

**"Чем тише вы говорите, тем дальше вас везут..."**

**Анастасия ЧАНЬКО, старший преподаватель Санкт-Петербургского государственного университета**

Мне кажется, эта емкая фраза из московской "маршрутки" имеет отношение и к сфере журналистики, и к проблемам толерантности.

Журналисты - профессионалы, призванные, если можно так сказать, увеличивать громкость голосов "пассажигов" так, чтобы и "водитель", и все путешествующее во времени общество не "проехало" мимо тех целей, ценностей и ориентиров, которые оно избрало себе в качестве основных. То есть, привлекать внимание общества к значимым и актуальным для этого общества проблемам. Некоторые из этих проблем могут быть хорошо осознаны, и тогда задача журналистов - найти новое их звучание, показать новые пути их преодоления, не дать привыкнуть к тому, к чему привыкать опасно.

Есть среди проблем, требующих обсуждения, и такие, о которых большая часть общества вовсе не имеет никакого представления. В этом случае важно вовремя и внятно увидеть и сформулировать их, показать разнообразие взглядов на существующие проблемы и альтернативы их преодоления.

Ясно, что для решения таких профессиональных задач требуется очень серьезная подготовка - услышь всех, едущих рядом с тобой. Заставь разговориться молчуна, коротко сформулируй то, что так пространно вещает болтун, да еще передай это другим так, чтобы все они услышали и поняли, о чем же хотели сказать и тот, и другой. И поняли, почему это всем им важно услышать.

Проблема толерантности является, на мой взгляд, одной из вечных тем, о которой говорится недостаточно громко, и это может обернуться тем, что нас "увезут" слишком далеко от возможных источников преодоления кризисных состояний современной России.

Как социальный психолог, в рамках этой публикации, адресованной, в первую очередь, журналистам, я бы хотела рассмотреть три блока вопросов.

Блок первый можно условно назвать содержательно-ретроспективным, поскольку он будет посвящен теоретическим концепциям, являющимся вкладом социальной психологии в понимание человечеством проблем мультикультурной толерантности и межкультурных конфликтов.

Блок второй - аналитический. В нем будут рассмотрены некоторые вопросы формирования профессиональной корпорации журналистов в современной России, опять же, с точки зрения социального психолога.

И блок третий - методический. В нем изложены принципы преподавания или обучения межкультурным коммуникациям и специфика их применения в журналистской профессиональной корпорации.

"Мы с тобой два берега...", или социальная психология о проблемах межкультурного взаимодействия

Во-первых, что такое мультикультурные конфликты? Привычно мы произносим этот термин, не замечая того смысла, который в нем спрятан. Как утверждал бессмертный

друг Алисы - Шалтай-Болтай, в этом слове два кармана - два корня, и оба говорят нам о многом еще до того, как мы займемся подробным анализом понятий.

Первый корень, или, скорее, приставка "мульти", что значит не только "всего очень много", но и "все очень быстро". Поскольку далее мы видим второй корень - "культур", то очевидно, что речь идет об ускоряющихся взаимодействиях, множественных и частых пересечениях тысяч различных культур. Можно было бы сказать "мультикультурный мир" или "мультикультурные миры".

Эти миры создаются, и такой мир окружает нас в XXI веке - слова и жесты усиливаются скоростными электронными импульсами, не знающими границ, сокращающими время и расстояния между людьми, народами, странами и континентами. Пересечения орбит разных культур происходят так часто и с такой скоростью, что от людей, стремящихся к успеху, требуется масса умений - молниеносно и точно понять собеседника, качественно представить ему себя и свою позицию, оценить перспективы и последствия контакта, принять решение. Одним словом, требуется то, что на научном языке называется "коммуникативная компетентность", но не в простом, а в мультикультурном мире или мультикультурных мирах.

Но нет почему-то в перечнях учебных дисциплин, семинарских занятий и тренингов темы "мультикультурные миры". Речь снова и снова заходит о мультикультурных конфликтах - столкновениях множества культур, в том числе, этнических. Видимо, эта тема кажется человечеству более сложной и угрожающей. А может быть, конфликты - это именно то, что позволяет лучше понять и оценить миры.

