  (7-10) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 26,6 | 50,0 | 23,3 | 4,9 |
| Контрольная группа | 20,0 | 53,3 | 26,6 | 4,7 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | |

Для того, чтобы узнать, различаются ли между собой данные экспериментальной и контрольной групп был применен t-критерий Стьюдента для независимых групп при уровне значимости 0,05. По всем показателям: эмпатия 0,802; толерантность 0,958; знание культурных коммуникативных различий 0,973; понимание смысла невербального поведения 0,595; коммуникативный контроль 0,599 (уровень значимости больше 0,05), рефлексивность 0,670 (уровень значимости более 0,05) что подтверждает отсутствие различий по этим показателям между экспериментальной и контрольной группами (таблица 16).

Таблица 16 - Показатели расчета по t-критерию Стьюдента и уровня значимости различий средних значений показателей уровней коммуникативных умений в выборках студентов экспериментальной и контрольной групп

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Значения, уровни значимости | эмпатия | толерантность | Знание этнокультур-ных коммуника-тивных различий | Понимание смысла невербаль-ного поведения | Коммуникатив-ный контроль | Рефлексив-ность |
| Эмпирическое значение  t-критерия (t) | -,252 | ,053 | -,035 | -,534 | ,543 | ,067 |
| Уровень значимости  Sig.(2-tailed) | ,802 | ,958 | ,973 | ,595 | ,599 | ,958 |

**3.2 Формирующий эксперимент. Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов**

Формирующий этап опытно-экспериментальной работы был направлен на организацию деятельности студентов экспериментальной группы, направленной на поэтапное формирование компонентов коммуникативных умений. Формирующий эксперимент осуществлялся на основе Программы формирования коммуникативных умений, в которой отражены задачи, формы и методы работы с учетом этапов и условий формирования коммуникативных умений (представленные в модели, раздел 2.2). Специфика реализации программы в условиях удаленного обучения 2-й семестр 2019-2020 и 2020-2021 учебный год в высших учебных заведениях Республики Казахстан осуществлялись в режиме удаленного обучения в связи с эпидемией коронавируса в соответствии с приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 апреля 2020 года № 123 «Об усилении мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции COVID-19 в организациях образования, на период пандемии» (с [дополнениями](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37960049) от 13.04.2020 г.). Во 2 семестре 2019-2020 года Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов осуществлялась в онлайн формате. В таблице 17 представлена программа формирования коммуникативных умений, раскрыты этапы формирования 4-х компонентов коммуникативных умений, задачи на каждом этапе, формы работы и формат их реализации.

Таблица 17 - Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов в формате online

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Этапы | Компоненты коммуникативных умений | | | |
| Когнитивно- рефлексивный | Перцептивный | Информационно-коммуникативный | Деятельностно-поведенческий |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  адаптация | задачи | | | |
| Формирование знаний об этнокультурных коммуникативных различиях, умения осуществлять рефлексию ситуаций общения | Формирование эмпатии, коммуникативной толерантности | Формирование понимания смысла невербального поведения | Формирование умения действовать в соответствии с условиями ситуации, осуществлять коррекцию поведения |
| Формы работы | | | |
| Виртуальная экскурсия | Социально-психологический тренинг | Интерактивная лекция | Межкультурный тренинг |
| Формат проведения | | | |
| Google Street View,  ThingLink  Izi.travel | Платформа  Centrical | Платформа [Miro](https://miro.com/) | Virtonomics |
| 2  осмысление | задачи | | | |
| Формирование знаний об эффективных способах и приемах общения с представителями разных этнических групп | Осознание себя как субъекта общения, переосмысление собственного опыта коммуникативной деятельности, понимание коммуникативных намерений других людей | Повышение уровня понимания невербального поведения | Формирование коммуникативного контроля;  Применение эффективных стратегий в конфликтных ситуациях |
| Формы, методы работы | | | |
| Интерактивная лекция | Рефлексивный тренинг | Групповая дискуссия | Коммуникативный тренинг |
|  | | | |

Продолжение таблицы 17

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Формат проведения | | | |
| Платформа [Miro](https://miro.com/) | Сервис Padlet (виртуальная доска) | Платформа [Miro](https://miro.com/) Совместная работа по визуализации идей и концепций для их обсуждения. | Платформа Zoom |
| 3  реализация | задачи | | | |
| Формирование умения активно и творчески применять знания об этнокультурных коммуникативных особенностях; регулярно осуществлять содержательную рефлексию | Формирование эмпатического общения и коммуникативной толерантности на регулярной основе | Применение понимания смысла невербального поведения в коммуникациях | Формирова-ние креативности в коммуника-тивной деятельности, применение эффективных стратегий в конфликтных ситуациях |
| Формы, методы работы | | | |
| Групповой виртуальный коучинг «Навыки межкультурной коммуникации» | Деловая игра | Web-квест | Дебаты |
| Формат проведения | | | |
| Платформа Zoom | Платформа Centrical | платформа Learnis.ru  joyteka.com | Платформа Padlet |

Таблица 18 - Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов в гибридном формате

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Этапы | Компоненты коммуникативных умений | | | |
| Когнитивно- рефлексивный | Перцептивный | Информационно-коммуникативный | Деятельностно-поведенческий |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | задачи | | | |
| 1  адаптация | Формирование знаний об этнокультурных коммуникативных различиях, умения | Формирование эмпатии, коммуникативной толерантности | Формирование понимания смысла невербального поведения | Формирование умения действовать в |

Продолжение таблицы 18

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 |
|  | осуществлять рефлексию ситуаций общения |  | |  | соответствии с условиями ситуации, осуществлять коррекцию поведения |
| Формы работы | | | | |
| Виртуальная экскурсия | Социально-психологический тренинг | | Лекция-визуализация | Межкультурный тренинг |
| Формат проведения | | | | |
| Google Street View,  ThingLink  Izi.travel | Offline  Аудитория | Offline  Аудитория, мультимедийные средства | | Offline  Аудитория |
| 2  осмысление | задачи | | | | |
| Формирование знаний об эффективных способах и приемах общения с представителями разных этнических групп | Осознание себя как субъекта общения, переосмысление собственного опыта коммуникативной деятельности, понимание коммуникативных намерений других людей | Повышение уровня понимания невербального поведения | | Формирование коммуникативного контроля;  Применение эффективных стратегий в конфликтных ситуациях |
| Формы, методы работы | | | | |
| Интерактивная лекция | Рефлексивный тренинг | Групповая дискуссия | | Коммуникативный тренинг |
| Формат проведения | | | | |
| Платформа [Miro](https://miro.com/) | Offline аудитория | Offline аудитория | | offline  аудитория |
| 3  реализация | задачи | | | | |
| Формирование умения активно и творчески применять знания об этнокультурных коммуникативных особенностях; регулярно осуществлять содержательную | Формирование эмпатического общения и коммуникативной толерантности на регулярной основе | Применение понимания смысла невербального поведения в коммуникациях | | Формирование креативности в коммуникативной деятельности, применение |

Продолжение таблицы 18

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | рефлексию | - | - | эффективных стратегий в конфликтных ситуациях |
| Формы, методы работы | | | |
| Групповой коучинг «Умения межкультурной коммуникации» | Деловая игра | Web-квест | Дебаты |
| Формат проведения | | | |
| offline  аудитория | offline  аудитория | платформа Learnis.ru  joyteka.com | offline  аудитория |

1 этап (адаптация) – продолжительность 1 месяц (4 занятия)

Цель: знакомство, развитие мотивации общения с группой; осмысление значимости коммуникативных умений, формирование адаптивных способностей

Задачи:

1. Формирование знаний об этнокультурных коммуникативных различиях, умения осуществлять рефлексию ситуаций общения;
2. Повышение уровня эмпатии, коммуникативной толерантности;
3. Формирование понимания смысла невербального поведения;
4. Формирование умения действовать в соответствии с условиями ситуации, осуществлять коррекцию поведения.

1. Виртуальная экскурсия

Участники группы с помощью платформ Google Street View, ThingLink. Izi.travel проводят экскурсии по своим странам, городам.

2. Социально-психологический тренинг [298].

1. Упражнение «Знакомство»

Участники делятся на две группы. Каждый член первой группы придумывает себе роль – имя, образ, «историю».

Во второй группе все остаются самими собой. Члены второй группы должны познакомиться с кем-нибудь из первой группы участников. Оговаривается ситуация (в транспорте, на улице, в школе, на пляже, в каком- либо городе и пр.). После проигрывания ситуаций группы меняются ролями.

Примеры ситуаций:

- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним.

- Перед вами знакомый, которого вы давно не видели.

- Перед вами маленький ребенок, который чего-то испугался, и т. п.

Обсуждение. Что чувствовали знакомящиеся и те, с кем знакомятся? Что помогало общению, что мешало? Какие самые удачные способы входа в коммуникацию? Каковы типичные действия для входа в коммуникацию?

1. Упражнение «Наблюдение»

Участники делятся на группы по три человека. Двое из них – собеседники, третий – наблюдающий за процессом общения. Первый рассказывает о своей проблеме, второй внимательно слушает, проявляет участие, желание помочь. Проблемы могут быть как учебные, так и возникающие при общении с родителями, ровесниками или же юмористические.

Обсуждение. Что помогало или мешало понять проблему? В каких формах чаще проявлялись участие и помощь? Что помогало продлить контакт? Что больше всего раздражало рассказчика? Какие личные возможности в общении отметили все участники?

1. Упражнение «Как мы похожи»

Группа делится на пары. Каждая пара должна найти и записать по 10 характеристик, верных для них обоих. Нельзя писать общечеловеческие сведения, такие как «у нас по две ноги». Можно указать, например, год рождения, место учебы, хобби, семейное положение и т. д. После того как 10 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и находит 10 общих характеристик с ним.

Обсуждение. Что получилось, и что вызвало затруднения? Вы заметили, что есть люди, которые легко находят общий язык с каждым, с кем общаются? С любым ли человеком можно найти то, что вас объединяет, и построить на этом контакт?

1. Упражнение «Комплименты»

Цель упражнения: отработка проявлений эмпатии и новых способов поведения; - формирование умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.

Время: 15 минут. Дается задание: «Вы можете свободно передвигаться по комнате подходить к любому члену группы и обмениваться комплиментами, добрыми пожеланиями, похвалами. Возможно, этот человек чем-то помог вам в процессе тренинга, поблагодарите его. Таким образом, обойдите всех участников тренинга». Для этого упражнения целесообразно использовать лирическую музыку.

1. Упражнение «Правила эффективного слушания»

Упражнение выполняется в парах. Распределяются роли:

«говорящего» и «слушающего». «Слушающий» должен руководствоваться правилам эффективного слушания. «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те его качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» следует правилам, тем самым помогая «говорящему» рассказывать о себе. Через 5 минут беседа прекращается. «Говорящему» дается одна минута, чтобы высказаться, что в поведении «слушающего» помогало ему высказываться, а что мешало. Отнестись нужно серьезно. Работать над ошибками.

Через 1 минуту дается следующее задание. Теперь «говорящему» дается 5 минут, чтобы рассказать о своих сильных сторонах в общении: что помогает ему устанавливать контакты и строить отношения. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю информацию, которую он получил от «говорящего».

На следующем этапе «слушающий» за 5 минут должен повторить

«говорящему», что он понял из двух рассказов о себе. «Говорящий» в это время молчит и движением головы показывает согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждение правильности своих слов. После того, как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено.

После выполнения упражнения участники тренинга анализируют и осмысляют полученные результаты.

3. Интерактивная лекция «Этнокультурное разнообразие Республики Казахстан, Китайской народной республики, Вьетнама, Южной Кореи, Узбекистана, Польской народной Республики, Республики Беларусь» на платформе [Miro](https://miro.com/). Лекции готовят студенты группы, знакомя с этнокультурными традициями своей страны использованием фильмов: «Этносы Земли», «Человеческие расы», «Лев Гумилев - возникновение суперэтноса», «Культура - пути и перекрестки» и др.

4. Межкультурный тренинг на платформе Virtonomics [299].

1) Упражнение «Эверест» [293, c. 116].

Цель: помочь участникам осознать свои реальные и потенциальные возможности для эффективного межкультурного взаимодействия.

Материалы: инnерактивная доска Padlet.

Инструкция: Назовите основные качества, необходимые для эффектив- ного межкультурного взаимодействия и мешающие ему.

На интерактивной доске один из участников группы создает два списка, записывая все высказывания.

Вопросы для обсуждения:

- На чём вы основывались, выбирая эти качества?

- Объясните, почему вы считаете, что эти качества помогают или мешают межкультурному взаимодействию?

- Как вы думаете, какие из этих качеств есть у вас?

- Чем было полезно для вас это упражнение?

1. Упражнение «символ моей культуры» [299, c. 122].

Цель: сформировать у клиентов ясное осознание своей куль туры, того, какие ценности они в ней выделяют.

Материалы: интерактивная доска.

Инструкция: Подумайте о своей культуре, в чем она для вас воплощается, в чем ее «соль». Теперь возьмите лист бумаги и символически нарисуйте свое представление о вашей культуре.

Вопросы для обсуждения:

- Как вы определяли, что нарисовать?

- Что отражает ваш рисунок?

- О чем вы думали и что испытывали, когда выполняли упражнение?

1. «Мозговой штурм» по теме «Эффективное общение»

Упражнение выполняется сначала в группах по 4 человека, студенты на листе ватмана излагают свои мысли по следующим вопросам:

- В чем заключается эффективное общение?

- Каковы функции и средства общения?

- Что способствует эффективному общению?

- Что препятствует эффективному общению?

Затем преподаватель выносит интересные предложения на доску.

Эффективному общению способствуют такие коммуникативные навыки, как ясность и четкость изложения мыслей, активное слушание.

2 этап (осмысление). Продолжительность 1 месяц (4 занятия)

Цель: погружение в поликультурную среду, формирование осознания необходимости умений межкультурной коммуникации, осознания себя в качестве коммуникативного субъекта, идентификация как члена группы межкультурного взаимодействия.

Задачи:

1. Формирование знаний об эффективных способах и приемах общения с представителями разных этнических групп;
2. Осознание себя как субъекта общения, переосмысление собственного опыта коммуникативной деятельности, понимание коммуникативных намерений других людей;
3. Повышение уровня понимания невербального поведения;
4. Формирование коммуникативного контроля; эффективных стратегий в конфликтных ситуациях.
   1. Интерактивная лекция «Эффективные способы и приемы общения с представителями разных этнических групп» на Платформа [Miro](https://miro.com/). Лекцию готовят студенты, раскрывая специфику общения в своих станах, дают советы как эффективно общаться.
   2. Рефлексивный тренинг, Сервис Padlet (виртуальная доска)
5. Упражнение на невербальные средства общения «Контакт»

Все садятся в виртуальный круг. Упражнение выполняется молча. Один студент выключает камеру. Выбирается другой участник из круга, который готов вступить в контакт. Используя невербальные средства (позу, мимику), он должен показать свою готовность. Другие участники демонстрируют свое нежелание общаться. Первый заходит и пытается определить, кто заходил на контакт.

1. Упражнение на невербальное поведение «Угадай эмоцию»

Данное упражнение позволяет участникам научиться распознавать эмоциональные состояния других людей по их мимике, позе и жестам.

Тренер демонстрирует на экране карточку с эмоциями. Участник изображает данное эмоциональное состояние при помощи мимики и жестов. Остальные участники определяют, что чувствует показывающий.

1. Дискуссия «Я и мои чувства»

* Какие чувства я испытываю большую часть времени?
* Понимаю ли я, чем вызвано то или иное чувство?
* Подавляю ли я те чувства, которые в нашем обществе считаются негативными (гнев, зависть, разочарование и пр.)? Почему?
* Знаю ли я, как правильно выражать свои чувства?

1. Упражнение «Рисунок Я» Описание. Каждый член группы на листе бумаги с помощью набора цветных карандашей или фломастеров символически изображает себя реального и идеального (каким бы ему хотелось быть). Обсуждение. Как мы видим себя и как видят нас другие? Какое настроение передаем своим рисунком (обратите внимание на преобладающие цвета)? Чем отличается изображение реального Я от идеального?
2. Упражнение «Встаньте перед зеркалом». Упражнение выполняется самостоятельно. Вы можете встать или сесть перед зеркалом – как вам удобнее – важно, чтобы это зеркало позволило видеть вам себя в полный рост. Если такого зеркала у вас нет, можно взять любое, которое ничем не загорожено и в котором вы ясно и отчетливо увидите свое лицо. Ваша задача – спокойно несколько минут постоять перед зеркалом, глядя себе в глаза, а затем сказать, назвав себя по имени: «Я люблю тебя (имя) таким, какой ты есть».
   1. Групповая дискуссия «Насколько важны невербальные средства общения в разных культурах» на платформе [Miro](https://miro.com/)Совместная работа по визуализации идей и концепций для их обсуждения

Подготовка дискуссии. На этой фазе важно обеспечить некоторые внешние условия для успешной работы. К их числу относятся следующие.

* Определение состава участников. Разделение на подгруппы по семь-девять человек.
* Регламент работы (общая продолжительность дискуссии, наличие перерывов и их длительность) должен быть оговорен совместно и заранее.
* Следует исключить возможные помехи (звонки мобильных телефонов, внешние звуки и пр.).
* Техническое обеспечение групповой работы включает в себя обычно доску (флип-чарт) или проектор с экраном, позволяющие зрительно и общедоступно фиксировать промежуточные и окончательные итоги дискуссии.
* В пространстве аудитории следует расположить участников так, чтобы обеспечить непосредственную коммуникацию каждого с каждым, т.е. образуя «круг» или «подкову».
* Проведение процедуры знакомства, установление правил коммуникативного этикета (форма обращения) и коммуникативного взаимодействия (очередность, форма и продолжительность высказываний).

Обозначение темы и цели дискуссии. В зависимости от содержания и «масштаба» обсуждаемого вопроса четко и ясно озвучивается, «что обсуждаем» и «зачем обсуждаем».

Сбор информации. На этой фазе, одной из самых продолжительных, всячески поощряется обмен знаниями, суждениями, мнениями, идеями, предложениями между участниками дискуссии.

Упорядочение информации. Здесь осуществляется обоснование и совместная оценка полученной информации.

Подведение итогов. Реализуется в процессе сопоставления целей дискуссии с полученными результатами.

* 1. Коммуникативный тренинг на Платформе Zoom

1. Упражнение «Составляющие конфликта»

Студентам предлагаются различные конфликтные ситуации из литературных произведений. Цель – определить составляющие конфликта. Далее студенты разыгрывают придуманные ими ситуации конфликтов.

Групповое обсуждение.

Любые конфликты связаны с неудовлетворением потребностей, желаний, интересов одной из сторон. Для разрешения противоречия студенты должны уметь осознавать свои потребности и потребности другой стороны

1. Техника «Мозговой штурм»: «функции конфликтов»

Студенты делятся на 2 группы и на листе бумаги за определенное время генерируют идеи относительно возможных позитивных и негативных функциях конфликта. Преподаватель выносит идеи студентов на доску.

1. Упражнение «Конфликт невербально»

# Цель: формирование умения изображать поведение в конфликтной ситуации с помощью невербальных средств общения и нахождения конструктивных способов разрешения конфликта.

