

других культур, владеть иностранными языками, быть коммуникативно-культурной личностью.

#### Список литературы

1. Сорокин П. Человек. Цивилизация. Общество / пер. с англ. – М.: Политиздат, 1992. – 543 с.
2. Инглегарт Р. Культурный сдвиг в зрелом индустриальном обществе // Новая постиндустриальная волна на Западе. – М., 1999.

### ПРОБЛЕМЫ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ ШКОЛЬНИКОВ В ПОЛИЭТНИЧЕСКОМ СОЦИУМЕ

Набиев Т.С., Давлетшина М.С.

*Башкирский государственный аграрный университет, Уфа, Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, Москва,  
e-mail: dilnur@mail.ru*

В современном мире полиэтнический социум является нормой практически для любого человека. В этих условиях особенно важной становится проблема формирования продуктивного взаимодействия между его членами. В связи с этим волна интереса к проблематике межкультурной коммуникации растет с каждым днем, о чем свидетельствует целый ряд публикаций: Н.Л. Шамне, С.Г. Тер-Минасова, О.А. Леонтович, Д.Б. Гудков, Л.И. Гришаева, В.А. Лабунская, И.Ф. Птицына, Л.В. Цурикова и др.

Исследуя педагогические условия формирования межкультурной компетенции студентов, И.Ф. Птицына [5, с. 10-11] выделяет следующую структуру, включающую в себя такие компоненты:

1. Прагматический.
2. Когнитивный.
3. Эмоциональный.
4. Поведенческий.

Прагматический компонент формирует у школьников знания о системе изучаемого языка, грамматических и синтаксических построениях в соответствии с нормами конкретного языка, знания реалий, страноведческие знания, умения и навыки, способствующие приобщению к этнокультурным ценностям другого народа.

Когнитивный компонент формирует в сознании школьников базисные структуры, которые обеспечивают им восприятие и понимание языка и мира иной социокультурной общности.

Эмоциональный компонент вырабатывает у школьников положительное отношение и интерес к ценностям иной культуры.

Поведенческий компонент представляют знания норм повседневного этикета общения, принятых в данном культурном обществе.

Тарасов Е.Ф. [6, с. 48] считает, что для достижения взаимопонимания людей необходимо, чтобы коммуниканты обладали:

- 1) общностью знаний об используемом языке;
- 2) общностью знаний о мире в форме образов сознаний.

Главную причину непонимания при межкультурном общении он видит в различии национальных сознаний коммуникантов, т.е. оригинальность собственной культуры осознается только на границе двух сознаний.

Гудков Д.Б. [1, с. 75] выделяет в рамках вербальной коммуникации следующие ошибки, влекущие за собой коммуникативную неудачу:

- 1) «технические», вызванные неверным фонетическим или графическим оформлением речи;
- 2) «системные», вызванные слабым владением системой языковых значений различного уровня и способов их выражения;
- 3) «дискурсивные», вызванные неверным использованием системы языка, что обуславливается не владением системой культурных норм и ценностей того сообщества, на языке которого ведется общение.

Чужую культуру можно постигать разными путями. Наиболее приемлемый – это тот путь, когда познание чужой культуры происходит в сопоставлении с родной, только при этом образ своей культуры побуждает поиску различий и приводит к выработке нового знания о чужой культуре. В своем исследовании О.А. Леонтович [3, с. 231-232] выделяет класс культурологических факторов, препятствующих взаимопониманию:

- 1) различия менталитетов и национальных характеров;
- 2) расхождения в языковых картинах мира;
- 3) действия культурных стереотипов;
- 4) различия в ценностных ориентирах;
- 5) несовпадение культурно-языковых норм;
- 6) расхождения в фоновых знаниях;
- 7) неодинаковое восприятие юмора;
- 8) различия в коммуникативных стратегиях;
- 9) специфические формы и средства невербальной коммуникации, используемые в разных культурах.

Существует мнение, что языком мысли является некий универсальный невербальный «язык», и поэтому нет смысла говорить об особой языковой картине мира. Например, Г.В. Колшанский [2, с. 118] считает, что нет оснований ставить вопрос об особом «языковом мире». Он полагает, что «языковые формы не образуют своего «особого царства», а все содержание и богатство мышления воплощается в материи языка. Понятийным миром человека остается отражение объективного мира, укладывающегося в единую познавательную систему, в целом адекватно передаваемую любым конкретным языком, являющимся по своим существенным характеристикам единым для всего человеческого рода». Мы считаем, что такой подход является отрицанием понятия «языковая картина мира». Помехи в общении создаются и психофизиологическими особенностями личности, такими как манера общения, темп речи, тембр, громкость, акцент. Игнорирование этих осо-

бенностей коммуникативного партнера всегда наносит ущерб процессу общения [7, с. 72-74]. У школьников должны быть сформированы умения самостоятельно устанавливать контакт, вступать в речевое общение, его поддерживать и завершать, соблюдать социальные нормы и речевой этикет носителей чужого языка. Отсутствие этих знаний и умений также может привести к неудачам в общении.