В последнее время все чаще и чаще звучит мысль о том, что социальная ткань, из которой состоит социум третьего тысячелетия, не очень прочная, а местами и вовсе ветхая, расползающаяся при малейшей попытке что-то с ней сделать. Как известно, методы, которыми мы работаем с окружающей действительностью, должны хоть как-то соответствовать (быть адекватны) тому материалу или той окружающей действительности, с которой мы работаем. Каждая женщина знает, что если ей приходится работать со "слабой" тканью, то надо шить особым швом. Зигзагом. Соответственно, если мы хотим стимулировать развитие полицентрической культуры, то, наверное, нужно говорить о поликультурном, междисциплинарном или кроссдисциплинарном подходе. То есть речь идет о теме, которая затрагивает абсолютно всех в обществе: как нам дальше жить, взаимодействовать, как при нарастающих скоростях социальных преобразований эту расползающуюся реальность удерживать от разрывов.

Знания, накопленные человечеством к рубежу третьего тысячелетия, о том, как взаимодействуют люди, живущие, условно говоря, на разных берегах реки, действительно сложно строго отнести лишь к одной какой-нибудь научной дисциплине. Обобщая, можно назвать все эти теории и концепции частью современного человекознания и признать тем самым вклад философов, социологов, антропологов, культурологов, конфликтологов, филологов, экономистов, биологов и многих других профессионалов. Именно эта мультидисциплинарность позволила сформировать актуальную логику комплексного системного подхода к теме толерантности и мультикультурализма. Социально-психологический анализ позволяет выделить в этой сложной теме аспект "социальности" человека и проблемы восприятия им сходств и различий между отдельными людьми, группами, общинами, странами и т.п. Это знание необходимо людям, занимающимся массовыми коммуникациями, более чем кому бы то ни было.

Говоря о социально-психологических концепциях причин, порождающих межкультурные конфликты важно упомянуть следующие:

- Инстинкт "драчливости" (Мак-Дугалл В. 1900-е годы)

Автор концепции высказывает предположение о том, что люди вступают в конфликты, повинаясь инстинктивному стремлению драться - как правило, неукротимому, бесцельному и бессмысленному, усиливающемуся при нахождении в большой группе, толпе. Концепция появляется непосредственно вслед за массовыми выступлениями рабочих в Европе и США и принадлежит перу кабинетного ученого - одного из совладельцев крупных предприятий.

- Влечение к смерти (З. Фрейд, 30-е годы)

Известнейшая из теорий, описывающая человека как существо, бесконечно стремящееся воплотить свою энергию в устремлении к желаемому объекту страсти или замещающим его объектам и в стремлении к смерти. Стремление к смерти при этом противоречит другому базовому инстинкту самосохранения, а потому вымещается на других объектах - других или "чужих" людях. Отсюда конфликтность человека - непреодолимая и фатальная.

Теория имеет "клинические" корни и появляется в начальный период подъема от тяжелой послевоенной депрессии, сопровождающейся расслоением общества.

- Особенности социализации (Т. Адорно, 50-е годы)

Концепция описывает условия формирования черт авторитарной, жестко конфликтной личности. Автор анализирует и ретроспективно описывает комплекс черт и условий - семейную атмосферу, роли родителей, влияние близкого окружения, способствующих развитию жестко конфликтной, властной, националистически настроенной личности. В дополнение ко взглядам З. Фрейда появляется понимание важности условий воспитания (семьи) для подавления или стимуляции врожденной агрессивности человека, направленной на "чужих". Эти взгляды формируются в послевоенный период на фоне политики денационализации, а вся работа направлена на прояснение роли микросоциума и психологических факторов в формировании и усилении тоталитарных общественных режимов.

- Биологически-заданная внутривидовая агрессивность (К. Лоренц, 60-е годы)

По мнению многих, это - чисто биологизаторская концепция. Автор аргументированно демонстрирует фатальность и важность проявления агрессии у всех видов животных, включая животное "человек". Работы К. Лоренца как бы "оттеняют" широко распространяющиеся к этому периоду концепции гуманистической психологии. Гуманисты склонны рассматривать человека как исключительно возвышенное, стремящееся к самореализации и творчеству существо, проявлению и развитию которого мешает лишь недостаточно гуманное окружение. К. Лоренц подчеркивает естественность агрессивных импульсов у живых существ и акцентирует уникальную способность человека, отличающую его от животных, - направленность агрессии на особей своего вида вплоть до их полного уничтожения