Студенты создают 4 группы. Для каждой группы предназначено задание - изобразить конфликтную ситуацию в одной из сфер социальной практики с помощью невербальной коммуникации:

Ситуация 1: участники конфликта: руководитель и подчиненный, продемонстрировать все стадии конфликта в развитии, продемонстрировать эффективные стратегии разрешения конфликтной ситуации;

Ситуация 2: в конфликте участвуют родитель и ребенок, продемонстрировать эмоциональные реакции и переживания участников конфликта на всех его стадиях;

Ситуация 3: в конфликте участвуют студенты из одной учебной группы: показать предиктор, спусковой крючок и продемонстрировать поиск эффективного разрешения конфликта с вовлечением медиатора – другого студента или преподавателя.

Ситуация 4: в конфликте участвуют незнакомые люди, он возникает в транспорте, продемонстрировать реакции участников и возможные варианты разрешения конфликтной ситуации.

1. Упражнение «Неконфликтная личность»

Цель: дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной личности», т. е. личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях.

Студенты делятся на группы по 5 человек и вырабатывают сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Студентам необходимо предложить перечень не более чем из 10 качеств. Преподаватель пишет эти качества на доске. В результате общей групповой работы студенты составляют список 10 важных качеств.

3 этап (реализация) - Продолжительность 1 месяц (4 занятия)

Цель: освоение умений коммуникации, их активное применение в разных форматах взаимодействия в группе

Задачи:

1. Формирование умения активно и творчески применять знания об этнокультурных коммуникативных особенностях; регулярно осуществлять содержательную рефлексию;
2. Формирование эмпатического общения и коммуникативной толерантности на регулярной основе;
3. Применение понимания смысла невербального поведения в коммуникациях;
4. Формирование креативности в коммуникативной деятельности, применение эффективных стратегий в конфликтных ситуациях
   * 1. Групповой виртуальный коучинг «Навыки межкультурной коммуникации». Платформа Zoom

На первом этапе работы участники разбиваются на пары. Один из партнёров задаёт другому открытый вопрос, требующий развёрнутого ответа. Вопрос «Ты живёшь в общежитии?» является закрытым, а вопрос «Где ты живёшь?» — открытым. Отвечающий должен включить в свой ответ информацию о себе. Например, если на вопрос «Где ты живёшь?» ответить «В общежитии», это будет недостаточно информативно. Более полный ответ может быть таким: «Я живу в студенческом городке, в одном из общежитий, вместе со мной в комнате живут ещё три человека».

Затем они меняются ролями, чтобы поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на них. На втором этапе работы один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор. Затем участники диалога вновь меняются ролями.

Обсуждение. Какие впечатления остались от тренинга? Что было сложно? Что интересно? Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы участники могли обменяться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях.

Упражнение «Обратная связь» Описание. Ведущий произносит несколько фраз о погоде, учебе, телепередаче, политике, самочувствии и т. п., каждому участнику предлагается рассказать, что он услышал. Далее каждый произносит несколько фраз на любую тему, и участники высказывают свои суждения. Далее садитесь по очереди перед каждым участником, смотрите ему в глаза, можете прикасаться к нему. Кратко расскажите, как вы его воспринимаете, какие чувства у вас вызывает его поведение. Обсуждение. С чем связаны различные мнения? В результате обсуждения становятся очевидными некоторые расхождения в понимании высказываний и необходимость более внимательного слушания. Что самое сложное в обратной связи? [300].

* + 1. Деловая игра. Платформа Centrical

«Барьеры в общении». Выбираются пять человек – активных игроков, остальные – наблюдатели. Эти пять человек образуют небольшой круг, им на головы надеваются «шапочки» (из полоски бумаги) с обозначением роли. Игроки не знают, какая у них роль, но видят, какие роли у других участников. Остальные учащиеся (наблюдатели) видят все роли игроков. Вслух говорить или подсказывать запрещается.

Задание: активным игрокам необходимо общаться, обсуждать заданную ситуацию так, чтобы другие игроки поняли, какая им досталась роль. Соответственно, каждый должен понять, что написано на шапочке у него самого.

Роли:

* обращайтесь со мной как с лидером;
* игнорируйте меня;
* спорьте со мной;
* выслушивайте меня внимательно;
* соглашайтесь со мной.

Обсуждаемая ситуация: «Представьте, что вы сотрудники одной фирмы. Работаете вместе несколько лет, дружите семьями, отмечаете вместе некоторые праздники. Однажды на Новый год вы в шутку купили лотерейный билет на общие деньги, деньги фирмы. Через некоторое время вы узнаете, что билет оказался выигрышным. Вам предлагают либо машину, либо деньги. Вам необходимо решить, какой взять выигрыш».

Далее участники игры обсуждают ситуацию в течение нескольких минут, остальные наблюдают. После выполнения задания – групповая дискуссия

* + 1. Web-квест. платформа Learnis.ru, joyteka.com

Студенты должны в групповой работе составить творческий веб-квест. Это может быть картина, игра, песня, фильм. мультимедийная презентация и др. Условие: квест должен соответствовать мультикультурной тематике.

При составлении веб-квеста необходимо придерживаться определенной структуры:

- вводная часть (тема, роли, сценарий, план выполнения);

- основная часть (задания, конечный результат);

- источники для выполнения (рекомендуемы средства и интернет-источники);

- руководство к действию (советы и рекомендации)

После демонстрации квеста коллективное обсуждение и оценка.

* + 1. Дебаты. Платформа Padlet

Группа делится на две команды. Одна из групп будет выступать «за», другая – «против». Командам дается инструкция: «Вы должны подготовить своих переговорщиков. Каждый из них должен построить свою речь на основе одного-двух приемов убеждения. Распределите, кто каким приемом будет пользоваться». Затем подгруппы садятся друг напротив друга, и переговорщики поочередно стараются убедить противоположную сторону принять их позицию.

Группе задается определенная тема. Например:

* Конкуренция – неизбежный фактор и часть человеческой натуры.
* Конкуренция мотивирует нас к развитию. Мы не были бы столь продуктивны, если бы не конкурировали.
* В истории человечества всегда существовала потребность в кооперации.
* Конкуренция – это удовольствие!
* Все игры построены на принципе конкурирования.

**3.3 Анализ и оценка результатов опытно-экспериментальной работы**

Показатели знаний этнокультурных коммуникативных различий

По результатам формирующего эксперимента произошли изменения в показателях экспериментальной группы. Так, на 7% уменьшилось количество студентов с низким уровнем осведомленности, на 13,3% увеличилось количество студентов с высоким уровнем знаний. Среднее значение выросло с 17 до 23,5. В контрольной группе значимых изменений не было обнаружено (таблица 19). По результатам проведенной работы произошел положительный сдвиг в знаниях этнокультурных коммуникативных различий, что подтверждено с помощью G-критерия знаков. Так, в экспериментальной группе сдвиг на очень высоком уровне значимости р=0,000, р≤0,001. В контрольной группе сдвига не обнаружено р=0,424, р≥0,05 (таблица 26).

Таблица 19 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням знания этнокультурных коммуникативных различий, в % и средних значениях по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни знания этнокультурных коммуникативных различий | | | |
| низкий  (0-10) | средний  (11-20) | высокий  (21-30) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 13,3 | 40,0 | 46,6 | 23,3 |
| Контрольная группа | 20,0 | 36,6 | 43,3 | 16,3 |
| Примечание - Составлено автором | | | | |

В экспериментальной группе произошли изменения относительно роста показателей рефлексивности. На 10% увеличилось количество студентов с высоким уровнем рефлексивности и на столько же снизилось количество студентов с низким уровнем рефлексии (таблица 20).

Таблица 20 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням рефлексивности в % по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни рефлексивности | | |
| низкий  (0-17) | средний  (17-29) | высокий  (34-37) |
| Экспериментальная группа | 13,3 | 40,0 | 46,6 |
| Контрольная группа | 23,3 | 40,0 | 36,6 |

Показатели эмпатии

По результатам реализации программы выявлена положительная динамика в развитии эмпатических способностей в экспериментальной группе. Уменьшилось число студентов с очень низким уровнем эмпатии на 3,3%, с низким уровнем – на 7%, увеличилось число студентов с высоким уровнем эмпатии на 3,3%, с очень высоким уровнем – на 6,6%. Среднее значение выросло с 52 до 65. В контрольной группе изменения незначительные: среднее значение понизилось с 51 до 48 (таблица 21). Проверка достоверности сдвига в проявлениях эмпатии в экспериментальной и контрольной группа по результатам формирующего эксперимента проводилась с помощью непараметрического критерия G-критерия знаков. По результатам проведенной работы произошло развитие эмпатии в экспериментальной группе: р=0,026, р≤0,05. В контрольной группе сдвига не произошло р=0,201, р≥0,05 (таблица 22).

Таблица 21 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням эмпатии, в % и средних значениях (методика А. Меграбяна и Н. Эпштейна) по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни эмпатии | | | | | |
| очень низкий  (1-11) | низкий  (12-36) | средний  (37-62) | высокий  (63-81 | очень высокий (82-90) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 3,3 | 13,3 | 40,0 | 26,6 | 16,6 | 65,3 |
| Контрольная группа | 3,3 | 13,3 | 53,3 | 20,0 | 9,9 | 48,03 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Показатели этнической толерантности

После проведения формирующего эксперимента замер показал определенные положительные изменения в экспериментальной группе. Так, на 10% уменьшилось количество студентов с низким уровнем этнической толерантности, соответственно, на 10% увеличилась группа с высоким уровнем по этому показателю. Среднее значение по группе выросло с 19,2 до 37. В контрольной группе не изменилось количество студентов с низким уровнем этнической толерантности (23,3%), уменьшилось количество с высоким уровнем на 3,3%, а среднее значение выросло всего на 2% (с 18,7 до 20,6) (таблица 22).

Проверка достоверности сдвига в проявлениях этнической толерантности проводилась с помощью непараметрического критерия G-критерия знаков. По результатам проведенной работы произошло развитие этнической толерантности в экспериментальной группе р=0,045, р≤0,05. В контрольной группе сдвига не произошло р=0,100, р≥0,05) (таблица 26).

Таблица 22 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням этнической толерантности, в % и средних значениях (методика В.С. Собкина и Д.В. Адамчук) по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни толерантности | | | | |
| очень низкий  (-90- -45) | низкий  (-45-0) | средний  (0-45) | высокий  (45-90) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 3.3 | 16.6 | 46.6 | 33.3 | 37,0 |
| Контрольная группа | 3.3 | 23.3 | 53.3 | 20.0 | 20,6 |

Показатели понимания смысла невербального поведения

По результатам формирующего эксперимента обнаружена положительная динамика в экспериментальной группе в понимании смысла невербального поведения. Количество студентов с низким уровнем снизилось на 10%, а с высоким уровнем увеличилось на 14%. Среднее значение выросло на 10 пунктов – с 21,8 до 32,2. В контрольной группе число студентов с низким уровнем не изменилось (23,3%), а с высоким уровнем выросло лишь на 3,3%. Среднее значение выросло лишь на 0,6 (таблица 23).

Таблица 23 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням понимания смысла невербального поведения, в % и средних значениях по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни понимания смысла невербального поведения | | | |
| низкий  (0-15) | средний  (16-32) | высокий  (33-48) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 16,6 | 33,3 | 50,0 | 32,2 |
| Контрольная группа | 23,3 | 33,3 | 43,3 | 24,3 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | |

По результатам проведенной работы произошел положительный сдвиг в показателях понимания смысла невербального поведения, что подтверждено с помощью G-критерия знаков. Так, в экспериментальной группе сдвиг на очень высоком уровне значимости р=0,000, р≤0,001 (в контрольной группе сдвига не обнаружено р=0,201, р≥0,05) (таблица 26).

Показатели стилей поведения в конфликтной ситуации

Анализ данных формирующего эксперимента показал, что в экспериментальной группе изменилось количество студентов с эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации – «сотрудничество» на 13,3%, также на 10% увеличилось количество студентов с ведущей стратегией «компромисс», уменьшилось количество студентов с неэффективными стратегиями – «избегание» на 6,7%, «соперничество» - на 10%, «приспособление» - на 6,6%. Это говорит о сформированности готовности действовать оптимально и эффективно в конфликтных ситуациях. Что касается контрольной группы, то рост числа с эффективными стратегиями не имеет значимости: показатель «сотрудничество» вырос лишь на 3,3%, «компромисс» не изменился, а «избегание» снизилось на 3,3%, «приспособление» выросло на 3,3%, «соперничество» снизилось на 3,3% (таблица 24).

Таблица 24 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по стилям поведения в конфликтной ситуации, в % и средних значениях по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Стили поведения в конфликтной ситуации | | | | |
| соперничество | сотрудничество | избегание | компромисс | приспособление |
| Экспериментальная группа | 26,6 | 33,3 | 9,9 | 23,3 | 6,6 |
| Контрольная группа | 30,0 | 20,0 | 16,6 | 16,6 | 16,6 |

Показатели уровней коммуникативного контроля

В экспериментальной группе по результатам формирующего эксперимента произошли положительные сдвиги по показателю коммуникативного контроля. Так, на 13,3% снизилось количество студентов с низким уровнем коммуникативного контроля, и на столько же увеличилось количество студентов с высоким уровнем. В контрольной группе количество студентов с низким уровнем не изменилось (20%), также и не изменилось количество с высоким уровнем (26,6%) (таблица 25).

По результатам проведенной работы произошел положительный сдвиг в развитии коммуникативного контроля, что подтверждено с помощью G-критерия знаков. Так, в экспериментальной группе сдвиг р=0,002, р≤0,05. В контрольной группе также произошел сдвиг р=0,004, р≥0,05, но не на высоком уровне значимости.

Таблица 25 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням коммуникативного контроля, в % и средних значениях по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни коммуникативного контроля | | | |
| низкий  (0-3) | средний  (4-6) | высокий  (7-10) | Среднее |
| Экспериментальная группа | 13,3 | 50,0 | 36,6 | 5,9 |
| Контрольная группа | 20,0 | 53,3 | 26,6 | 4,2 |

Обобщенные данные по показателям сдвига после реализации развивающей программы представлены в таблице 26. Как видно из таблицы, в экспериментальной группе сдвиги произошли по всем компонентам, а в контрольной группе сдвиг произошел только по 2-м компонентам – коммуникативному контролю и рефлексивности.

Таблица 26 - Результаты расчета сдвигов (G-критерия знаков) по компонентам коммуникативных навыков в экспериментальной и контрольной группах по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Asymp. Sig. (2-sided) (Стат. значимость (2-сторонняя)) | Эмпатия | | Толерантность | | Рефлексивность | | Знание этно-культурных коммуникатив-ных различий | | Понимание смысла невер-бального поведения | | Коммуника-тивный контроль |
| Экспериментальная группа | | | | | | | | | | | |
| Z | 2,228 | 2,008 | | 3,268 | | 4,085 | | 5,295 | | 3,268 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) (Стат. значимость (2-сторонняя)) | ,026 | ,045 | | ,002 | | ,000 | | ,000 | | ,002 | |
| Контрольная группа | | | | | | | | | | | |
| Z | 1,278 | 1,643 | | 3,220 | | ,793 | | 1,278 | | 3,220 | |
| Asymp. Sig. (2-tailed) (Стат. значимость (2-сторонняя)) | ,201 | ,100 | | ,004 | | ,424 | | ,201 | | ,004 | |
| Примечание – Составлено автором. | | | | | | | | | | | |

С помощью t критерия Стьюдента было подтверждено различие экспериментальной и контрольной групп после формирующего эксперимента (таблица 25). Уровень значимости по компоненту эмпатия (0,000), толерантность (0,012), знание этнокультурных коммуникативных различий (0,001), понимание смысла невербального поведения (0,025), коммуникативный контроль (0,003) меньше 0,05, что подтверждает наличие различий по этим показателям между экспериментальной и контрольной группами. Это свидетельствует об эффективности проведенной работы в ходе формирующего эксперимента (таблица 27).

На основе всех показателей можно определить общий показатель уровня формирования коммуникативных навыков для создания общей картины распределения студентов по уровню сформированности коммуникативных навыков. С этой целью результаты, полученные с помощью каждой методики, были стандартизированы путём преобразования исходных баллов в единую систему. Все числовые данные по рассматриваемым шкалам были трансформированы в процентили в программе и «IBM SPSS Statistics 28» (приложение И).

Таблица 27 - Расчет t-критерия Стьюдента и уровня значимости различий средних значений показателей коммуникативных умений в выборках студентов экспериментальной и контрольной групп

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Значения, уровни значимости | Эмпатия | Толерантность | Рефлексив  ность | Знание этно-культурных коммуника-тивных различий | Понимание смысла невер-бального поведения | Коммуникатив-ный контроль |
| Эмпирическое значение  t-критерия (t) | ,689 | ,432 | ,023 | ,510 | ,139 | ,023 |
| Уровень значимости  Sig.(2-tailed) | ,000 | ,012 | ,003 | ,001 | ,025 | ,003 |

Интегральный показатель представляет собой средний уровень суммы всех компонентов коммуникативных умений. Низкий уровень характеризуется показателями от 1 до 3 стенов, средний уровень — от 4 до 7 стенов, а высокий уровень — от 8 до 10 стенов. В результате студенты обеих групп были разделены по уровням формирования коммуникативных умений (таблица 28).

В экспериментальной группе увеличилось количество с высоким уровнем коммуникативных умений с 23,3% до 33,3%, а в контрольной группе количественные показатели не изменились – 26,6%. Количество студентов со средним уровнем коммуникативных умений увеличилось в экспериментальной группе увеличилось с 46,6% до 56,6%, а контрольной группе – на 6,6%., количество студентов с низким уровнем коммуникативных умений уменьшилось в контрольной группе на 13,3%, а в контрольной группе – на 6,6% (таблица 28, рисунок 9).

Таблица 28 - Уровни коммуникативных навыков экспериментальной и контрольной групп по результатам констатирующего и формирующего экспериментов (в %)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровни коммуникативных навыков | Экспериментальная группа | | Контрольная группа | |
| Констат. | Формир. | Констат. | Формир. |
| Высокий | 23,3 | 33,3 | 26,6 | 26,6 |
| Средний | 46,6 | 56,6 | 43,3 | 50,0 |
| Низкий | 30,0 | 16,6 | 30 | 23,3 |

Изображение выглядит как текст, диаграмма, Прямоугольник, дизайн

Автоматически созданное описание

Рисунок 9 - Уровни коммуникативных навыков экспериментальной и контрольной групп по результатам констатирующего и формирующего экспериментов (в %)

**Результаты опытно-экспериментальной работы, проведенной на базе Цзилиньского университета иностранных языков**

Когнитивно-рефлексивный компонент

Сравнение полученных данных показывает, что в экспериментальной и контрольных группах увеличилось количество студентом с высоким уровнем знания этнокультурных различий на 10% (таблица 29).

Таблица 29 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням знания этнокультурных коммуникативных различий, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка  испытуемых | Уровни знания этнокультурных коммуникативных различий | | | | | |
| низкий  (0-17) | | средний  (17-29) | | высокий  (34-37) | |
| Констати-рующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формирующий |
| Экспериментальная группа | 20,0 | 13,3 | 46,6 | 40,0 | 36,6 | 46,6 |
| Контрольная группа | 23,3 | 20,0 | 40,0 | 40,0 | 33,3 | 43,3 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Анализ полученных данных по показателю рефлексивности позволил выявить рост студентов с высоким уровнем в экспериментальной группе на 10%, а в контрольной только на 3,3% (таблица 30).