Возможно ли взаимопонимание без устранения вышеназванных факторов? Конечно, нет. Ведь «взаимопонимание – необязательно единообразие мнений, но – единство целей, это – понимание мнения другого человека» [4, с. 26].

### Экономические науки

#### СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПОСРЕДСТВОМ «ОДНОГО ОКНА» В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ

Якимова О.Ю.

ГОУ ВПО «Мордовский государственный  
университет имени Н.П. Огарева», Саранск,  
e-mail: olyakimova@yandex.ru

На современном этапе развития общества социальные проблемы усложнились, а социальные нужды уже не укладываются в строго определённые рамки отдельных ведомств. Для решения возникающих проблем власти, как правило, пытаются заниматься новыми видами деятельности путем создания дополнительных процедур и новых государственных структур. Возникающее при этом дублирование и частичное совпадение обязанностей часто приводит к увеличению количества служащих и ухудшению качества услуг.

Новизна проблемы совершенствования инструментов оказания социальных услуг органами государственной власти во многом определяется тем, что за рубежом появились новые технологии, методы и средства, способные вывести социальную работу на качественно новый уровень. Задача состоит в изучении, анализе, применении и адаптации к российским условиям лучших образцов зарубежной практики, с целью формирования так называемого «нового культурного подхода» в системе предоставления государственных услуг, где в центре внимания находится гражданин, а современные коммуникационные, информационные технологии служат инструментом для быстрого, простого и экономически конкурентоспособного взаимодействия органов власти и общества.

Особую важность проведению исследованиям в области предоставления государственных социальных услуг населению придает социальная значимость вопроса. Существует настоятельная необходимость научного поиска в области обоснования новых теоретических подходов к созданию эффективной системы социального

#### Список литературы

1. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. – М., 2003. – 288 с.
2. Колшанский Г.В. Коммуникативная функция и структура языка. – М., 1980. – 176 с.
3. Леонтович О.А. Русские и американцы: парадигма межкультурного общения. – М., 2005. – 352 с.
4. Пассов Е.И., Кибирева Л.В., Колларова Э. Концепция коммуникативного иноязычного образования. – СПб.: Златоуст, 2007. – 200 с.
5. Птицына И.Ф. Педагогические условия формирования межкультурной компетенции вторичной языковой личности студентов: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – Якутск, 2008. – 238 с.
6. Тарасов Е.Ф., Школьник Л.С. Социально-символическая регуляция поведения собеседника. – М., 1977. – 325 с.
7. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общества: автореф. дисс. ... д-ра фил. наук. – М., 2003.

обслуживания, в том числе в области поиска наиболее действенных путей совершенствования механизма взаимодействия органов власти и общества по поводу оказания государственных услуг.

В целях изучения механизма предоставления социальных услуг Государственным университетом – Высшей школы экономики был проведен опрос 30000 респондентов из различных регионов России в период с 27 августа по 15 сентября 2008 г. Данные были размещены на сайте Административной реформы в Российской Федерации, проводимой Министерством экономического развития РФ [1].

Исследование и анализ мнений получателей государственных услуг проводился в местах исполнения государственных функций. Опрос проводился по 54 административным регламентам федеральных органов исполнительной власти в 51 субъекте Российской Федерации. Основным изучаемым параметром данного исследования является субъективный показатель качества, который основан исключительно на оценочных суждениях и мнениях потребителей услуг. Для анализа мнения заявителей государственных услуг использовался количественный метод сбора данных – анкетный опрос.

В ходе исследования было выявлено, что в процессе взаимодействия с механизмом предоставления социальных услуг в Республике Мордовия, жители наиболее часто сталкиваются со следующими проблемами: долгое ожидание в очереди (18,1%) и ожидание результатов по тому или иному обращению в государственное учреждение (5,1%), волокита и необходимость многократно обращаться по одному и тому же вопросу (9%), невнимательность, безразличие сотрудников, нежелание помочь, грубость и некомпетентность сотрудников (5,68%).

Вследствие этого 11,1% граждан предпочитают не обращаться в государственные учреждения за получением социальных услуг, даже имея на то веские основания. По данным опроса 37,4% граждан отказались от получения го-