- Ситуационные переменные (М. Шериф, 70-е годы)

Широко известные, ставшие хрестоматийными эксперименты и последовавшие за ними теоретические работы М. Шерифа позволили выделить влияние ситуации на проявления человеком агрессии по отношению к другим (людям, группам, племенам). Было убедительно показано, что как инстинкты, так и принципы поведения, усвоенные в семье, могут отступать на второй план, если жизненная ситуация "провоцирует" конкуренцию или кооперацию между группами. Работы М. Шерифа проводились в

период расцвета эксперимента как метода социально-психологического исследования. Этот период характеризовался стремлением проверить на практике все умозрительные концепции прошлых времен. Как правило, оказывалось, (и концепция Шерифа - лишь еще одно звено в цепи подобных открытий), что академические кабинетные теории не выдерживают испытаний жизнью и правы лишь отчасти. В то же время, отвергать их нельзя, поскольку эти описания позволяют понять и объемно представить композицию причин и стимулов того или иного поведения человека по отношению к другим людям.

Именно рассматриваемые совместно все вышеперечисленные теории позволили человечеству получить многомерное, объемное и более-менее структурированное видение сложнейшей проблемы социальных конфликтов. Это видение формировалось постепенно, шаг за шагом. К началу третьего тысячелетия стало ясно, что человек, как сложнейший живой организм, реагирует на самые разные факторы изменения внешней и внутренней среды - от биологически-заданных до социально-обусловленных. Разделить их и определить значение каждого фактора в живой и конкретной ситуации неизмеримо сложнее, чем в научной работе. И все же, такое структурирование помогает нам понять, что развитие и изменения каждого из нас происходят непрерывно и неизбежно влекут за собой необходимость соизменений (хотя бы только на уровне отношений) со стороны окружающих, находящихся в своих, как правило, иных ритмах и переживающих собственные изменения. Логика и этапы биологического и социального развития каждого конкретного человека уникальны, несмотря на множество теорий, описывающих общие закономерности, единые для всех представителей рода человеческого. Таким образом, конфликты между людьми, группами, сообществами - естественное продолжение развития и следствие многофакторных и многовариантных диссонансов - десинхронизаций этапов и логик развития отдельных личностей, групп, сообществ.

Следующий аспект, раскрываемый социальной психологией и позволяющий глубже понять проблемы межнациональных конфликтов, становится более внятным при знакомстве с классификациями типов человеческих конфликтов.

Одним из важнейших принципов - критериев анализа конфликта - является системный подход, распространенный в настоящее время практически во всех научных дисциплинах. Следуя его логике, можно выделить следующие виды конфликтов:

- внутриличностный;
- межличностный и групповой;
- межгрупповой или организационный;
- системный или массовый.

Благодаря такому классифицированию, мы приобретаем системное видение любого конфликта. То есть, оказываемся в состоянии "расширить и углубить" - воспринять и понять сложные взаимосвязи, сопровождающие любое столкновение интересов людей. Скажем, конфликт в организации мы можем рассматривать как с точки зрения диссонанса между конфликтными, невротичными личностями - сотрудниками этой фирмы (микроуровень), так и с точки зрения влияния мезофакторов - нечеткой структуры и недостаточно четких должностных инструкций, борьбы за увеличение бюджетов подразделений. Можно анализировать также воздействия факторов макросреды - изменения в государственной политике и законодательстве, колебания рыночного спроса и цен, и т.п.

Для разговора о мультикультурных конфликтах возможность системного анализа особенно важна. Именно благодаря ей становятся понятными источники или "слои"

разжигания или разрешения крупных массовых конфликтов: от обиженного человека - к воинственному и воюющему племени, от государства-агрессора - к развитию патологической обиды на весь мир у большинства его граждан. Или от толерантных и образованных граждан - к толерантному гражданскому обществу, от общества, признающего толерантность и мультикультурализм как ценности бытия - к гражданам, способным быть толерантными. Толерантными - значит, способными понять внутреннюю логику другого человека как равновозможную, и, вместе с тем, принять принципиальную невозможность синхронизировать ритмы и темпы развития всех и всяческих людей на планете. Мультикультурными - значит, восприимчивыми ко всему многообразию различий между людьми, но не стремящимися искоренить эти различия, а, наоборот, рассматривающими их как источник развития, энергии и творчества.