Таблица 30 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням рефлексивности в %

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни рефолексивности | | | | | |
| низкий  (0-17) | | средний  (17-29) | | высокий  (34-37) | |
| Констати-рующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формирующий |
| Экспериментальная группа | 16,6 | 16,6 | 43,3 | 33,3 | 40,0 | 50,0 |
| Контрольная группа | 20,0 | 20,0 | 40,0 | 36,6 | 40,0 | 43,3 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Перцептивный компонент

По показателю эмпатии у студентов экспериментальной группы обнаружен значительный сдвиг: выросло количество студентов с высоким уровнем на 13,3%. В контрольной группе рост незначительный – всего на 3,3% (таблица 31).

Таблица 31 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням эмпатии, в % и средних значениях (методика А. Меграбяна и Н. Эпштейна)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни эмпатии | | | | | |
| низкий  (0-17) | | средний  (17-29) | | высокий  (34-37) | |
| Констатирующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формиру-ющий | Констатирую-щий | Формиру-ющий |
| Экспериментальная группа | 26,6 | 13,3 | 40,0 | 40,0 | 33,3 | 46,6 |
| Контрольная группа | 20,0 | 16,6 | 46,6 | 46,6 | 33,3 | 36,6 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Достаточно эффективной оказалась проведенная работа в отношении развития этнической толерантности: в экспериментальной группе увеличилось количество студентов с высоким уровнем на 20%. Однако значительный сдвиг зафиксирован и у контрольной группы – на 13,3% (таблица 32).

Таблица 32 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням этнической толерантности, в % и средних значениях (методика В.С. Собкина и Д.В. Адамчук)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни толерантности | | | | | |
| низкий  (0-17) | | средний  (17-29) | | высокий  (34-37) | |
| Констати-рующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формиру-ющий |
| Эксперимен-тальная группа | 33,3 | 13,3 | 43,3 | 40,0 | 26,6 | 46,6 |
| Контрольная группа | 30.0 | 16,6 | 46,6 | 46,6 | 23,3 | 36,6 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Информационно-коммуникативный компонент

По результатам формирующего эксперимента у студентов экспериментальной группы улучшились показатели понимания смысла невербального поведения: количество студентов с высоким уровнем выросло на 10%. В контрольной группе сдвига не обнаружено (таблица 33).

Таблица 33 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням понимания смысла невербального поведения, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни понимания смысла невербального поведения | | | | | |
| низкий  (0-17) | | средний  (17-29) | | высокий  (34-37) | |
| Констатирующий | Формиру-ющий | Констати-рующий | Формиру-ющий | Констатиру-ющий | Формиру-ющий |
| Эксперимен-тальная группа | 30,0 | 13,3 | 33,3 | 40,0 | 36,6 | 46,6 |
| Контрольная группа | 26,6 | 23,3 | 36,6 | 40,0 | 36,6 | 36,6 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | |

Таблица 34 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по стилям поведения в конфликтной ситуации, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Стили поведения в конфликтной ситуации | | | | | | | | | |
| Соперничество | | Сотрудни-чество | | Избегание | | Компромисс | | Приспособление | |
| Конст. | Форм. | Конст. | Форм. | Конст. | Форм. | Конст. | Форм. | Конст. | Форм. |
| Экспериментальная группа | 40,0 | 26,6 | 16,6 | 30,0 | 13,3 | 13,3 | 13,3 | 16,6 | 166 | 13,3 |
| Контрольная группа | 36,6 | 33,3 | 20,0 | 23,3 | 16,6 | 13,3 | 16,6 | 16,6 | 9,9 | 13,3 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | | | | | |

Деятельностно- поведенческий компонент

Анализ показателей стилей поведения в конфликтной ситуации позволил установить рост количества студентов с эффективной стратегией в экспериментальной группе на 13,3% (стратегия сотрудничества). В контрольной группе этот показатель увеличился лишь на 3,3% (таблица 34).

Показатели уровней коммуникативного контроля также подтвердили результативность реализации формирующей программы – в экспериментальной группе увеличилось количество студентов с высоким уровнем по этому показателю на 13,3%. В экспериментальной группе значимых изменений не отмечено (таблица 35).

Таблица 35 - Распределение иностранных студентов экспериментальной и контрольной группы по уровням коммуникативного контроля, в % и средних значениях

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Выборка испытуемых | Уровни коммуникативного контроля | | | | | | | |
| низкий  (0-17) | | | средний  (17-29) | | | высокий  (34-37) | |
| Констатиру-ющий | Формиру-ющий | Констати-рующий | | Формиру-ющий | Констати-рующий | | Формиру-ющий |
| Эксперимен-тальная группа | 26,6 | 20,0 | 50,0 | | 43,3 | 23,3 | | 36,6 |
| Контрольная группа | 20,0 | 23,3 | 53,3 | | 50,0 | 26,6 | | 26,6 |
| Примечание - Составлено автором. | | | | | | | | |

Таблица 36 - Результаты расчета сдвигов (G-критерия знаков) по компонентам коммуникативных навыков в экспериментальной и контрольной группах по результатам формирующего эксперимента

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Asymp. Sig. (2-sided) (Стат. значимость (2-сторонняя)) | Эмпа-тия | Толерант-ность | Рефлек-сивность | Знание этнокультурных коммуникативных различий | Понимание смысла невербального поведения | Коммуникативный контроль |
| Экспериментальная группа | | | | | | |
| Z | 2,228 | 2,008 | 3,268 | 4,085 | 5,295 | 3,268 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) (Стат. значимость (2-сторонняя)) | ,026 | ,045 | ,002 | ,000 | ,000 | ,002 |
| Контрольная группа | | | | | | |
| Z | 1,278 | 3,220 | ,793 | 4,085 | 1,278 | ,793 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) (Стат. значимость (2-сторонняя) | ,201 | ,004 | ,424 | ,000 | ,201 | ,424 |
| Примечание – Составлено автором. | | | | | | |

По результатам проведенной работы произошел положительный сдвиг в формировании коммуникативного контроля, что подтверждено с помощью G-критерия знаков. Обобщенные данные по показателям сдвига после реализации развивающей программы представлены в таблице 36. Как видно из таблицы, в экспериментальной группе сдвиги произошли по всем компонентам, а в контрольной группе сдвиг произошел только по 2-м компонентам – коммуникативной толерантности и знанию этнокультурных коммуникативных различий.

Расчет по t-критерию Стьюдента подтверждает наличие значимых различий по всем показателям между экспериментальной и контрольной группами. Это свидетельствует об эффективности проведенной работы в ходе формирующего эксперимента (таблица 37).

Таблица 37 - Расчет t-критерия Стьюдента и уровня значимости различий средних значений показателей коммуникативных умений в выборках студентов экспериментальной и контрольной групп

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Значения, уровни значимости | эмпатия | толерантность | рнфлексивность | Знание этнокультурных коммуникативных различий | Понимание смысла невербального поведения | Коммуникативный контроль |
| Эмпирическое значение  t-критерия (t) | ,547 | ,408 | ,020 | ,490 | ,187 | ,027 |
| Уровень значимости  Sig.(2-tailed) | ,000 | ,012 | ,003 | ,001 | ,025 | ,003 |

В таблице 38 и рисунке 10 приведены показатели распределения студентов экспериментальной и контрольной групп по уровням сформированности коммуникативных умений по результатам констатирующего и формирующего экспериментов

Таблица 38 - Уровни коммуникативных навыков экспериментальной и контрольной групп по результатам констатирующего и формирующего экспериментов (в %)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровни коммуникативных навыков | Экспериментальная группа | | Контрольная группа | |
| Констат. | Формир. | Констат. | Формир. |
| Высокий | 23,3 | 36,6 | 26,6 | 30,0 |
| Средний | 46,6 | 46,6 | 43,3 | 46,6 |
| Низкий | 30,0 | 16,6 | 30 | 23,3 |

Изображение выглядит как текст, диаграмма, Прямоугольник, дизайн

Автоматически созданное описание

Рисунок 10 - Уровни коммуникативных навыков экспериментальной и контрольной групп по результатам констатирующего и формирующего экспериментов (в %)

На рисунка 11 и 12 показаны результаты формирующего эксперимента по всем показателя коммуникативных умений иностранных студентов.

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, линия

Автоматически созданное описание

Рисунок 11 – Показатели уровня коммуникативных умений экспериментальной группы по результатам констатирующего и формирующего экспериментов

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, диаграмма, линия

Автоматически созданное описание

Рисунок 12 – Показатели уровня коммуникативных умений контрольной группы по результатам констатирующего и формирующего экспериментов

Следуя логике нашего исследования для того, чтобы раскрыть целостность и системность структурно-содержательной модели формирования коммуникативных умений иностранных студентов в рамках эмпирического исследования, перед нами встает задача статистического обоснования взаимосвязи основных компонентов коммуникативных умений.

Для решения этой задачи мы обращаемся к непараметрическому критерию - коэффициенту корреляции г-Спирмена.

Положительная связь выявлена между всеми коммуникативными умениями:

- рефлексией и коммуникативной толерантностью r=0,608, при р=0,000; рефлексией и знанием межкультурных различий r=0,398, при р=0,029; рефлексией и пониманием невербальной коммуникации r=0,776, при р=0,000; рефлексией и коммуникативным контролем r=0,776, при р=0,000;

- эмпатией и коммуникативной толерантностью r=0,699, при р=0,000; эмпатией и знанием межкультурных различий r=0,608, при р=0,000; эмпатией и пониманием невербальной коммуникации r=0,832, при р=0,000; эмпатией и коммуникативным контролем r=0,776, при р=0,000;

- толерантностью и знанием межкультурных отличий r=0,398, при р=0,029; толерантностью и пониманием невербальной коммуникации r=0,649, при р=0,000; толерантностью и коммуникативным контролем r=0,800, при р=0,000;

- знанием межкультурных различий и пониманием невербальной коммуникации r=0,516, при р=0,000; знанием межкультурных различий и коммуникативным контролем r=0,533, при р=0,000 (приложение И).

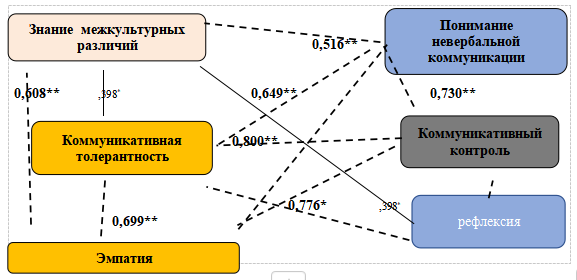


Рисунок 13 – Значимые корреляционные связи между коммуникативными умениями иностранных студентов

Сравнительный анализ результатов студентов национального и международного университетов позволил установить сходство и различия в сформированности коммуникативных умений:

1. По большинству компонентов на этапе констатирующего эксперимента получены близкие показатели: высокий уровень знания этнокультурных коммуникативных различий 36,6% в обеих группах; рефлексивности – 33,3% у студентов национального университета и 40% у международного; эмпатии – 33,3% в обеих группах; этнической толерантности – 23.3% и 26,6%; понимания смысла невербального поведения –36,6% в обеих группах; продуктивных стратегий в конфликтных ситуациях – 20% и 16,6%; коммуникативного контроля –23,3% в обеих группах.

2. Также схожие данные получены по уровням коммуникативных умений: в обеих выборках 20% имеют низкий уровень коммуникативных умений, 60% – средний, и 20% – высокий уровень, что свидетельствует об общих закономерностях формирования коммуникативных умений студентов.

3. Результаты формирующего эксперимента показали положительную динамику в развитии большинства показателей коммуникативных умений в обеих выборка: уровень знания этнокультурных особенностей повысился на 10%; рефлексивности – на 13,3%; толерантности – на 10% (национальный университет) и 20% (международный университет); понимания смысла невербального общения -на 13,3%; продуктивных стратегий в конфликтных ситуациях – на 13,3%; коммуникативного контроля – на 13,3% (национальный университет) и 3,3%(международный университет).

4. В обеих выборках увеличилось количество студентов с высоким уровнем коммуникативных умений на 6,6%.

5. По результатам формирующего эксперимента обнаружены различия:

- по показателю «коммуникативный контроль» студентов национального университета с высоким уровнем оказалось 36,6%, а международного университета – 26,6%;

- по показателю «этническая толерантность» студентов национального университета с высоким уровнем оказалось 36,6%, а международного университета – 26,6% (рисунок 14). Это позволяет сделать вывод о влиянии специфики образовательной среды на формирование коммуникативных умений.

6. Установлена взаимосвязь между коммуникативными умениями: рефлексией и коммуникативной толерантностью, знанием межкультурных различий, пониманием невербальной коммуникации, коммуникативным контролем; эмпатией и коммуникативной толерантностью, знанием межкультурных различий, пониманием невербальной коммуникации, коммуникативным контролем; толерантностью и знанием межкультурных отличий, пониманием невербальной коммуникации, коммуникативным контролем; знанием межкультурных различий и пониманием невербальной коммуникации и коммуникативным контролем.

Рисунок 14 – Показатели коммуникативных умений студентов национального и международного университетов по результатам формирующего экспериментов

**3.4 Выводы по разделу**

Опытно-экспериментальная работа по формированию коммуникативных умений иностранных студентов осуществлялась поэтапно.

В результате констатирующего эксперимента студенты экспериментальной и контрольной группы были установлены общие показатели сформированности коммуникативных умений:

- преобладание среднего уровня знания этнокультурных различий, рефлексивности (40-43%), эмпатии (40-46,6%), этнокультурной толерантности (43,3-46,6%), коммуникативного контроля (50-53,3%), понимания смысла невербального поведения (36,6-40%);

- преобладание неэффективных стратегий в конфликтных ситуациях (соперничество, избегание, приспособление) над эффективными (сотрудничество, компромисс);

Среди компонентов у студентов наиболее сформирован информационно-коммуникативный компонент: у большинства студентов выявлен средний и высокий уровень (73,3-76,6%). Студенты хорошо понимают смысл невербальной коммуникации.

Отсутствие значимых различий на этапе констатирующего эксперимента между экспериментальной и контрольной группами было подтверждено с помощью математической статистики и указывает на общие закономерности формирования коммуникативных умений студентов.

Полученные данные продемонстрировали необходимость работы по коррекции и формированию коммуникативных умений студентов.

С этой целью, а также с учетом структуры коммуникативных умений и выявленных особенностей была разработана программа формирования коммуникативных умений в поликультурной образовательной среде, которая осуществлялась в online формате в КазНПУ имени Абая и offline и гибридном формате на базе Цзилиньского Университета.

Программа осуществлялась поэтапно в соответствии с моделью. На каждом этапе – адаптация, осмысление, реализация применялись формы и методы, направленные на формирование каждого из 4-х компонентов коммуникативных умений студентов – когнитивно-рефлексивного, перцептивного, информационно-коммуникативного, деятельностно-поведенческого.

Online-программа включала формы и методы: виртуальная экскурсия, социально-психологический тренинг, рефлексивный тренинг, коммуникативный тренинг, виртуальный групповой коучинг, деловая игра, Web-квест, дебаты, дискуссия на различных платформах ZOOM, Google Street View, Padlet, Miro, Learnis.ru., Virtonomics, Centrical и др.

Гибридная программа реализовывалась с помощью аналогичных форм и методов, но включала работу в Online и Offline форматах. На каждом этапе использовались методы в Online формате: виртуальная экскурсия, интерактивная лекция, Web-квест, и остальные методы осуществлялись в аудитории в оffline- формате.

Когнитивно-рефлексивный компонент

На 1 этапе для решения поставленной задачи: формирование знаний об этнокультурных коммуникативных различиях была проведена виртуальная экскурсия с помощью программы Google Street View.

На 2 этапе для решения задачи формирования знаний об эффективных приемах и способах общения с представителями разных этнических групп проведена интерактивная лекция на платформе Miro.

На 3 этапе решалась задача формирования умения активно и творчески применять знания об этнокультурных коммуникативных особенностях и осуществлять рефлексию был проведен групповой виртуальный коучинг по формированию навыков межкультурной коммуникации на платформе ZOOM.

Перцептивный компонент

На 1 этапе для развития эмпатии и коммуникативной толерантности был организован социально-психологический тренинг на платформе Centrical.

На 2 этапе с целью осознания себя как субъекта общения, переосмысления опыта коммуникативной деятельности и понимания коммуникативных намерений других людей был проведен коммуникативный тренинг с помощью сервиса Padlet.

На 3 этапе для решения задачи формирования эмпатического общения и коммуникативной толерантности была проведена деловая игра на платформе Centrical.

Информационно-коммуникативный компонент

На 1 этапе ставилась задача – развитие понимания смысла невербального общения. Для ее решения проведена интерактивная лекция на платформе Miro.

На 2 этапе для решения задачи повышения уровня понимания невербального поведения была организована групповая дискуссия на платформе Miro.

На 3 этапе в качестве задачи выступило применение понимания смысла невербального поведения на практике применен Web-квест на платформе Learnis.ru.

Деятельностно-поведенческий компонент

На 1 этапе ставилась задача формирования умения действовать в соответствии с условиями ситуации, осуществлять коррекцию поведения, для решения которой применялся межкультурный тренинг на платформе Virtonomics.

На 2 этапе для решения задачи формирования коммуникативного контроля и применения эффективных стратегий в конфликтных ситуациях проведен коммуникативный тренинг на платформе ZOOM.

На 3 этапе задачей было формирование креативности в коммуникативной деятельности и применения эффективных стратегий в конфликтных ситуациях были проведены дебаты с помощью сервиса Padlet.

Все методы, использованные в ходе реализации программы носили интерактивный характер с постепенным усложнением в соответствии с целями и задачами на каждом этапе.

Коммуникации предполагали групповую работу, работу в микро-группах, в парах. Для подготовки и проведения интерактивных экскурсий и лекций привлекались студенты, которые знакомили группу с этнокультурными традициями своей страны.

Использовались психотехнические упражнения, мозговой штурм, рисуночные техники, создание видеороликов, картин, игр, песен. Применялись следующие виды тренингов – социально-психологический, рефлексивный, межкультурный, коммуникативный. В ходе тренинга работа строилась на принципах эмпатического слушания, групповой поддержки, фасилитации, синергии, открытости, толерантности и активности.

После реализации Программы была проведена повторная диагностика всех компонентов коммуникативных умений.

Данные формирующего эксперимента на базе КазНПУ продемонстрировали наличие отличий в показателях экспериментальной и контрольной группы. Так по всем показателям «знание этнокультурных коммуникативных различий», «рефлексивность», «эмпатия», «толерантность», «понимание смысла невербального поведения», «коммуникативный контроль», «эффективные стратегии в конфликте» в экспериментальной группе обнаружена положительная динамика, которая проявилась в росте количества студентов с высоким уровнем по каждому показателю от 10% до 14%. Сравнение с применением математической статистики с контрольной группой показало наличие значимых различий. В контрольной группе положительные изменения были выявлены по показателю «коммуникативный контроль», хотя и на невысоком уровне значимости.

Анализ результатов реализации Программы на базе Цзилиньского международного университета показали схожие результаты с данными, полученными на базе КазНПУ имени Абая. В экспериментальной группе увеличилось количество студентов с высоким уровнем по всем показателям «знание этнокультурных коммуникативных различий», «рефлексивность», «эмпатия», «толерантность», «понимание смысла невербального поведения», «эффективные стратегии в конфликте» на 10%-13,3%.

Таким образом, анализ результатов формирующего эксперимента подтвердил эффективность разработанной программы формирования коммуникативных умений иностранных студентов.

Были сделаны следующие выводы:

1. Подтверждена эффективность программы формирования коммуникативных умений иностранных студентов в online и гибридном форматах на основе идентичности результатов.
2. Формирование компонентов коммуникативных умений в системе позволяет повысить общий уровень каждого компонента коммуникативных умений, что доказано положительной корреляцией между компонентами.
3. Поликультурная среда национального университета способствует формированию у иностранных студентов коммуникативного контроля, мультикультурная среда международного университета способствует развитию этнической толерантности. Это связано с тем, что в национальном университете поликультурная среда включает титульный этнос, этнические группы, проживающие в Казахстане, а иностранные студенты составляют незначительный контингент. А в Международном университете большинство студентов являются иностранными гражданами и активно взаимодействуют между собой. Сдвиги по компонентам «знание этнокультурных коммуникативных различий» и «толерантность» у студентов, не участвовавших в Программе, также свидетельствует о влиянии мультикультурной среды на формирование коммуникативных умений

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Диссертационное исследование было направлено на изучение возможностей целенаправленного формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде университета.

В результате исследования были сделаны следующие выводы:

1. На основе литературного анализа был определен системный характер коммуникативных умений иностранных студентов. Были определены составляющие исследуемого нами структурного образования, включающего такие компоненты, как когнитивно-рефлексивный (знание межкультурных коммуникативных различий, рефлексия), перцептивный (этническая толерантность, эмпатия), информационно-коммуникативный (понимание информации, передаваемой невербальными средствами), деятельностно-поведенческий (стратегии поведения в конфликтных ситуациях, коммуникативный контроль). Формирование коммуникативных умений и осознанных коммуникативных действий, позволяющих понимать психологические особенности партнеров по общению позволяет иностранным студентам правильно выстраивать свое поведение и эффективно взаимодействовать в поликультурной образовательной среде вуза.
2. Сравнительный анализ результатов студентов национального и международного университетов позволил установить сходство и различия в сформированности коммуникативных умений: по большинству компонентов на этапе констатирующего эксперимента получены близкие показатели и общее распределение поуровням коммуникативных умений, что свидетельствует об общих закономерностях формирования коммуникативных умений студентов.
3. В ходе исследования было выявлено, что коммуникативные умения требуют целенаправленного формирования. Для этого необходимо обеспечение ряда психолого-педагогических условий, которые определены с учетом специфики коммуникаций, осуществляемой в поликультурной среде университета и контекста реалий – перехода образовательной системы на онлайн-обучение в период пандемии и внедрением гибридного формата образования в пост-пандемический период. Данный комплекс психолого-педагогических условий предполагал:

- интегрированное применение интерактивных методов: дискуссий, ролевых и деловых игр, дебатов, интерактивной экскурсии, межкультурного тренинга;

- организация виртуальной мультимедийной коммуникативной среды привлечение в условиях онлайн и гибридного формата работы;

- актуализация внешних предикторов коммуникативных умений иностранных студентов – обеспечение единства межличностной и межкультурной направленности группового аутентичного общения;

- актуализация внутренних (личностных) психологических предикторов коммуникативных умений студентов – рефлексии коммуникативной деятельности, эмпатических способностей, коммуникативной толерантности. Реализация данных условий позволила перевести иностранных студентов от низкого (ситуативного) к среднему (конструктивному). и высокому (креативному) уровню формирования коммуникативных умений.

1. Выстроенная структурно-содержательная модель, отражающая целостный процесс формирования коммуникативных умений иностранных студентов в системной взаимосвязи блоков (целевого, содержательного, процессуального и оценочно-результативного), реализация которых происходит в поэтапно с применением специально отобранных форм, методов, средств работы позволяет проследить динамику формирования коммуникативных умений иностранных с учетом уровней развития, критериев и показателей.
2. На основе модели была разработана Программа формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде, которая была апробирована в онлайн и гибридом форматах на базе казахстанского и китайского университетов. На каждом этапе реализации программы (адаптация, осмысление, реализация) применялись формы и методы, направленные на формирование каждого из 4-х компонентов коммуникативных умений студентов – когнитивно-рефлексивного, перцептивного, информационно-коммуникативного, деятельностно-поведенческого.

Результаты реализации программы показали положительную динамику в развитии большинства показателей коммуникативных умений в обеих выборках, а также рост уровня коммуникативных умений. Формирование компонентов коммуникативных умений в системе и адекватность выбора форм, методов и средств их формирования позволяет повысить общий уровень каждого компонента коммуникативных умений, что доказано положительной корреляционной связью между компонентами.

Различия по отдельным показателям студентов национального и международного университетов позволили сделать вывод о влиянии специфики образовательной среды на формирование коммуникативных умений: поликультурная среда национального университета способствует формированию у иностранных студентов коммуникативного контроля, мультикультурная среда международного университета способствует развитию этнической толерантности.

Реализация Программы формирования коммуникативных умений иностранных студентов в online формате в КазНПУ имени Абая и в гибридном формате на базе Цзилиньского университета иностранных языков позволила выявить качественные различия поликультурной среды национального университета (студенты интегрируются в относительно однородную образовательную среду) и мультикультурной среды международного университета (обучение в интернациональных группах).

Таким образом, поставленная цель и задачи решены, подтверждена выдвинутая гипотеза, доказана действенность психолого-педагогических условий формирования коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной среде вуза.

Выявлены резервы образовательного процесса поликультурного университета, показаны перспективы практического применения решения научной задачи. В перспективе важным направлением исследований будет выявление влияния коммуникативных умений иностранных студентов на показатели академической успеваемости, а также на психологическое и субъективное благополучие личности.