И неважно, с какой стороны начато движение - важно, что все и всяческие усилия и тенденции так или иначе находят отклик на всех прочих уровнях или "слоях" системы. А значит, стремление к толерантности важно поддерживать во всех возможных "слоях" - от государственной программы ее развития, до толерантности по отношению к субличностям и граням собственной человеческой индивидуальности.

В современной конфликтологии и социальной психологии термин "мультикультурные конфликты" пока не принят и еще не распространен. Обычно говорят об этнических конфликтах как о конфликтах, которые связаны с идентификацией человеком себя с какой-то национальной культурой, с каким-то этносом.

Многие исследователи приводят классификации именно этнических конфликтов, относя к ним все те разногласия, которые возникают между людьми, относящими себя к разным этносам. Одна из таких классификаций воспроизводит логику системного анализа и включает:

- Конфликт на государственном уровне или - институциональный статусный конфликт. Этнос, уже имеющий автономию внутри государства, начинает борьбу за свою независимость. Например, прибалтийские республики, которые в свое время решили повысить, или, точнее, вернуть свой суверенитет и этнический статус и претендовали на то, чтобы иметь собственную государственную систему. Весь этнос, целая культура борется за то, чтобы иметь собственное независимое государство.
- Следующий уровень - статусный конфликт. Этнос не требует собственной государственности, но требует повышения статуса своей национальной территории. Скажем, существует поселение немцев и звучит требование национальной автономии. Или существует национальная автономия, которая требует признания или придания ей статуса субъекта Федерации, то есть, большего объема властных полномочий.
- Далее - этно-территориальные конфликты. Этносу не требуется особого юридического статуса, не требуется ни независимости республиканской, ни изменения статуса автономии на статус республики, требуется только определить, что он, этот этнос, может жить на этой территории, декларируя и подчеркивая свою особенность и соблюдая свои традиции. Таких попыток в нашей стране можно насчитать огромное множество.
- Дальше - межобщинные конфликты, когда никто не требует никакого изменения правового статуса, и, тем не менее, некая община, живущая, скажем, в составе субъекта Федерации или суверенного государства (как русские в Латвии, например), начинает конфликтовать с титульным народом, с титульным этносом, требуя большего равноправия, борется за свои гражданские права. Эти конфликты называются межобщинными именно потому, что не выходят за границы данной территории, данного субъекта политической деятельности.

- И последний, или, точнее, самый первый в этой классификации уровень, базовый уровень. Это так называемые этнокультурные конфликты, когда конфликт между двумя культурами существует "только" на уровне индивидуального сознания. В данном случае речь идет не только об интернациональных семьях, но и о мигрантах, которые оказываются на границе двух культур, и надо принять решение, идентифицировать себя или с той, в которую переехал, или с той, из которой выехал. И начинаются различные, не всегда осознаваемые игры человека с этим процессом.

Еще раз хочется подчеркнуть, что и эта, и приведенная выше классификация конфликтов имеют эту логику матрешки. Системную логику, когда нижнее "ядерное" образование провоцирует более крупные конфликты. С другой стороны, если существует конфликт на высшем уровне системы, он инициирует внутренние конфликтные изменения и провоцирует людей на более тяжелые переживания. Что тут первично, что вторично, вопрос очень сложный. Тем и хорош системный анализ, что он заставляет нас задумываться о связях всего со всем.

Представляется важным и очень любопытным задуматься и над тем, что разделение людей по национальному принципу столь же условно, сколь многие другие - по профессиональной принадлежности, по месту проживания, по уровню образования. Тем не менее, этот принцип - один из самых древних, и, благодаря давности признания человечеством его существенности и важности, мы имеем возможность на массе исторических примеров отстраненно изучать и анализировать причины, динамику, типы и последствия этнических конфликтов.

Что, если попробовать заменить, например, в вышеприведенном тексте об этнических конфликтах "этничность" на любой другой признак? Например, на профессию или на стаж проживания в коммунальной квартире?

Похоже, что сам ход развития любого сообщества, осознающего себя в качестве такового, предопределяет смысл и последовательность его проявлений и конфликтных действий по отношению к окружающим. И типичные "ошибки" восприятия тех, кто "не такой, как мы", тоже хорошо изучены социальной психологией.