Тема исследования настолько масштабна и громоздка, что ее невозможно полностью изучить в рамках одного диссертационного исследования, поэтому перспективным будет исследование показателей развивающего потенциала поликультурной образовательной среды, разработка инструментов ее измерения и оценки, поиск факторов развития межкультурного диалога в университетах разного типа.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Global education digest 2023: Comparing education statistics across the world. UNESCO Institute for Statistics. – Montreal, 2023. - 308 p.
2. Основные тенденции развития образования в современном мире. Статистика международных студентов в мире <https://www.unipage.net/ru/student_statistics> 18.05.2023.
3. Акылбаева И.М. Толерантность в системе межэтнических отношений казахстанского общества // Вестник ЕНУ имени Л.Н. Гумилева, серия гуманитарных наук. - 2015. - №1. – С. 5-9.
4. Концепция развития высшего образования Республики Казахстан на 2023-2029 годы, утверждена постановлением Правительства РК от 28 марта 2023 года, приказ №248.
5. Балтабаев М.Х. Педагогическая культурология. - Алматы, 2000. - 260 с.
6. Башарулы Р. Методология развития поликультурного образования в Казахстане. - Алматы: Ғылым, 2002. - 236 с.
7. Rezuanova, G., Bulatbayeva, K., Smagulova, M., Tynybayeva, M., Schnaider, V., & Zhukenova. A Supporting Multilingual Education with Computer Aided Instruction Applications // International Journal of Education in Mathematics, Science and Technology, 2023. 11 (4) рр. 927 – 945.
8. Досмухамбетова К., Кожаева С. Анализ системы и тенденции развития этнокультурного образования в вузах Республики Казахстан // Высшая школа. - 2003. - №1. – С. 176-183.
9. Ержанов М.Е. Развитие этнокультурного образования в Казахстане: теоретические основы и практика: автореф. … док. пед. наук. - М., 1999. – 52 с.
10. Лезина В.В. Развитие поликультурного образования в Республике Казахстан // Современные наукоемкие технологии. – 2020. - №3. - С. 72-76.
11. Наурызбай Ж.Ж. Этнокультурное образование: теоретический аспект и инновационный опыт. - Жезказган, 2001. – 55 с.
12. Tleuzhanova G. [Ethnolinguodidactic approach as methodological support of polylingual education](https://www.researchgate.net/profile/Syrymbetova-S/publication/319414185_Methodological_approaches_and_strategies_for_teaching_the_three_languages_in_the_Republic_of_Kazakhstan/links/5edf2ec345851516e661ab6a/Methodological-approaches-and-strategies-for-teaching-the-three-languages-in-the-Republic-of-Kazakhstan.pdf) // World Applied Sciences Journal (Education, Law. Economics. Language and Communication. - 2013. - №27. – Р. 455-459.
13. Ускенбаева С.Т. К вопросу об этнокультурном и поликультурном образовании в Казахстане // Научное обозрение. Педагогические науки. - 2014. - №2. - С. 138-138.
14. Абсатова М.А. Теоретико-методологические основы формирования поликультурной компетентности старшеклассников: автореф. ... док. пед. наук. - Алматы, 2009. – 32 c.
15. Бейсенбаева. А.А Теория и практика гуманизации школьного образования. – Алматы: Ғылым, 1998. – 225 с.
16. Жампеисова К.К. Формирование основ политической культуры старшеклассников: дис. ... док. пед. наук. – Алма-Ата, 1993. – 301 с.
17. Надырмагамбетова М.А. Поликультурное образование в средних профессиональных учебных заведениях Республики Казахстан: автореф. … канд. пед. наук. - Пятигорск, 2011. – 23 с.
18. Юнусова М.С. Мектеп оқушыларына көп мәдени білім берудің теориясы және практикасы: дис. … док. пед. наук. - Алматы, 2010. – 255 с.
19. Kashkhynbay B., Baltabayeva Z., Lawrence,K., Asipovа, N., Baisarina S. A qualitative inquiry of the pedagogical tolerance qualities of heads in higher education institutions. Cogent Education, 2024, VOL. 11, NO. 1, Р. 2326749
20. Д[емисенова Ш. С.](http://library.wksu.kz/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=en&Z21ID=&I21DBN=BIBL_PRINT&P21DBN=BIBL&S21STN=1&S21REF=&S21FMT=fullw_print&C21COM=S&S21CNR=&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%81%D0%B5%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%D0%A8.%20%D0%A1.) Формирование поликультурной толерантности студентов педагогических вузов // Білім. Образование. - 2009. - №3. - С. 85-87.
21. Исабекова Г.Б., Абдрахман Г.К., Сармурзин Е.Ж. Поликультурная компетенция в современных условиях // Ясауи университет Хабаршысы. – 2020. - №3 (117). - С. 175-186.
22. Кабылбекова З.Б. Воспитание поликультурной личности студента как педагогическая реальность: автореф. ... канд. пед. наук. - Тараз, 2000. – 31 с.
23. Кошербаева А.Н. К вопросу развития межкультурного общения как основе толерантности // Международный научно-популярный журнал «Наука и жизнь Казахстана». - 2018. - №2(57). – С. 313-317.
24. Магауова А.С. Этнопедагогика в системе профессиональной подготовки специалистов. – Алматы: Казак университетi, 2020. – 145 с.
25. Макашева М.С. Профессиональная готовность педагога-музыканта к воспитанию поликультурной личности в учебных заведениях Казахстана: автореф. … канд. пед. наук. – М., 2010. – 24 с.
26. Мухтарова Ш.М. Парадигмы культурного плюрализма в образовании. - Караганда: Изд-во КарГУ, 2019. - 310 с.
27. Тажина Г.О., Исаева З.А. Интернационализация вузов: сетевой университет и региональный ресурсный центр // Вестник КазНПУ имени Абая. Серия Психология». - 2019. - №4.- С. 131-135.
28. Тектибаева Д. Саморазвитие студентов в условиях поликультурной среды: дис. … док. филос. (PhD): 6D010300. – Алматы, 2017. – 196 с.
29. Тлеулов Б.Э. Формирование поликультурной личности будущего учителя как педагогическая проблема // Материалы видео-интернет моста «Развитие теории и практики многокультурного (межкультурного /поликультурного) образования. – 2020. - №1. – С. 328-332.
30. Узакбаева С.А., Кожахметова К.Ж. Использование материалов казахской этнопедагогики при изучении педагогических предметов. - Алматы, 1996. – 34 с.
31. Успанов К.С. Теория и практика формирования профессионально значимых качеств у будущих учителей: автореф. … док. пед. наук. – Алматы, 1999. – 43 с.
32. Хайруллин Г.Т. Этническая социализация и поликультурная компетентность // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2013. – № 11(1). - С. 33-35.
33. Ишпекбаев Ж.Е., Жампеисова К.К., Хан Н.Н., Колумбаева Ш.Ж., Бекбенбетова К.А. Концепция воспитания студенческой молодежи // Вестник КазНПУ имени Абая. Серия «Педагогические науки». - 2019. - №2. - С. 8-16.
34. Aimagambetova O.K., Zhantikeev S.K. Influence of culture on psychological differences // Вестник КазНМУ. Серия психологии и социологии. - 2019. - №2.- С. 252-260.
35. Aнаятова Р.К., Есенаманова К.М. Влияние межкультурной среды на развитие личности // Вестник КазНПУ имени Абая, серия «Психология». - 2017. - №3. - С. 101-104.
36. [Duanaeva S.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=58622057200), [Berdibayeva S.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56610225700), [Garber A.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57320965900), [Baizhumanova B.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57192642400), [Adilova E.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56366687900) Cross-cultural study of resilience, stress, and coping behavior as prerequisites for the success of international students // Open Psychology Journal. – 2023. - №16. – РР. 16-29.
37. Джакупов С.М. Становление экспериментальной этнопсихологии в Казахстане // Экспериментальная психология. - 2009. – Т. 2, №2. – С. 128-135.
38. [Жарикбаев К.Б.](http://library.wksu.kz/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=KNIGI&P21DBN=KNIGI&S21STN=1&S21REF=&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%96%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B1%D0%B0%D0%B5%D0%B2,%20%D0%9A.%20%D0%91.), Олжаева А.К., Ахметова М.К. Казахская этнопсихология: учебное пособие. - Алматы: Қазақ университеті, 2014. - 304 с.
39. Джакупов С.М., Мадалиева З.Б. Экспериментальное исследование этнических предубеждений // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2009. - Т. 2, №4. – С. 88-90.
40. Намазбаева Ж.И. Психологические проблемы формирования поликультурной личности. – Алматы: КазНПУ имени Абая: НИИ Психологии, 2008. – 158 с.
41. Tolegenova A.A. Psychology of interpersonal communication. - Алматы: «Қазақ универcитеті» баспасы, 2015. - 82 б.
42. Anumonye A. African Students in Alien Cultures. - London, 1970. – 125 p.
43. Berry J.W., Mishra R.C. Ecology, Culture and Human Development: Lessons for Adivasi Education. - Sage, 2017. – 140 р.
44. Dodd С. Dynamics of Intercultural Communication. - Boston, 1998. – 120 р.
45. Lambo T. A Report on the Study of Social and Health Problems of Nigerian Students in Britain and Ireland. - Nigerian Government Printer, 1960. - 127 p.
46. [Joshee](https://www.researchgate.net/profile/Reva_Joshee) R., [Johnson](https://www.researchgate.net/profile/Lauri_Johnson) L. Multicultural education policies in Canada and the United States // [Race Ethnicity and Education](https://www.researchgate.net/journal/1361-3324_Race_Ethnicity_and_Education). - 2010. – Vol. 13, №4. – Р. 549-561.
47. Kim Young Yun, Gudykunst William B. (ed.). Adapting to a New Culture: An Integrative Communication Theory. Theorizing about Intercultural Communication. Thousand Oaks. - California: SAGE Publicaitons, 2005. - Р. 375–400.
48. Zwingmann C.A.A., Gunn A.D.G. Uprooting and health: psycho-social problems of students from abroad. - Geneva, 1983. – 80 p.
49. Global Education Statistics. – 2023 <https://studyonline.uts.edu.au/blog/education-statistics> 16.08.2023.
50. Абрамова М.В. Формирование коммуникативной компетенции иностранных студентов в учебно-профессиональной сфере на материале текстов по педагогике: дис. … канд. пед. наук. - СПб., 2016. – 24 с.
51. Альжанова А.О. Теоретико-технологическая основа комплексной полиязычно-базируемой подготовки учителей иностранного языка: дис. ... док. филос. (PhD). – Алматы, 2023. – 153 с.
52. Kenzhe A., Bitemirovа A., Ualikhanova B., Bitursyn S., Zhorabekova A. Comprehensive Approach to Training English Communicative Competence in Chemistry // Open Education Studies. - 2024, 6 (1). - Р. 20240038.
53. Zhanazarova Z., Kulgildinova T., Turlybekova A., Zhantelova E. Formation of meta-subject skills in students of specialized classes in English lessons // Sci Herald Uzhhorod Univ Ser Phys. – 2024. - 55. - Р.2295-2303.
54. [Alzhanova, A.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57403297700), [Chaklikova, A.](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57191412664) Multilingual Education: Development of Professional Foreign Language Communicative Competence of Students in a Digital Environment // International Journal of Web-Based Learning and Teaching Technologies, 2022, 17(1) - Р.1-13
55. Лукьянова К.А. Развитие речи иностранных студентов на основе логико-грамматического анализа сопоставительных предложений русского языка: дис. ... канд. пед. наук. - Нижний Новгород, 2014. - 199 с.
56. Цзинюань Г. Обучение иностранных студентов-филологов русской устной учебно-профессиональной речи (продвинутый этап): автореф. … канд. пед. наук. – СПб., 2016. – 21 с.
57. Fahrutdinova G.Zh., Kondratova O.I., Bulatbayeva K.N. Updating of language training content in Kazakhstan: implementation of new linguodidactic approaches // Linguage. European Scientific Language Journal. - 2018. -1-.P. 239-255.
58. Салханова Ж.Х. Актуальные проблемы казахстанской лингводидактики // Неофилология. - 2015. - №4. – С. 48-52.
59. Пыркова Т.А. Формирование лингвистической компетенции студентов неязыкового вуза средствами театрализации: дис. … канд. пед. наук. – Екатеринбург, 2018. – 166 с.
60. Флеров О.В., Минайченкова Е.И. Иноязчные коммуникативные способности и их развитие в учебном процессе // Психология и психотехника. - 2019. - №3. - С. 81-91.
61. Коменский Я.А. Избр. пед. соч. // В 2-х т. - М., 1982. - Т. 1. - С. 229-237.
62. Песталоцци И.Г. Нравственное воспитание // Избр. пед. соч.: в 2 т. - М., 1981. - Т.2. - С. 279-285.
63. Фихте И.Г. План учреждения школы ораторского искусства / пер. с нем.). - М., 1989. - С. 348-350.
64. Banks J.A. Multicultural Education: Historical Development, Dimensions, and Practice / In J.A. Banks & C.A. Banks (eds.). Handbook of Research on Multicultural Education. - New York: Macmillan, 1995. – P. 3–24.
65. Bennet M.J. A Developmental Approach to Training for Intеrcultural Sensitivity // International Journal of Intercultural Relations. - 1986. - Vol. 10. - P. 179–196.
66. Berry J.W. Mutual attitudes among immigrants and ethnocultural groups in Canada // International Journal of Intercultural Relations. - 2006. - Vol. 30. - P. 719—734.
67. Cushner K., Brennan Sh. Eds. Intercultural Student Teaching: A Bridge to Global Competence. - Lanham: Rowman & Littlefield, 2007. - 246 p.
68. Duarte E.M., Smith S. Foundational Perspectives in Multicultural Education. - New York: Longman, 2000. - 374 p.
69. Gay G. Multiethnic Education: Historical Developments and Future Prospects. - Phi Delta Kappan, 1983. - 64 р.
70. Ghosh R. Redefining Multicultural Education. - Toronto: Harcourt Brace and Company, 1996. – 126 р.
71. Gollnik D.M., Chinn P.C. Multicultural Education in a Pluralistic Society. - 4th ed. - Columbus: Merill, 1994. – 149 р.
72. Grant C.A. Research and Multicultural Education: From the 160 161 Margins to the Mainstream. - Washington: The Falmer Press, 1992. – 159 р.
73. Ladson-Billings G. Culturally Relevant Teaching: The Key to Making Multicultural Education Work. In C.A. Grant (Ed.), Research and Multicultural Education. - London: Falmer Press, 1992. - P. 106-121.
74. Lippmann L. Multicultural Education and Its Implications for Education. In John Lynch J. Multicultural Education in a Global Society. – New York: Falmer Press, 1989. – 146 р.
75. Люсиер Г. К позитивным результатам через культурное разнообразие класса // Новые ценности образования. - 1996. - №4.- С. 20-24.
76. Мацумото Д. Психология и культура: Соврем. исслед. – Изд. 3 междунар. изд. – Спб.: Прайм-Еврознак; М.: Нева, 2002. - 414 с.
77. Nieto S. Affirming diversity: The sociopolitical context of multicultural education. - 3rd ed. - New York: Longman, 2000. – 150 р.
78. Ramsey P.G., Williams L.R. Multicultural Education: A Source Book. - New York; London: Routledgefalmer, 2003. - 295 p.
79. Seeberg V., Minick T. Enhancing Cross-cultural Competence in: Multicultural Teacher Education Transformation in Global Learning // International Journal of Multicultural Education. – Kent State University, 2012. - Vol. 14, №3. - Р. 1-22.
80. Sherwood E. Multicultural Education: Issues and Innovations. – Australia: Creative Research, 1981. - P. 21–27.
81. Multicultural Teaching in the University / ed. by D. Shoem, L. Frankel, etc. Draeger Westport. - Connecticut and London, 1995. - 362 p.
82. Suzuki B.H. Curriculum transformation for multicultural education // Education and Urban Society. - 1984. - №16. - P. 294-322.
83. Triandis H.C. Culture and social behavior. - N.Y. etc., 1994. – 126 р.
84. Уолцер М. О терпимости / пер.с англ. яз. И. Мюрнберг. - М.: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000. - 160 с.
85. Библер В.С. Мышление и творчество. Введение в логику мыслительного диалога. – М.: Политиздат, 1975. - 399 с.
86. Макаев В.В., Малькова З.А., Супрунова Л.Л. Поликультурное образование – актуальная проблема современной школы // Педагогика. - 1999. - №4. - С. 3-10.
87. Бессарабова И.С. Определения поликультурного образования // Фундаментальные исследования. – 2007. - №12. - С. 478–480.
88. Коджаспирова Г.М., Коджаспиров А.Ю. Педагогический словарь. – М.: Академия, 2001. - 176 с.
89. Дмитриев Г.Д. Теоретико-практические основы многокультурного образования в США // Педагогика. - 1999. - №7. - С. 12-19.
90. Banks J.A., Banks C.A.M. Approaches to multicultural curriculum reform // Multicultural education: Issues and perspectives. - Boston: Allyn & Bacon, 2001. - P. 225-246.
91. Baptiste H.P., Hughes L.W. The multicultural environment of spools: Implications to leaders // The principal as leader. - New York: Merrill; Macmillan, 1994. - P. 89-109.
92. Barber B.R. An aristocracy of everyone: The politics of education and the future of America. - New York: Ballantine, 1992. - 330 p.
93. Frazier L. Multicultural facet of education // Journal of Research and Development in Education. - 1977. - №11. - P. 10-16.
94. Garcia R.L. Teaming in a pluralistic sotiety: Concepts, models, strategies. - New York: Harper & Row, 1982. - 450 p.
95. Gay G. Culturally responsive teaming: Theory, research and practice. - New York: Teasers College Press, 2000. - 250 p.
96. Grant C.A. Education that is multicultural - Isn’t that what we mean? // Journal of Teaser Education. - 1978. - №29. - P. 45-49.
97. Parekh B., Modgil S., Verma G.K., Modgil C. The concept of multicultural education. Multicultural education: The interminable debate. - London: Falmer Press, 1986. - P. 19-31.
98. Tiedt P.L. Multicultural teaching: a hand book of activities information and resources. - Boston, 2005. - 406 p.
99. Furnhman A., Bochner C. Culture shok. Psichological reactions to unfamiliar envirnvtnts. - London and N.Y., 1986. – 120 р.
100. Punti G., Dingel M. Rethinking Race, Ethnicity, and the Assessment of Intercultural Competence in Higher Education // Educ.Sci. – 2021. - №11. – Р. 110.
101. Ушинский К.Д. Человек как предмет воспитания. Опыт педагогической антропологии // Избр. пед. соч. - М., 1974. - С. 8-10.
102. Бахтин М.М. Вопросы литературы и эстетики. - М., 1975. - 502 с.
103. Морозов С.М. Диалогизм М.М. Бахтина в контексте естественнонаучной психологии // Консультативная психология и психотерапия. - 2011. - №2. – С. 34-51.
104. Каптерев П.Ф. История русской педагогики // Педагогика. - 1990. - №4. – С. 6-7.
105. Библер B.C. Школа диалога культур: основы программы / под общ. ред. В.С. Библера. - Кемерово: Алеф, 1992. – 93 с.
106. Хуторской А.В. Школа диалога культур // Вестник Института образования человека. – 2014. - №1. - С. 20.
107. Аракелян О.В., Бабилаев А.Н. Поликультурное образование и этнопсихология. - М.: Изд. Дом «Грааль», 2002. - 188 с.
108. Бережнова Л.Н. Полиэтническая образовательная среда. - СПб., 2003. – 203 с.
109. Бессарабова И.С. Определения поликультурного образования // Фундаментальные исследования. - 2007. - №12. - С. 478-480.
110. Бондаревская Е.В., Борисенков О.В., Гукаленко О.В., Данилюк А.Я. Педагогические основы межкультурного общения. Поликультурное образовательное пространство России: история, теория, основы проектирования. - М.: Изд-во ООО «Педагогика», 2006. - 464 с.
111. Гаганова О.К. Поликультурное образование в системе общего школьного образования США: автореф. ... канд. пед. наук: 13.00.01. - М.: Ин-т теории образования и педагогики РАО, 2003. - 24 с.
112. Геворкян М.Л. Педагогические основы развития мигрантской педагогики в России и США. - Ростов н/Д., 2001. - 176 с.
113. Гукаленко О.В. Поликультурное образование: теория и практика. – Ростов н/Д.: изд-во РГПУ, 2003. - 512 с.
114. Давыдов Ю.С., Супрунова Л.Л. Концепция поликультурного образования в высшей школе Российской Федерации. - Пятигорск: Пятигорский гос. линг. ун-т, 2003. – 42 с.
115. Даутова, Г.Ж. Развитие поликультурного образования в Поволжье. - Казань, 2004. – 409 с.
116. Джуринский А.Н. Поликультурное образование в многонациональном социуме: учебник и практикум для вузов. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. - 257 с.
117. Дмитриев Г.Д. Многокультурное образование. – М.: Народное образование, 1999. - 208 с.
118. Ершов В.А. Поликультурное образование в системе общеобразовательной подготовки учащихся средней школы: дис. … канд. пед. наук. - М., 2000. – 185 с.
119. Кузьмин М. Н. Образование в условиях полиэтнической и поликультурной России // Педагогика. - 1999. - №6. - С. 3–11.
120. Менская Т.Б. Поликультурное образование: Программы и методы // Общество и образование в современном мире. - М., 1993. - Вып. 2. - С. 56-69.
121. Палаткина Г.В. Этнопедагогические факторы мультикультурного образования: дис. … док. пед. наук: 13.00.01. - М., 2003. - 400 с.
122. Петрова С.Ф. Мультикультурное образование младших школьников (на примере школ Республики Саха (Якутия): автореф. … канд. пед. наук. - Якутск, 2000. – 18 с.
123. Азизова Н.Р., Савотина Н.А., Бочаров М.И., Зенкина С.В. Формирование профессиональной компетентности педагога. Поликультурная и информационная компетентность: учебное пособие для вузов. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 162 с.
124. Супрунова Л.Л. Поликультурное образование. - М.: Academia, 2013. – 240 с.
125. Тайчинов М. Г. Этнодидактика народов России – исследовательский проект ЮНЕСКО. - Нижнекамск: Издательство НМИ, 2006. - 361 с.
126. Хухлаева О.В., Хакимов Э.Р., Хухлаев О.Е. Поликультурное образование: учебник для вузов. – М.: Издательство Юрайт, 2020. - 283 с.
127. Леонтьев А.А. Национально-культурная специфика речевого поведения. - М.: Наука, 1977. – 352 с.
128. Стефаненко Т.Г. Этнопсихология. - М.: Аспект Пресс, 1999.- 320 с.
129. Oberg K. Practical Anthropology. - New Mexico,1960. – 166 р.
130. Давыдов Ю.С. Цивилизация и поликультурная среда (на примере Северного Кавказа) // Известия Академии пед. и соц. наук. Социокультурное пространство современного образования. - М.; Воронеж, 2000. - Вып. 4. - С. 28-31.
131. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2004. - 288 с.
132. Шолохов И. Проблемы психологической адаптации учащейся молодежи за рубежом // Развитие личности. - 2002. - №4. – С. 161-167.
133. Абсатова М.А. Поликультурная компетентность старшеклассников: методология, теория, практика формирования. – Алматы: Издательство «Дарын», 2008. - С. 5-119.
134. Есенғұлова М.Н. Студенттердің қарым-қатынас мәдениетін қалыптастыруда халықтық педагогика идеяларын пайдаланудың педагогикалық шарттары: пед. ғыл. канд. ... автореф.: 13.00.01. – Түркістан, 2007. - 26 б.
135. [Жарикбаев К.Б.](https://lib.ineu.edu.kz/CGI/irbis64r_11/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=PERIOD&P21DBN=PERIOD&S21STN=1&S21REF=&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=10&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%96%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B1%D0%B0%D0%B5%D0%B2,%20%D0%9A.%20%D0%91.) Психологическая наука Казахстана: сегодня, завтра // Мектептегі психология. Психология в школе. - 2012. - №12. - С. 9-12.
136. Исабекова Г.Б. Формирование поликультурной личности в условиях профессионального образования: дис. … док. филос. (PhD): 6D010000. – Астана, 2016. – 196 с.
137. Кажигалиева Г.А. Метод проектов в контексте поликультурного образования: из опыта преподавания русского языка как неродного в вузе // Поликультурное образование и диалог культур: сборник научных трудов международной научно-практической конференции / под общей ред. к.п.н. Критаровой Ж.Н. - М.: ФГБНУ «Институт стратегии развития образования РАО», 2017. – 288 с.
138. Рамашова Г.Н. Этнопедагогическая составляющая профессиональной подготовки студентов-иностранцев в вузах Казахстана (историко-педагогический аспект): автореф. ... канд. пед. наук. - Караганда, 2007. – 28 с.
139. Абсатова М.А., Мамытбекова Л. О развитии идеи поликультурного образования // Материалы Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы подготовки научно-педагогического потенциала в условиях послевузовского образования». - Алматы, 2012 - С. 180-183.
140. Кабжанова Г.А. Компетентностный подход как условие эффективности поликультурного образования // Материалы Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы подготовки научно-педагогического потенциала в условиях послевузовского образования». - Алматы, 2012. - С. 306-310.
141. Демисенова Ш.С. Роль поликультурной среды в саморазвитии студентов педагогических вузов // Современная высшая школа: инновационный аспект. - 2012. - №1. - С. 53-57.
142. Жукенова Г.Б., Туремуратова А.С. Психолого-педагогические особенности культуры студенческой молодежи // Вестник КазНПУ имени Абая, серия «Психология». - 2018. - №1. – С. 87-90.
143. Нуржанова Ж.Д., Рахимбаева З.Т. Межкультурная коммуникация как фактор модернизации образовательной деятельности // Вестник ЕНУ имени Л.Н. Гумилева, серия гуманитарных наук. - 2015. - №1. – С.193-199.
144. Ran C., Sarsenbayeva L. The importance of cultivation of cross-cultural communication skills of students in the context of multiculturalism // Педагогика и психология. – 2021. – № 3(48). – С.99–104.
145. Jantasova D.D., Tentekbayeva Zh.M. Multilingual education of university students as a factor of cross - cultural communication efficiency // Bulletin of L.N. Gumilyov Eurazian National University. Pekagogy. Psichology. Sociology Series. - 2020. - №1. - Р. 53-58.
146. Касымова Г.М. К вопросу о формировании иноязычной коммуникативной компетентности в рамках программы магистратуры // Материалы Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы подготовки научно-педагогического потенциала в условиях послевузовского образования». - Алматы, 2012 - С. 20-24.
147. Калдарова А., Кулгильдинова Т., Берденова С., Закирова Г., Жанабаева С. Предметно-связанная коммуникативная языковая компетенция: изучение обучения и преподавания будущих специалистов по информационным технологиям // Журнал исследований образования и электронного обучения. - 2024. - 11 (1). - С.26–35.
148. Дуанаева С.Е., Шоманбаева А.О., Ешенкулова Д.Б. Изучение этнической идентичности у студенческой молодежи в условиях полиэтнического окружения // Вестник КазНПУ имени Абая, серия «Психология». - 2020. - №1. – С. 114-121.
149. Шоманбаева А.О. Взаимосвязь ценностных ориентаций и этнических предубеждений личности в условиях полиэтнического окружения: автореф. … канд. психол. наук. - Ярославль, 2008. – 26 с.
150. Ли Сичан Современная языковая ситуация и преподавание китайского языка в Республике Казахстан // Вестник ЕНУ имени Л.Н. Гумилева. Серия гуманитарных наук. - 2015. - №1. – С. 183-186.
151. Цуй Хунхай Культурная трансформация системы китайского образования в условиях глобализации: автореф. … канд. филос. наук. - Чита, 2006. – 25 с.
152. Цао Ян Этнопедагогические традиции в образовательной практике Китая: дис. … канд. пед. наук. - М., 2005. – 153 с.
153. Zhang H., Chan P.W.K., God Y.T. How Can We Better Understand and Support International Students at Australian Schools? // A Case Study of Chinese Learners. Educ. Sci. – 2021. - №11. – Р. 807.
154. Шуйский А. Высшее Восточное // [Журнал "Коммерсантъ Деньги"](https://www.kommersant.ru/money). - 2009 [https://www.kommersant.ru/doc/1122362 14.06.2023.](https://www.kommersant.ru/doc/1122362%20%20%2014.06.2023.)
155. Jantassova D., Churchill D., Kozhanbergenova A., Shebalina O. Capacity Building for Internationalization at a Technical University in Kazakhstan // Educ. Sci. – 2021. - №11. – Р. 735.
156. Гридин С.В. Поликультурное образование старшеклассников в электронной информационно-образовательной среде: автореф. ... канд. пед. наук. - Пятигорск, 2014. - 23 с.
157. Чипинова Н.Ф. Формирование культуры межнационального общения студентов педагогического уза в процессе профессиональной подготовки: дис. … канд. пед. наук. - Челябинск, 2004. – 160 с.
158. Жукова Т.В. Проблемы кросс-культурной коммуникации студенческой молодежи: дис. … канд. соц. наук. - М., 2009. – 17 с.
159. Ананьева Н.А. Особенности представлений студентов педвуза о качествах, определяющих направление коммуникативного поведения: дис. … канд. психол. наук. - М., 2000. – 203 с.
160. Бакова И.В. Связь общительности и особенностей личностной адаптированности студентов: автореф. … канд. психол. наук. - М., 2009. – 21 с.
161. Халеева И.И. Основы теории обучения пониманию иноязычной речи (подготовка переводчика). – М., 1989. - 238 с.
162. Иванова Н.Л. Мнацаканян И.А. Межкультурная адаптация студентов // Вопросы психологии. - 2006. - №5. - С. 90-99.
163. Платонов К.К. Структура и развитие личности. - М.: Наука, 1986. - 255 с.
164. Вачков И.В., Дерябо С.Д. Окна в мир тренинга: методологические основы субъектного подхода к групповой работе». - СПб.: Речь, 2004. – 267 с.
165. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. - М.: Политическая литература, 1975. - 304 с.
166. Габай Т.В. Педагогическая психология: учебное пособие для студентов вузов. - М.: Академия, 2008. - 240 с.
167. Словарь социального педагога и социального работника / под ред. И.И. Калачевой и др. - Минск: БеЭН, 2003. – 256 с.
168. Новиков А.М. Педагогика. Словарь системы основных понятий. - М.: Издательский центр ИЭТ, 2013. – 268 с.
169. Cooley Ch.H. Personal Competition: Its Place in the Social Order and Effect Upon Individuals 1899. With Some Considerations on Success” in Sociological Theory and Social Research: Being Selected Papers of Charles Horton Cooley. - The Mead Project, 2005. – P. 163-226.
170. [The Social Settlement: Its basis and function](http://www.brocku.ca/MeadProject/Mead/pubs/Mead_1907g.html). University of Chicago G.H. - Mead Record, 1907. - Р. 108–110.
171. Moreno J.L. Who Shall Survive? A new Approach to the Problem of Human Interrelations. - Beacon House, 1934. – 136 р.
172. Parsons T. [The social system](javascript:void(0)). - Psychology Press, 1964. – 160 р.
173. Современная зарубежная социальная психология / под ред. Г.М. Андреевой. - М., 2011. - С. 197-203.
174. Kelley H.H., Thibaut J.W. Interpersonal relations: A theory of interdependence. - N.Y.: Wiley, 1978. – 148 р.
175. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений / пер. с англ.; общ. ред. М.С. Мацковского. - СПб.: Лениздат, 1992. - 399 с.
176. Выготский Л.С. Психология развития ребенка. - М.: Смысл, 2004. - 512 с.
177. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. - М.: Мысль, 1971. – 351 с.
178. Леонтьев А.А. Психология общения. - М.: Смысл, 1997. – 346 с.
179. Леонтьев А.А. Деятельность и общение // Вопросы философии. – 1979. – №2. – С. 121-132.
180. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект Пресс, 2006. - 384 с.
181. Мудрик А.В. Общение в процессе воспитания. - М.: Педагогическое общество России, 2001. - 320 с.
182. Асмолов А.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека: учебник для студентов высших учебных заведений. – Изд. 3-е, испр. и доп. – М.: Academia Смысл, 2007. - 526 с.
183. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников: дис. … док. пед. наук. - М., 1980. – 414 с.
184. Якупова Г.Ш. Психолого-педагогические условия формирования коммуникативных умений младших школьников // Вестник ЮУрГУ. - 2016. - №3. - С. 75-790.
185. Журавлева С.В. Формирование коммуникативных умений старшеклассника в информационно-образовательной среде: дис. … канд. пед. наук. - Оренбург, 2018. – 180 с.
186. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. - М.: Гардарики, 2003. - 223 с.
187. Жань Ц., Сарсенбаева Л. Проблема развития коммуникативных умений иностранных студентов в поликультурной образовательной среде // Педагогика и психология. – 2021. – № 4(49). – С.129–138.
188. Сараева В.В. Формирование коммуникативно-речевых умений студентов вуза в процессе изучения гуманитарных дисциплин: автореф. ... канд. пед. наук. - Йошкар-Ола, 2010. - 23 с.
189. Долгополова А.В. Проблема формирования коммуникативных умений у студентов университета // Вестник Самарского гос. Университета. - 2000. - №1. – С. 41-45.
190. Максименко Ж.А. Особенности структурных компонентов Я-концепции коммуникативно успешной личности: автореф. … канд. психол. наук. - М., 2008. – 24 с.
191. Алексеева Н.А. Формирование коммуникативной креативности будущего специалиста в процессе обучения иностранному языку: автореф. … канд. пед. наук. - Нижний Новгород, 2008. – 27 с.
192. Галущинская Ю.О. К проблеме формирования коммуникативной компетентности иностранных студентов в процессе социокультурной адаптации в системе высшего образования [http://www.shgpi.edu.ru/files/nauka/vestnik/2016/3\_31/6.pdf](http://www.shgpi.edu.ru/files/nauka/vestnik/2016/3_31/6.pdf%20)  15.06.2023.
193. Ван Сяо. Личностный адаптационный ресурс китайских студентов-первокурсников: автореф. … канд. психол. наук. – СПб., 2017. – 24 с.
194. Лю Цзинцзин Коммуникативно-поведенческие предикторы социально-психологической адаптации студентов первокурсников к вузу: на примере российских и китайских студентов: автореф. … канд. психол. наук. – СПб., 2016. – 24 с.
195. Фань Цин Личностные предикторы актуализации исследовательского потенциала китайских студентов: автореф. … канд. психол. наук. – СПб., 2018. – 24 с.
196. Кривцова И.О. Социокультурная адаптация иностранных студентов к образовательной среде российского вуза (на примере воронежской государственной медицинской академии им. Н.Н. Бурденко) // Фундаментальные исследования. – 2011. – №8(2). – С. 284-288.
197. Дмитриенко Н.А., Коваленко Н.С., Васильева С.Л. и др. Социокультурная адаптация иностранных студентов в образовательной среде университетов Томска // Педагогическое образование в России. - 2020. - №4. - С. 100-105.
198. Bastien G., Seifen-Adkins T., Jonson L.R. Stiving for Success: Academic Adjustment of international Students in U.S // Journal of International Student. - 2018. – Vol. 8, №2. - P. 1198-1219.
199. Ching Y., Renes S.L., McMurrow S., Simpson J. Challenges fasing Chinese international students studying in the Unated States // Educational Research and Reviews. - 2017. – Vol. 12, №8. – Р. 473-482.
200. [Myoung-Ran Yoo](https://www.jkasne.org/articles/search_result.php?term=author&f_name=Myoung-Ran&l_name=Yoo), [Seon Young Choi](https://www.jkasne.org/articles/search_result.php?term=author&f_name=Seon%20Young&l_name=Choi), [Youn Mi Kim](https://www.jkasne.org/articles/search_result.php?term=author&f_name=Youn%20Mi&l_name=Kim). Acculturative Stress, Resilience, and Depression among Chinese Students in Korea // Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. – 2013. - Vol. 19, №3. – Р. 320-329.
201. Коновалова Р.А. Формирование транскультурных коммуникативных умений у студентов высших учебных заведений: дис. ... канд. пед. наук. - Челябинск, 1998. - 196 с.
202. Боровкова Е.Е. Формирование межкультурных коммуникативных умений будущего учителя: aвтореф. ... канд. пед. наук. - Челябинск, 1996. – 23 с.
203. Анфалова Л.В., Калугина Е.В. Формирование социально-коммуникативной компетентности у иностранных студентов // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №6. – С. 12-24.
204. Карибаева Г.М., Еркен Ә.У. Студенттердің басқа мемлекеттің әлеуметтік мәдени ортасына жылдам бейімдулуінің алғышарттары // Л.Н. Гумилев ат. Еуразия ұлттық универстетінің хабаршысы, «Педагогика. Психология. Әлунметтану сериясы. - 2018. - №1. – Б. 274-254.
205. Куприянов Б.В. Современные подходы к определению сущности категории «педагогические условия» // Вестник костромского государственного университета имени Н.А. Некрасова. - 2001. - №2.- С. 101-104.
206. Ипполитова Н., Стерхова Н. Анализ понятия «педагогические условия: сущность, классификация // General and Professional Education. – 2012. - №1. - С. 8-14.
207. Francis Debyser L'Immeuble. – Наснетте, 1986. – р.79.
208. Щукин А.Н., Фролова Г.М. Методика преподавания иностранных языков: учебник. - М.: Академия, 2015. - 288 с.
209. Вербицкий А.А., Ларионова О.Г. Личностный и компетентностный подходы в образовании. Проблемы интеграции. - М.: Логос, 2013. - 334 с.
210. Вербицкий А.А. Компетентностный подход и теория контекстного обучения. – М.: Издательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 83 с.
211. Осмоловская И.М. Словесные методы обучения. – М.: Издательский Центр «Академия», 2008. - 172 с.
212. Абдрахманова Л.В. Формирование коммуникативных умений у студентов технического вуза в процессе реализации профессионально-дискурсивной игровой технологии»: дис. ... канд. пед. наук. - Самара, 2007. - 200 с.
213. Турик Л.А. Дебаты: игровая, развивающая, образовательная технология: уч. пособие. – Ростов-на Дону, 2012. - 186 с.
214. Triandis H. Intercultural Education and Training / Peter Funke (Ed.) Understanding the USA. A Cross-Cultural Perspective. - Tuebingen, 1989. – 120 р.
215. Бидова Б.Б. Межкультурный тренинг как эффективная технология поликультурного образования // Молодой ученый. - 2015. - №17(97). – С. 527-529.
216. Корнилова М.В., Лейбман И.Я. Межкультурный тренинг: общая характеристика и примеры упражнений // Технологии психологического сопровождения интеграции мигрантов в образовательной среде: учебно-методическое пособие. - М., 2013. – 131 с.
217. Александров Г.И. Проблемы дидактической адаптации студентов. Проблемы адаптации студентов. - Вильнюс, 1978. - С. 47-50.
218. Cao Ran. Factors influencing the development of communication skills of foreign students in universities // Молодая наука: актуальные проблемы экономики, права и психологии: Дни науки БГИ: Сборник материалов Межвузовской ежегодной конференции молодых ученых. 05.12.2018 г. - СПб: БГИ, 2018. С.11-14.
219. Акрамова А.С., Бай Цинсинь, Кариев А.Д. Медиатехнологии в нравственном воспитании студентов // Вестник КазНПУ. Серия «Педагогические науки». - 2021. - №4(72). – С. 89-99.
220. Чурсина А.Д. Формирование коммуникативно-познавательных умений у студентов средствами новых информационных технологий: дис. ... канд. пед. наук. – М., 2002. – 207 с.
221. Wang, X. Understanding media discourses of China’s educational policy //Front Educ China. – 2016. - №11. – Р. 425–427.
222. Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 1 апреля 2020 года, №123 «Об усилении мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции COVID-19 в организациях образования, на период пандемии» (с [дополнениями](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37960049) от 13.04.2020 г.).
223. Cao Ran. Problems of students' communication ability brought by online education during the epidemic and constructive suggestions // Педагогика и психология. – 2022. – № 2(51). – С.167–175.
224. Полат Е.С., Бухаркина М.Ю., Моисеева М.В., Петров А.Е. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: учеб. пособие для студ. педвузов и системы повыш. квалиф. пед. кадров / под. ред. Е.С. Полат. – М.: Академия, 2005. – 272 с.
225. Муромцева А.В. Мультимедийные средства в системе дистанционного обучения: автореф. … канд. филол. наук. – М., 2011. - 29 с.
226. Раздобарова М.Н., Калиниченко Э.Б. Алгоритм формирования межкультурной коммуникативной компетенции студентов с использованием информационный технологий // Ученые записки университета Лесгафта. - 2019. - №4(170). – С. 273-277.
227. Lander D. Online Learning: Ways to Make Tasks Interactive Royal Melbourne Institute of Tehnology ulti base publication http://ultibase.rmit.edu.au/Articles/may99/lander2.htm 11.03.2023.
228. Панина Т.С., Вавилова Л.Н. Современные способы активизации обучения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2008. – 176 с.
229. Карабаева К.Ж. Формирование профессиональной коммуникативной компетенции у будущих учителей иностранного языка в контексте цифровизации иноязычного образования // Вестник КазНУ. Серия «Педагогические науки». - 2022. - №2(71). - С. 41-62.
230. Waltonen-Moore S. From virtual strangers to a cohesive online learning community: The evolution of online group development in a professional development course // J. of Technology and Teacher Education. – 2007. – №14(2). – P. 34-35.
231. Рудченко С., Наумова О. Виртуальная экскурсия как виртуальная коммуникация. Теория и практика толерантности и межкультурной коммуникации. - Биробиджан, 2017. - С. 191-194.
232. Халупо О.И. Формирование коммуникативной культуры у студентов технического вуза при изучении иностранных языков: автореф. … канд. пед. наук. - Челябинск, 2002. – 144 с.
233. Хинзеева Н.Т. Формирование коммуникативной компетентности иностранных студентов в иноязычной образовательной среде: автореф. … канд. пед. наук. - Улан-Удэ, 2004. - 24 с.
234. Колосова Т.Г. Формирование коммуникативных умений иностранных студентов в процессе профессионально направленной довузовской подготовки: автореф. … канд. пед. наук. - М., 2004. - 24 с.
235. Форопонова А.А. Влияние социально-психологических качеств группы на успешность учебной деятельности иностранных студентов: автореф. … канд. психол. наук. - Курск, 2014. – 27 с.
236. Рахимов Т.Р. Особенности организации обучения иностранных студентов в российском вузе и направление его развития // Дефиниции культуры: сб. тр. участников Всерос. семинара молодых ученых. - Томск: Изд-во Томского университета, 2011. - С. 406-411.
237. Лопарева М.А. Формирование рефлексивных умений студента в учебно-познавательной деятельности: дис. … канд. пед. наук. – Оренбург, 2009. – 25 с.
238. Boekaerts M., Pintrich P.R., Zeidner M. Handbook of self-regulation. - New York: Academic Press, 2000. – 180 р.
239. Петровский А.В. Проблема активности личности. – М.: Политиздат, 1991. – 572 с.
240. Мириманова М.С. Рефлексия как механизм развития самоорганизующихся систем // Развитие личности. - 2001. - №1. – С. 49-65.
241. Шалғынбаева Қ.Қ., Казиев Қ.О. Рефлексия болашақ педагог-психологтардың кәсіби тұлғалық қалыптасуының негізгі компонеті ретінде // Л. Н. Гумилев ат. Еуразия ұлттық университетінің хабаршысы. «Педагогика, психология, әлеуметтану сериясы. - 2019. - №1. – Б. 130-139.
242. Жүндібаева Т.Н., Базарбаева Э.А. Рефлексия тұлғаның даму факторы ретінде // ҚазҰПУ Хабаршысы, Психология сериясы. - 2017. - №4. – Б. 95-99.
243. Двоеглазова М.Ю. Структура личностной рефлексии студентов: автореф. … канд. психол. наук. - М., 2008. – 24 с.
244. Каминская Т.Ю. Роль мотивационного образа-Я в развитии самосознания школьников: автореф. … канд. психол. наук. - М., 2010. – 29 с.
245. Абыденова Н.А. Психологические механизмы формирования личностной значимости студентов педагогических специальностей: автореф. … канд. психол. наук. - Нижний Новгород, 2008. – 25 с.
246. Осницкий А.К. Структура, содержание и функции регуляторного опыта человека: дис. … док. пед. наук. - М., 2001. – 370 с.
247. Кибальченко И.А. Интеграция учебного и познавательного опыта обучающихся: структура, динамика, технологии: дис. … док. психол. наук. – Ростов-на-Дону, 2011. – 633 с.
248. Романова М.В. Личностные факторы развития профессиональной рефлексии студентов, будущих педагогов-психологов, в процессе обучения в вузе: дис. … канд. психол. наук. – Курск, 2014. – 155 с.
249. Юнг К.Г. Психологические типы. - Минск: Харвест, 2017. - 528 с.
250. Rogers С.R. Empatic: an unappreciated way of being // The Counseling Psychologist. - 1975. - Vol. 5, №2. - P. 2-10.
251. Бохарт А.К. Эмпатия в клиент-ориентированной психотерапии: сопоставление с психоанализом и Я-психологией // Иностранная психология. - 1993. - Т. 1, №2. - С. 57-64.
252. Головина А.А. Психологическая технология развития эффективного эмпатического общения. - Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2004. - 28 с.
253. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Филинъ, 1996. - 472 с.
254. Воробьева И.В., Жданова Н.Е. Специфика эмпатии иностранных студентов и ее роль в типе этнической идентичности личности // Педагогическое образование в России. - 2015. - №14. – С. 83-88.
255. Бабаева М.В., Максутова А.И. Этническая идентичность и эмпатия иностранных студентов // Электронный научный журнал «Пензенский психологический вестник», 2018. - №1(10). – С. 16-29.
256. Борытко Н.М., Соловцова И.А., Байбаков А.М. Введение в педагогику толерантности: учеб. пособие для студентов пед. вузов / под ред. Н.М. Борытко. - Волгоград: Изд-во ВГИПК РО, 2006. - 80 с.
257. Цао Жань. Специфика применения “теории свечей” в профессиональной ориентации китайских педагогов // Материалы международной научно-практической конференции. Москва, 18-19 декабря 2020 года / ред. коллегия: С. В. Мыскин (отв. ред.), Е. Ф. Тарасов, В. Т. Кудрявцев. – Электрон, текстовые дан. (10 МВ). – М.: ООО «Агентство социально- гуманитарных технологий», 2020. – 87 с.
258. Декларация принципов толерантности (Declaration of Principles on Tolerance): декларация от 16 ноября 1995 г. // UNESCO <http://en.unesco.org/> 18.06.2023.
259. Маслова Т.М. Коммуникативная толерантность студентов как социально-психологическая характеристика // Международный научно-исследовательский журнал. - 2022. - №1(115). - С. 156-160.
260. Картавцева А.П. Развитие толерантности личности студентов вуза в процессе изучения иностранного языка // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки. - 2021. - Т. 5, №1. - С. 1–10.
261. Бекетова А.П. Формирование межкультурной коммуникативной толерантности студентов телекоммуникационных специальностей в образовательном процессе вуза: дис. … канд. пед. наук. - Екатеринбург, 2018. – 202 с.
262. Дронзина Т. Основы конфликтного анализа и медиации. – Астана: Фонд имени Ф. Эберта, 2013. – 130 с.
263. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: учебное пособие. - Изд. 2-е. - СПб.: Питер, 2004. - 224 с.
264. Шурыгина О.В. Развитие конфликтологической культуры личности студента: дис. … канд. псих. наук. - Н. Новгород, 2012. - 226 с.
265. Киящук Т.В. Психологическое сопровождение иностранных студентов в период обучения в российском вузе: автореф. … канд. психол. наук. - М., 2009. – 23 с.
266. Шурыгина О.В. Развитие конфликтологической культуры студентов: учебное пособие. - Н. Новгород: НГЛУ, 2017. - 86 с.
267. Долгополова А.В. Проблема формирования коммуникативных умений у студентов университета // Вестник Самарского гос. Университета. - 2000. - №1. – С. 41-45.
268. Жань Ц. Условия развития коммуникативных умений иностранных студентов в образовательной среде // Психолого-педагогические проблемы образования в условиях инновационного развития: Материалы X Международной научно-практической конференции (28 апреля 2021 г.) – Алматы: Университет Туран, 2021. – 357 c.
269. Щедровицкий Г.П. Система педагогических исследований: методологический анализ. Педагогика и логика. - М., 1988. – 140 с.
270. Cao R., Sarsenbayeva L. Acquisition of Communicative Skills by Foreign Students in a Multicultural Learning Environment // International Journal of Learning, Teaching and Educational Research. – 2023. - vol. 22, no. 10. - pp. 359–377.
271. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды // в 2 т. - М.: Педагогика, 1980. - Т. 2. - 288 с.
272. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / под ред. Ю.М. Забродина, Е.В. Шорохова. - М.: Наука, 1984.- 448 с.
273. Ганзен В.А. Системные описания в психологии. - Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1984. - 176 с.
274. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. - М.: Издательство политической литературы, 1975. - 304 с.
275. Асмолов А. Г. Психология личности: учебник. - М.: Изд-во МГУ, 1990. - 367 с.
276. Джакупов С.М. Психологическая структура процесса обучения Алматы: Қазақ унивеситеті, 2009. – 308 с.
277. Рубинштейн СЛ. Бытие и сознание. - М., 1957. - 213 с.
278. Абульханова К. А. Психология и сознание личности. - М.: МОДЭК, 1999. – 224 с.
279. Вербицкий А.А. Новая образовательная парадигма в контекстном обучении. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1993. – 75 с.
280. Гильманшина С.И. Компетентностный подход в профессиональном образовании. - Казань: РИЦ «Школа», 2007 – 76 с.
281. Зеер Э.Ф., Павлова A.M., Сыманюк Э.Э. Модернизация профессионального образования: компетентностньй подход. - М.: МПСИ, 2005. - 216 с.
282. Зимняя И.А. Ключевые компетенции как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.
283. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / пер. с англ. - М.: Когито-Центр, 2002. - 396 с.
284. Хуторский А.В. Ключевые компетенции. Технология конструирования // Народное образование. - 2003. - №5. – С. 55-61.
285. Tuning Educational Structures in Europe. http: // tuning. Unideust.org./ tuningeu 19.05.2023.
286. Абдыкаримов Б.А. и др. Профессиональная педагогика: учебное пособие. - Астана: КазАТУ, 2008. - 308 с.
287. Абсатова М.А., Книсарина М.М. Компетентностный подход как результат образовательной деятельности // Материалы Международной научно-практической конференции «Теория целостного педагогического процесса – основа профессиональной подготовки будущего учителя. – Алматы: КазНПУ им. Абая, 2014. – С. 80-83.
288. Дуйсебекова Ж.Е. Компетентностный подход как современная парадигма иноязычного образования в Казахстане // Молодой ученый. - 2018.- №23(209). - С. 415-418.
289. Кенжебеков Б.Т. Сущность и структура профессиональной компетентности специалиста // Высшая школа Казахстана. - 2002. - №1. - С. 81-84.
290. Майгельдиева Ш.М. К вопросу о понятиях компетенции, компетентности и компетентностного подхода в образовании // Вестник КазНПУ им. Абая. Серия «Педагогические науки». – 2016. - №1(49). - С. 76-80.
291. Алексеева Н.А. Формирование коммуникативной креативности будущего специалиста в процессе обучения иностранному языку: автореф. … канд. пед. наук. - Нижний Новгород, 2008. – 27 с.
292. Психологические тесты для профессионалов / авт. сост Н.Ф. Гребень. – Минск: Соврем. Шк., 2007. – 496 с.
293. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: учеб. пособие // В 2 кн. – Изд. 2-е. перераб. и доп. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 140 с.
294. Солдатова Г.У., Кравцова О.А., Хулаев О.Е. и др. Психодиагностика толерантности // Психологи о мигрантах и миграции в России: инф. – аналит. бюллетень. – М., 2002. – №4. – С. 59–65.
295. Психологическая диагностика коммуникативного потенциала личности: методические рекомендации для студентов. Нижегор. гос. архитек- тур.-строит. ун-т; Н. А. Зимина. - Н. Новгород: ННГАСУ, 2015. - 42 с.
296. Головина И.И. Методика управления конфликтами. – Казань: ЦИТ, 2018. - 79 с.
297. Болотова Л.К. Психология времени в межличностных отношениях. - М., 1997. – 108 с.
298. Латыпова Э.А., Азитова Г.Ш. Коммуникативный тренинг для иностранных студентов. – Казань: Изд-во Каз. ун-та, 2018. – 30 с.
299. Лейбман И.Я., Корнилова М.В. Межкультурный тренинг: общая характеристика и примеры упражнений // Технологии психологического сопровождения интеграции мигрантов в образовательной среде: учебно-методическое пособие. - М., 2013. – 223 с.
300. Аболина Н.С. Практикум по развитию коммуникации: учебное пособие. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. - 72 с.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

Тест письменные по теме «Обычаи и традиции народов мира»

1. Моральные нормы в Китае сформулировал …
2. В какой стране свадьба проходить в красной цветовой форме (Китай)
3. Современные англичане считают его главным достоинством человеческого характера (самообладание)
4. Люди, принадлежащие к этой культуре, предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий (культура Германии)
5. Широта натуры, щедрость, добросердечность, любовь выпить и посидеть в компании друзей характеризует: русских
6. Им присущ утонченный вкус, культ женщины, наслаждения (французы)
7. Для каких культур характерно восприятие природы как находящейся в гармонии с человеком (Япония, Китай)
8. К культурам, где люди не боятся прямых физических контактов, не относится такая страна, как: (Испания, Италия)
9. К типичным полихронным культурам относятся: США, Латинская Америка
10. Форма предрассудка, выражающаяся в неприязни к иностранцам это:ксенофобия
11. Общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы) называется(межэтнической коммуникацией)
12. Они довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров (американцы).

13 Сдержанность и двусмысленность — важнейшие черты в коммуникационном процессе этой культуры: (восточной)

14. Синто – это традиционная религия … народа.

15. В языке древнего народа … содержатся корни санскрита и европейских языков.

16. Традиции арабских народов сложились под влиянием религии …

17. Страна утренней свежести – это …

18. Поднебесная – это …

19. Страна восходящего солнца – это …

20. Страна Великой степи - это

21. Аматэрасу – главная богиня пантеона … народа.

22. Иггдрасиль – это … в скандинавском эпосе.

23. Протестантская религия оказала влияние на формирование … типа экономических отношений.

24. В православной традиции труд – это …

25. Народы Кавказа исповедуют (1, 2, 3) мировых религии…..

26. Аборигены внеевропейского пространства (имеют; не имеют) свою культуру.

27. Согласно Библии после потопа образовалось (1, 2, 3, много) народов.

28. Кивком головы выражают несогласие …

29. Обычай снимать головной убор при приветствии существует у мужчин … народов.

30. Обычай рукопожатия означает … (не менее двух позиций).

31. Традиция празднования дня майского полнолуния сложилась у людей, исповедующих религию …

32. Традиция праздновать наступление Нового года по лунному календарю имеется в … странах.

33. Традиция праздновать день весеннего равноденствия и другие вехи природного календаря сложилась в рамках … мировоззрения.

34. Традиция обрезания младенцев мужского пола соблюдается приверженцами … религий.

**Инструкция по выполнению** : тестируемый должен

- вписать недостающее слово или понятие;

- выбрать количественный формат ответа;

- дать требуемое определение.

**Критерии оценки:**

*Высокий уровень*: правильный ответ дан на 34-37 заданий.

*Средний уровень*: правильный ответ дан на 28-33 заданий.

*Низкий уровень*: правильный ответ дан на 19-27 заданий.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

Текст опросника уровня рефлексивности

Вам необходимо ответить на ряд утверждений опросника. В бланке ответов напротив номера вопроса укажите цифру, соответствующую вашему варианту ответа:  
1 – абсолютно неверно  
2 – неверно  
3 – скорее неверно  
4 – не знаю  
5 – скорее верно  
6 – верно  
7 – совершенно верно  
 Не тратьте слишком много времени на размышления над ответами. Помните, что правильных или неправильных ответов в данном случае быть не может. Отвечайте не задумываясь, отмечайте вариант, который соответствует Вашему настоящему состоянию.

1. После прочтения литературного произведения у меня возникает желание поделиться с кем-нибудь, затем долго размышляю над содержанием.
2. В ситуациях, когда кто-то внезапно задает мне вопрос, я не задумываясь отвечаю, потом анализирую, правильно ли я ответил.
3. Перед предстоящим телефонным разговором я представляю заранее как он будет проходить, составляю план беседы.
4. В ситуациях, когда я ошибаюсь, я затем долго прокручиваю ситуацию в голове, анализирую, это сильно напрягает меня.
5. После размышлений или разговора с кем-нибудь, я размышляю о том, с чего начался этот разговор или ход мыслей, ищу причины и факторы , которые повлияли на результат.
6. Когда мне надо выполнить сложное задание, я стараюсь не думать о результатах и возможных неудачах.
7. Перед выполнением какой-либо деятельности я думаю только о цели, не задумываясь об этапах ее реализации или возможных вариантах ее достижения.
8. В некоторых ситуациях я могу действовать непоследовательно, проявлять нетерпение.
9. В ходе общения мне свойственно ставить себя на позицию собеседника, представлять его переживания и мысли.
10. Перед выполнением какой-либо работы я тщательно планирую ход ее выполнения и последовательность действий.
11. При необходимости написать письмо на работе, я всегда продумываю все детали, действую в соответствии с составленным планом.
12. В случае неудачи, я сразу начинаю действовать, а не выяснять обстоятельства, приведшие к неуспеху.
13. Если мне предстоит сделать дорогостоящую покупку, я долго думаю о возможных вариантах.
14. Я постоянно задумываюсь о будущем, представляю себя в разных ситуациях, анализирую возможности.
15. Я считаю, что не нужно сильно задумываться о содержании и последствиях своей деятельности, лучше быстро приступать к ее выполнению.
16. Иногда бывают ситуации, когда я действую спонтанно и принимаю решения без обдумывания.
17. После разговора с кем-либо, я всегда рефлексирую, возвращаюсь к разговору и представляю, как надо было высказываться
18. В случае конфликтной ситуации я всегда устанавливаю причины и человека, кто его инициировал.
19. Перед принятием ответственного решения я всегда долго анализирую все обстоятельства.
20. В большинстве конфликтов оппоненты считают, что мое поведение было необоснованным.
21. Часто бывают ситуации, когда я представляю себе разговор с другим человеком, предполагаю возможные фразы собеседника.
22. Мне не свойственно представлять, что думают обо мне люди и как они реагируют на мои высказывания.
23. При необходимости сделать замечание кому-либо, я долго формулирую свое высказывание.
24. Если мне надо решить сложную задачу, я представляю самые разные варианты и пытаюсь найти оптимальное решение.
25. В конфликтных ситуациях я никогда не считаю себя виноватым и перекладываю вину на других людей.
26. Почти не бывает ситуаций, когда я считал бы себя виноватым, это не свойственно для меня.

#### Обработка результатов тестирования

Для получения итогового балла суммируются выбранные ответы на все вопросы, из которых 15 являются прямыми, а 12 обратными. В обратных утверждениях шкала ответов переворачивается, то есть выбранные испытуемым значения, заменяются следующим образом: 1 на 7, 2 на 6, 3 на 5, 5 на 3. 6 на 2, 7 на 1.  
 Номера прямых вопросов: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25 (баллы начисляются в соответствии с выбранным ответом).  
 Номера обратных утверждений: 2, 6, 7,8, 12, 13, 16, 17, 21, 23, 26, 27 (баллы начисляются после переворачивания шкалы).  
 Все пункты опросника можно сгруппировать в четыре группы (шкалы):  
1) ретроспективная рефлексия деятельности (номера утверждений:1, 4, 5, 12, 17, 18, 25, 27);  
2) ситуативная рефлексия (касается настоящей деятельности) (утверждения: 2, 5, 13, 14, 16, 17, 18, 26);  
3) проспективная рефлексия (рассмотрение будущей деятельности) (3, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 20);  
4) социальная рефлексия (анализ общения и взаимодействия с другими людьми) (номера вопросов: 8, 9, 19, 21, 22, 23, 24, 26).

Таблица Б 1 - Перевод баллов по методике в стены

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стены | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Сырые баллы | 80 и ниже | 81 – 100 | 101 – 107 | 108 – 113 | 114 – 122 | 123 – 130 | 131 – 139 | 140 – 147 | 148– 156 | 157– 171 | 172 и выше |

***Интерпретация результатов теста***

Высокий уровень рефлексивности говорит о том, что человек в большой степени склонен обращаться к анализу своей деятельности и поступков других людей, выявлять причины и следствия своих действий как в прошлом, так в настоящем и будущем. Он склонен тщательно обдумывать свои действия, детально планировать их и прогнозировать возможные результаты. Также вероятно, что таким людям легче понимать других, ставить себя на их место, предсказывать их поведение и осознавать, что другие думают о них.

Низкий уровень рефлексивности свидетельствует о том, что испытуемому в незначительной степени свойственно задумываться над происходящим, над причинами своих действий и поступков других людей, над их последствиями. Такие люди не всегда планируют свою деятельность, бывают импульсивны и ограничиваются рассмотрением меньшего количества деталей при принятии решения. У них возможно возникновение трудностей в общении с другими людьми из-за невозможности всегда точно понять другого, предсказать его реакцию.

Средний уровень рефлексивности указывает на то, что испытуемый нечасто задумывается о происходящем, причинах своих действий и поступков других людей, а также об их последствиях.

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

Диагностика эмпатии по А. Меграбяну и Н. Эпштейну

**Цель:** определениеспособности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей

**Целевая группа:** педагогические работники образовательных учреждений

**Оборудование:** бланк ответов, ручка

Эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений. Она делает поведение человека социально обусловленным. Развитая у человека эмпатия — ключевой фактор успеха в тех видах деятельности, которые требуют вчувствования в мир партнера по общению и прежде всего в обучении и воспитании.

Инструкция:

Чтобы определить уровень эмпатических тенденций, нужно присвоить ответы на каждое из 36 утверждений следующим номерам:

· если вы ответили «не знаю», присвойте 0,

· если вы ответили «нет, никогда», присвойте 1,

· если вы ответили «иногда», присвойте 2,

· если вы ответили «часто», присвойте 3,

· если вы ответили «почти всегда», присвойте 4,

· если вы ответили «да, всегда», присвойте 5.

Отвечать нужно на все пункты».

Отвечать нужно на все пункты.

УТВЕРЖДЕНИЯ

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».

2. Взрослых детей раздражает забота родителей.

3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.

4. Среди всех музыкальных направлений предпочитаю музыку в «современных ритмах».

5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.

6. Больному человеку можно помочь даже словом.

7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.

8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.

9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.

10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.

11. Я равнодушен к критике в мой адрес.

12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.

13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были не правы.

14. Если лошадь плохо тянет, её следует подстегнуть.

15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, я чувствую, будто это происходит со мной.

16. Родители относятся к своим детям справедливо.

17. Видя ссору подростков или взрослых, я вмешиваюсь.

18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.

19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.

20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.

21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.

22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.

23. Все люди иногда бывают необоснованно озлоблены.

24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.

25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.

26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.

27. Если человек внимательно выслушает свои жалобы, ему станет легче.

28. Чтобы не оказаться среди свидетелей уличного происшествия, я стараюсь избегать таких ситуаций.

29. Младший возраст: людям нравится, когда я предлагаю им свои идеи, дела или развлечения.

30. Способность животных чувствовать настроение своего хозяина может быть преувеличена людьми.

31. Человек должен самостоятельно разрешать сложные конфликтные ситуации.

32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.

33. Молодое поколение должно спокойно относиться к странностям пожилых людей и реализовывать их желания.

34. У меня всегда возникает желание узнать о чем думают другие студенты и их рассуждения.

35. Уличных животных необходимо изолировать или уничтожать, так как они представляют опасность.

36. Я не люблю обсуждать проблемы моих друзей и знакомых, мне это неприятно.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Сначала по шкале неискренности и лжи осуществляется проверка полученных результатов. В случае ответа «не знаю» на следующие вопросы - 3, 9, 11, 13, 28, 36; ответили «да, всегда» на вопросы 11, 13, 15, 27 , это свидетельствует о проявлении социальной желательности и стремлении показать себя для окружающих лучше, чем вы есть на самом деле. В случае только трех и не более совпадений по перечисленным вопросам ответы искренние и достоверные. Если совпадений 4 – то этот опросник не показывает ваших истинных ответов, при более 5 совпадений результаты теста аннулируются. Для определения уровня эмпатийных тенденций необходимо сложить баллы, полученные за ответы на указанные пункты (2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32). Затем следует сопоставить полученный результат с соответствующей шкалой развития эмпатийных тенденций.

Набрав от 82 до 90 баллов, вы демонстрируете очень высокий уровень эмпатийности. Ваше сопереживание развито сильно. В общении вы тонко улавливаете настроение собеседника ещё до того, как он успевает что-либо сказать. Вам сложно из-за того, что другие используют вас как громоотвод, выражая своё эмоциональное состояние через вас. Вы плохо чувствуете себя в компании «тяжёлых» людей. Взрослые и дети часто доверяют вам свои секреты и приходят за советами. У вас часто возникает чувство вины из-за страха доставить людям неприятности, и вы боитесь задеть их даже взглядом. Беспокойство о родных и близких не оставляет вас. В то же время вы очень чувствительны. Вам может быть больно видеть раненое животное или расстраиваться из-за холодного приветствия начальника. Иногда ваша впечатлительность мешает вам заснуть. Когда вы расстроены, вам нужна эмоциональная поддержка. При таком подходе к жизни вы склонны к нервным срывам. Позаботьтесь о своём психическом здоровье.

**От 63 до 81 балла** — высокаяэмпатийность. Вы проявляете чуткость к потребностям и проблемам других, великодушны и готовы многое простить. Ваш неподдельный интерес к людям заметен. Вам нравится «читать» их эмоции и пытаться предсказать их будущее. Вы отзывчивы, общительны и легко находите общий язык с окружающими. Вероятно, дети тоже тянутся к вам. Ваши душевность и доброта ценятся окружающими. Вы стремитесь избегать конфликтов и искать компромиссы. Критика в ваш адрес переносится хорошо. В оценке событий вы больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, а не в одиночку. Социальное одобрение ваших действий имеет для вас большое значение. Несмотря на все перечисленные качества, вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Вывести вас из равновесия несложно.

**От 37 до 62 баллов** — Нормальный уровень эмпатии характерен для большинства людей. Окружающие не могут назвать Вас «толстокожим», но в то же время Вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях более склонны судить о других по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественной литературы и просмотре фильмов обращайте больше внимания на сюжет, а не на эмоции персонажей. Вам сложно предсказать развитие отношений между людьми, поэтому иногда их действия становятся для вас неожиданностью. Ваша сдержанность в чувствах мешает вам полностью понимать других людей.

**12—36 баллов** — низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Проявления эмоций в поведении окружающих порой кажутся вам непостижимыми и лишёнными смысла. Предпочитаете заниматься конкретными делами в одиночестве, а не работать с другими. Вы предпочитаете точные формулировки и рациональные решения. Возможно, у вас немного друзей, и тех, кто есть, вы цените больше за деловые качества и ясность ума, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят Вам тем же: случаются моменты, когда Вы чувствуете свою отчужденность; окружающие не слишком жалуют Вас своим вниманием. Конечно, это можно исправить. Для этого вам нужно открыться и внимательнее следить за поведением своих близких, принимая их потребности как свои собственные.

**11 баллов и менее** — очень низкий уровень. Эмпатические склонности индивида неразвиты. Ему сложно инициировать общение, и он предпочитает держаться обособленно среди коллег. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше Вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неуклюжем положении. Во многих аспектах вы не находите взаимопонимания с окружающими. Спортивные соревнования и острые ощущения для вас важнее искусства. Вы слишком сосредоточены на себе в своей деятельности. Хотя вы можете быть очень продуктивным при индивидуальной работе, во взаимодействии с другими людьми вы не всегда выглядите наилучшим образом. К сентиментальным проявлениям вы относитесь с иронией. Критика в ваш адрес болезненна для вас, хотя вы можете не проявлять бурную реакцию на неё. Вам нужна гимнастика чувств.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

Измерение толерантных установок в сфере межнациональных отношений (Собкин В.С., Адамчук Д.В.)

Вам предлагается пройти тест, касающийся межнациональной толерантности.

Убедительно просим Вас при ответе на вопросы теста ни с кем не обсуждать Ваше мнение. Это важно, потому, что нас интересует именно Ваша личная точка зрения.

1. Каково Ваше отношение к собственной национальности?

1. я испытываю гордость от того, что принадлежу к этой национальности;
2. для меня моя национальность не имеет особого значения
3. я испытываю внутренний дискомфорт от того, что принадлежу к данной национальности
4. довольно часто я испытываю стыд из-за своей национальной принадлежности
5. я предпочел(предпочла) бы родиться человеком другой национальности 6.другое(напишите)

2. Считаете ли Вы для себя возможным вступление в брак с представителями другой национальности?

1. нет, потому что это неизбежно вызовет конфликты в семье
2. нет, потому что я не могу нарушить семейные традиции
3. нет, так как я не хочу, чтобы мои дети столкнулись с проблемой выбора национальности
4. нет, так как я хочу, чтобы мои дети были той же национальности, что и я
5. да, потому что я не хочу, чтобы супруг/супруга был(а) моей национальности
6. для меня национальность супруга/супруги не будет иметь значения
7. другое (напишите)

3. Что Вы испытываете при знакомстве с человеком другой национальности:

1. раздражение
2. недоверие
3. интерес
4. уважение
5. ничего особенного
6. это зависит от национальности

4. Как Вы относитесь к тому, что представители национальных меньшинств, проживающих в России, отмечают свои национальные праздники?

1. все народы должны иметь возможность отмечать свои национальные праздники, проживая в России
2. мне все равно
3. мне неприятно (раздражает), что другие национальные меньшинства отмечают свои национальные праздники в России
4. другие нацменьшинства не должны отмечать в Росси свои национальные праздники
5. Склонны ли вы объяснять возникновение конфликтов при общении национальностью собеседника?
6. нет, никогда
7. да, но не стану использовать это как аргумент в споре
8. да, и буду использовать это как аргумент в споре

6. Как Вы относитесь к существованию национальных школ в России?

1. это совершенно необходимо, так как позволит представителям различных национальностей сохранить культуру и традиции своего народа
2. это необходимо, так как позволит всем желающим независимо от

национальной принадлежности, узнать историю и культуру других народов

1. это не нужно, поскольку ведет к изоляции представителей разных национальностей и обострит межнациональные отношения
2. это не нужно, так как все должны учиться в общеобразовательных школах
3. это необходимо, так как национальные меньшинства должны быть изолированы
4. другое (напишите)
5. Как Вы считаете, в чем причины негативного отношения к людям, приезжающим жить в Москву?
6. Они ухудшают криминогенную обстановку в городе
7. Они не платят налоги и живут за наш счет
8. Они занимают наши рабочие места
9. Они решают свои проблемы за наш счет
10. Они плохо относятся к русским
11. Они имеют отталкивающую внешность
12. Они имеют агрессивный характер
13. Они принадлежат к другим национальностям
14. Они имеют другое вероисповедание
15. Они должны жить у себя на родине
16. В существующих предрассудках
17. Другое (напишите)
18. Реальных причин нет
19. Я не замечал(а) негативного отношения к ним

8. Как Вы относитесь к тому, что в российской армии служат представители разных национальностей?

1. положительно, так как все граждане нашей страны вне зависимости от национальности по закону обязаны проходить службу в армии
2. положительно, так как совместная служба в армии с представителями других национальностей способствует межнациональному взаимопониманию и дружбе
3. положительно, поскольку не только русские должны защищать народы, проживающие на территории России
4. отрицательно, так как они снижают боеспособность российской армии
5. отрицательно, так как это создает конфликты на национальной почве среди военнослужащих
6. мне это безразлично

9. Считаете ли Вы, что в России необходимо ввести ограничения по национальному признаку?

1. да, на получение высшего образования
2. да, на определенную профессиональную деятельность
3. да, на занятие руководящих должностей
4. да, на занятие политической деятельностью
5. да, на деятельность в сфере СМИ
6. да, на деятельность в сфере культуры
7. да, на получение российского гражданства
8. да, другое (напишите)
9. нет, я считаю, что ограничения по национальному признаку недопустимы
10. мне это безразлично

10.Как вы оцениваете вклад представителей национальных меньшинств в развитие российской науки и культуры?

1. Значение этого вклада сильно преувеличено, и в первую очередь, самими представителями национальных меньшинств
2. Я считаю, что представители национальных меньшинств внесли большой вклад в развитие науки и культуры
3. Не имею определенного мнения
4. Мне это безразлично

11. Участвовали ли вы в конфликтах на национальной почве в этом учебном году?

1. Да, инициатором выступал(а) лично я
2. Да, инициатором выступала группа, к которой я принадлежу
3. Да, инициатором выступала противоположная сторона
4. Не, не участвовал(а)

12. Представьте, что в Вашем классе учится человек другой национальности, который говорит по-русски с акцентом. Ваша реакция?

1. Я буду сочувствовать ему, но ничего не сделаю, чтобы его поддержать
2. Я постараюсь убедить одноклассников не унижать его
3. Я не буду обращать на это внимание
4. Я буду стараться избегать общения с ним
5. Я буду высмеивать его
6. Я буду издеваться над ним
7. Другое(напишите)

Ключ

Отрицательный суммарный итоговый индекс означает приближение к полюсу толерантности, положительный – к полюсу интолерантности.

Вопрос № 1.

Вариант № 1 = 0,93

Вариант № 2 = 0,97

Вариант № 3 = 0

Вариант № 4 =0,67

Вариант № 5 = 0

Вариант № 6 =0

Вопрос № 2.

Вариант № 1 =0

Вариант № 2 =0,96

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0,92

Вариант № 5 = 0

Вариант № 6 =0

Вариант № 7 =0

Вопрос № 3.

Вариант № 1 =0,87

Вариант № 2 =0,87

Вариант № 3 =0,86

Вариант № 4 =0

Вариант № 5 = 0

Вопрос № 4.

Вариант № 1 = - 0,93

Вариант № 2 =0

Вариант № 3 =0,98

Вариант № 4 =0,89

Вопрос № 5.

Вариант № 1 = - 0,95

Вариант № 2 =0

Вариант № 3 =0,89

Вопрос № 6.

Вариант № 1 = - 0,67

Вариант № 2 =0

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0

Вариант № 5 = 0,86

Вариант № 6 =0

Вопрос № 7.

Вариант № 1 =0

Вариант № 2 =0

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0

Вариант № 5 = 0

Вариант № 6 =0

Вариант № 7 =0

Вариант № 8 =0,58

Вариант № 9 =0,82

Вариант № 10 =0

Вариант № 11 = 0

Вариант № 12 =0

Вариант № 13 = 0

Вариант № 14 =0

Вопрос № 8.

Вариант № 1 =0

Вариант № 2 = - 0,87

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0,89

Вариант № 5 = 0,82

Вариант № 6 =0

Вопрос № 9.

Вариант № 1 =0

Вариант № 2 =0,63

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0

Вариант № 5 = 0,92

Вариант № 7 =0

Вариант № 8 =0

Вариант № 9 = - 0,69

Вариант № 10 =0

Вопрос № 10.

Вариант № 1 =0,8

Вариант № 2 =0

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0

Вопрос № 11.

Вариант № 1 =0,97

Вариант № 2 =0,74

Вариант № 3 =0,79

Вариант № 4 = - 0,88

Вопрос № 12.

Вариант № 1 =0

Вариант № 2 =0

Вариант № 3 =0

Вариант № 4 =0,8

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д**

Умение понимать смысл невербального поведения

***Инструкция****.* Рассмотрите изображения и определите смысл невербального поведения, которое на них демонстрируется (варианты ответов представлены ниже).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3  Изображение выглядит как зарисовка, рисунок, Штриховая графика, штриховой рисунок  Автоматически созданное описание |
| 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 |

Рисунок Д.1 - Невербальные поведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 |

Рисунок Д.2 - Невербальные поведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32  Изображение выглядит как зарисовка, рисунок, стул, Штриховая графика  Автоматически созданное описание | 33 |

Рисунок Д.3 - Невербальные поведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 34 | 35 | 36 |
| 37 | 38 | 39 |
| 40 | 41 | 42 |

Рисунок Д.4 - Невербальные поведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 43 | 44 | 45 |
| 46 | 47 | 48 |

Рисунок Д.5 - Невербальные поведения

***Невербальное поведение, демонстрируемое на картинках***

*(варианты ответов)*

Властность, превосходство

Скрывает обман

Настроен решительно и готов к действиям

Честность и открытость

Все в порядке! Обманывает

Неприятные эмоции, страх, волнение

Нет проблем!

Чувствует вашу ложь или сам говорит неправду

С этим человеком будет легче договориться

Нуждается в одобрении, поддержке

Открытые отношения

Надменность, высокое самомнение

Негативное отношение + превосходство

Сомнение, неуверенность

Расстроен

Недоумение

Сдержанные отношения

Стоит на твёрдых позициях

С этим человеком будет трудно договориться

Согласен с распоряжением, готов к выполнению

Человек уверен в себе

Может быть, когда-нибудь вы станете таким же преуспевающим, как я!

Человек расстроен

Скука

Хочет закончить разговор, встречу

Человек сердит

Заинтересован, оценивает

Женщина принимает решение

Мужчина принимает решение

Не боится признаться, что что-то забыл

Прячется от проблем

Негативные мысли

Враждебно настроен

Типичная поза критической оценки

Нейтральное отношение к чему-либо

Неуверенность в себе

Замаскированная нервозность

Не согласен, но боится возразить

Выражает недовольство

Защитная поза при волнении

Женский жест прихорашивания

Не согласен, самоуверен

Твёрдость, упрямость

Защищается и хочет управлять другими

Хотят понравиться

Жест прихорашивающегося мужчины при виде женщины

Заинтересованное отношение

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е**

Тест Томаса-Килманна (Kenneth W.Thomas and Ralph H. Kilmann, 1974) стиль поведения в конфликтной ситуации

Опросник Томаса-Килманна не только показывает типичную реакцию на конфликт, но и объясняет, насколько она эффективна и целесообразна, а также даёт информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации.

При помощи специальной формулы вы можете просчитать исход конфликта.

***Инструкция:***

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Рассмотрим ситуацию, когда вы обнаруживаете, что ваши желания отличаются от желаний другого человека, Как вы обычно реагируете? Здесь вы найдете несколько пар утверждений, описывающих возможное ответное поведение. В каждой паре обведите утверждение «А» или «Б», которое наиболее характерно для вашего поведения. Во многих случаях ни поведение «А», ни поведение «Б» не являются для вас типичным. В таком случае обведите тот ответ, который в наибольшем приближении соответствует вашим возможным действиям.

Внесите ваши результаты в таблицу. Стиль, набравший наибольшее число баллов — ваш стиль разрешения конфликтов.

*Стимульный материал (вопросы).*

1. А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
   Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.
2. А) Я стремлюсь к компромиссу.  
   Б) Я учитываю интересы обеих сторон.
3. А) Обычно я настойчиво добиваюсь своих целей.  
   Б) Это помогает мне сохранять наши отношения и поддерживать спокойствие..
4. А) Я ищу компромиссные решения .  
   Б) Иногда я готов пожертвовать своими интересами ради другого человека..
5. А) При урегулировании спорных ситуаций я всегда стараюсь получить поддержку от другой стороны.  
   Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
6. А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
   Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
   Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
8. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
   Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за разногласий.  
   Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я решительно стремлюсь достичь своих целей.  
    Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А) В первую очередь я стараюсь чётко определить все затронутые интересы и спорные вопросы.  
    Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А) Я стараюсь избегать позиций, которые могут вызвать споры.

Б) Если другой человек готов пойти навстречу, я предоставляю ему возможность сохранить свою точку зрения.

1. А) Я выбираю нейтральную позицию.  
   Б) Я стремлюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
2. А) Я выражаю свою точку зрения и интересуюсь мнением другого.  
   Б) Я хочу донести до другого человека логику и преимущества своей точки зрения.
3. А) Я могу попытаться учесть чувства другого человека и сохранить наши отношения.  
   Б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.
4. А) Я стараюсь не задеть чувства другого.  
   Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
5. А) Я обычно настойчиво стремлюсь достичь своих целей.  
   Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
6. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.  
   Б) Я дам возможность другому в чём-то оставаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.
7. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
   Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
8. А) Я стремлюсь немедленно устранить наши противоречия.  
   Б) Я ищу оптимальное соотношение преимуществ и недостатков для нас обоих.
9. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
   Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
10. А) Я стараюсь найти компромисс между своей позицией и мнением другого человека.  
    Б) Я отстаиваю свои интересы.
11. А) Обычно я стремлюсь удовлетворить потребности всех участников.  
    Б) Иногда я предлагаю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
12. А) Когда для него важна позиция другого человека, я готов учесть своего пожелания.  
    Б) Я стараюсь убедить другого убедить другого в необходимости найти компромисс.
13. А) Я стремлюсь продемонстрировать другому человеку логичность и преимущества своих взглядов.  
    Б) В процессе ведения переговоров я обращаю внимание на потребности другой стороны.
14. А) Я выбираю промежуточную позицию.  
    Б) Я стремлюсь удовлетворить запросы всех участников.
15. А) Я стараюсь избегать позиций, которые могут вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я предоставлю ему возможность настоять на своём .

1. А) Обычно я настойчиво стремлюсь достичь своей цели.  
   Б) При урегулировании спорных ситуаций я обычно ищу поддержку у других.
2. А) Я предлагаю компромиссное решение.  
   Б) Я понимаю, что не всегда стоит беспокоиться о возникающих разногласиях.
3. А) Я стараюсь не задеть чувства других.  
   Б) Моя цель — совместными усилиями с другими заинтересованными сторонами достичь успеха.

Таблица Е.1 - Ключ к тесту Томаса типы поведения в конфликте

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Соперничество /Конкуренция | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспо-собление |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - | - | - | А | Б |
| - | Б | А | - | - |
| А | - |  | - | Б |
| - | - | А |  | Б |
| - | А | - | Б | - |
| Б | - | - | А | - |
| - | - | Б | А | - |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| А | Б | - | - | - |
| Б | - | - | А | - |
| А | - | Б | - | - |

Продолжение таблицы Е.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| - | А | - | - | Б |
| - | - | Б | А | - |
| Б | - | А | - | - |
| Б | А | - | - | - |
| - | - | - | Б | А |
| Б | - | - | - | А |
| А | - | - | Б | - |
| - | - | Б | - | А |
| - | Б |  | - | А |
| Б |  | А | - | - |
| - | А |  | Б | - |
| - | - | Б | - | А |
| А | - |  | - | Б |
| - | Б | А | - | - |
| - | - | - | А | Б |
| А | Б | - | - | - |
| - | - | А | Б | - |
| - | Б | - | - | А |

*Обработка и интерпретация результатов теста:*

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, даёт представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

К. Томас и Р. Килманн использовали двумерную модель разрешения конфликтов для классификации стилей поведения в конфликтных ситуациях. Основные параметры модели включают сотрудничество, которое подразумевает учёт интересов других участников конфликта, и напористость, характеризующуюся защитой собственных интересов.

К. Томас и Р. Килманн определили следующие методы управления конфликтами:

1. Соперничество (конкуренция) или административный тип, характеризующийся стремлением достичь своих интересов за счёт других.
2. *Приспособление,* которое является противоположностью соперничества, подразумевает жертву собственных интересов ради интересов другого человека.
3. Компромисс или экономический тип.
4. Избегание или традиционный тип, характеризуется отсутствием стремления к кооперации и достижения собственных целей.
5. Сотрудничество или корпоративный тип, когда стороны находят решение, полностью удовлетворяющее интересы всех участников.

Они полагали, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. В контексте таких моделей поведения, как конкуренция, адаптация и компромисс, одна сторона может выиграть, в то время как другая проигрывает, или обе стороны могут проиграть, поскольку они идут на компромиссные уступки. И только при сотрудничестве обе стороны достигают успеха.

Другие специалисты убеждены, что оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо — имеют значения ниже 5 баллов, другие — сильно — выше 7 баллов.

Формулы, для прогнозирования исхода конфликтной ситуации:   
А) Соревнование + Решение проблемы + 1/2 Компромисса  
Б) Приспособление + Избегание + 1/2 Компромисса

* если сумма А>суммы Б, шанс выиграть конфликтную ситуацию есть у вас
* если сумма Б> суммы А, шанс выиграть конфликт есть у вашего оппонента.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Ж**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тест-опросник коммуникативного контроля М. Шнайдера  Предназначен для изучения уровня коммуникативного контроля  М. Шнайдер дает характеристику людям с высоким уровнем коммуникативного контроля как обладающих достаточно высоким уровнем знаний о правилах поведения в общении, способных следовать данным правилам и проявлять психоэмоциональную устойчивость в процессе коммуникаций. В качестве недостатков людей с высоким коммуникативным контролем рассматривается низкая конгруэнтность, трудности спонтанности самовыражения, ригидность, слабая способность гибко реагировать на новые ситуации в ходе процесса общения.  Для лиц с низким уровнем коммуникативного контроля свойственная излишняя прямота, несоблюдение дистанций в ходе общения, открытость и наршение границ межличностного общения  Оптимальный уровень коммуникативного контроля предполагает открытость, соблюдение норм, уважение к личности коммуникантов, ситуационную адаптивность и гибкость.  *Текст опросника*  Инструкция: «Внимательно изучите десять утверждений, описывающих реакции на различные ситуации общения. Оцените каждое утверждение как верное (В) или неверное (Н) относительно себя, проставив соответствующую букву рядом с каждым пунктом».  1. Мне кажется трудным подражать другим людям.  2. Я могу привлечь внимание окружающих, притворившись глупым.  3. Из меня может получиться хороший актёр.  4. Иногда окружающим кажется, что мои переживания глубже, чем есть на самом деле.  5. В компаниях я нечасто оказываюсь в центре внимания.  6. В разных ситуациях и при общении с разными людьми я обычно веду себя по-разному.  7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.  8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.  9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.  10. Я не всегда такой, каким кажусь.  *Обработка результатов и интерпретация*  По 1 баллу начисляется за ответ «н» на вопросы 1,5, 7 и за ответ «в» на все остальные вопросы. Подсчитывается общая сумма баллов.  0—3 *балла —* низкий коммуникативный контроль; высокая импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение человека мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.  4—6 *баллов —* средний коммуникативный контроль; человек в общении непосредствен, искренне относится к другим, но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих его людей.  7—10 *баллов —* высокий коммуникативный контроль; человек постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций.  **ПРИЛОЖЕНИЕ И**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Статистика  Таблица И.1 - Коэффициент корреляции г- Спирмена | | | | | | | | Коэффициент корреляции | | эмпатия | толерантность | знание | невербальная | контроль | | N | Допустимо | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | Пропущенные | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | Процентили | 10 | 34,1000 | -2,0000 | 9,1000 | 11,1000 | 2,1000 | | 20 | 60,0000 | 2,0000 | 17,2000 | 14,2000 | 3,4000 | | 30 | 61,0000 | 34,3000 | 19,3000 | 24,3000 | 5,0000 | | 40 | 61,4000 | 37,4000 | 24,4000 | 27,4000 | 5,0000 | | 50 | 62,0000 | 40,5000 | 25,5000 | 30,5000 | 6,0000 | | 60 | 76,6000 | 44,6000 | 28,6000 | 44,6000 | 6,0000 | | 70 | 80,0000 | 60,0000 | 30,0000 | 46,0000 | 6,0000 | | 80 | 81,0000 | 61,8000 | 30,0000 | 47,0000 | 9,0000 | | 90 | 88,9000 | 63,0000 | 30,0000 | 48,0000 | 10,0000 |   **ПРИЛОЖЕНИЕ К**  Таблица  Таблица К.1 -Коэффициент корреляции Пирсона   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | коэффициент корреляции | | эмпатия | толерантность | знание | невербальная | контроль | | эмпатия | Корреляция Пирсона | 1 | ,833\*\* | ,769\*\* | ,862\*\* | ,825\*\* | | Знач. (двухсторонняя) | - | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | толерантность | Корреляция Пирсона | ,833\*\* | 1 | ,591\*\* | ,721\*\* | ,777\*\* | | Знач. (двухсторонняя) | ,000 | - | ,001 | ,000 | ,000 | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | знание | Корреляция Пирсона | ,769\*\* | ,591\*\* | 1 | ,642\*\* | ,594\*\* | | Знач. (двухсторонняя) | ,000 | ,001 |  | ,000 | ,001 | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | невербальная | Корреляция Пирсона | ,862\*\* | ,721\*\* | ,642\*\* | 1 | ,797\*\* | | Знач. (двухсторонняя) | ,000 | ,000 | ,000 | - | ,000 | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | контроль | Корреляция Пирсона | ,825\*\* | ,777\*\* | ,594\*\* | ,797\*\* | 1 | | Знач. (двухсторонняя) | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | - | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | | Примечание - \*\*. Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя). | | | | | | | |