### **Восприятие межгрупповых различий**

К числу социально-психологических закономерностей восприятия "своей" и "чужой" групп в настоящее время относят следующие, многократно зафиксированные экспериментально, феномены, обусловленные естественной логикой развития группы как целого:

- Преувеличение достоинств собственной группы.

Феномен заключается в том, что люди склонны, осознав некую группу как "свою", всячески приукрашивать ее, оценивать поступки и качества людей, в нее входящих, значительно более лояльно, чем качества и поступки всех прочих, "не своих". Эта склонность проявляется очень быстро, иногда буквально в первые часы нахождения среди ранее незнакомых людей, но она тем сильнее, чем активнее группа заявляет себя в качестве таковой.

- Актуализация межгрупповых различий

Из ревностного отношения к "своим" логично вытекает быстро развивающаяся, даже в только что сформировавшихся группах, способность подмечать черты и черточки, отличающие "наших" от "не наших". Увлекаясь этим поиском и фиксацией различий, похожими на детскую игру "Чем различаются эти картинки?", группа словно стремится

обрести и усилить сознание собственной уникальности.

- "Этническая" генерализация негативных эмоций

С момента, когда собственная "самость" и уникальность уже хорошо осознана всеми участниками группы или сообщества, все (или почти все) источники неприятных для группы переживаний связываются с найденными и зафиксированными отличиями "других" от "нас". Свой дискомфорт, вызванный практически любыми причинами, сообщество приписывает тому, что "эти - с того берега, ведут себя плохо, неправильно".

- Внешняя атрибуция для "своих" неудач, внутренняя - для "своих" побед

Соответственно, возникают специфические мотивы в объяснениях собственных успехов и поражений. Все успехи собственной группы приписываются заслугам самой группы (мы очень много трудились, мы талантливые, наша команда имела отличный боевой настрой). Все провалы - внешними причинами (погода плохая, судьи плохие, клиенты - дураки).

И наоборот, все поражения "этих - с того берега" объясняются их же собственной глупостью, неспособностью, несовершенством. Их победы - дело лишь случая и стечения обстоятельств (ветер дул им в паруса, солнце не светило им в глаза, и т.п.).

- Смещение оправдательно-обвинительных критериев

Таким образом, постепенно происходит почти тотальное смещение критериев групповых оценок, позволяющих объяснить как победы, так и поражения как "своей", так и "иной" группы. Все "свои" - фавориты всегда и во всем, все "чужие" - враги и глупцы. Этот феномен получил название "ингруппового фаворитизма и аутгрупповой враждебности". Он заслуживает особого внимания, поскольку встречается в повседневной жизни очень часто. Именно его действие формирует важнейший принцип коммуникации - хочешь быть услышанным, постарайся стать "своим".

- Проекция - отчуждение собственной тени

В результате действия всех описанных механизмов группа развивается, имея стойкий иммунитет от посторонних вторжений и железную логику самосохранения. Потребность в принадлежности - одна из самых сильных человеческих потребностей. Членам группы не хочется возвращаться к тому периоду, когда они были одиноки. Тем не менее, существование в группе влечет за собой и неудобства - необходимость под кого-то подстраиваться, менять свой индивидуальный план. Для того чтобы эти неудобства не затмили собой выгоды, получаемых от членства в группе, требуется сформировать привычку "правильного" отношения к "своим". Эта "правильность" заключается в переносе всех негативных переживаний вовне - на тех, кто непонятен и чужд. Группа отчуждает собственную тень, переводя ее на тех, кто оказался рядом.

Все перечисленные закономерности характерны не только для этнических, но и для любых других межгрупповых взаимодействий на всех уровнях социальных систем - от малых групп и организаций до этносов и государств. Люди, собираясь в группы, ищут пути и способы решения задач, которые в одиночку решить трудно или невозможно. Собравшись и стремясь сохранить единство, пытаюсь разобраться в себе, сообщества отказываются от нелегкого труда понимания и изучения других - проще декларативно утверждать "непригодность" чужаков для решения столь же ответственных задач. Именно тогда их опыт можно будет игнорировать.

Можно многое еще рассказать, дополняя картину социально-психологических знаний о природе конфликтных отношений между людьми.

Можно говорить о динамике конфликта, путях и стратегиях его преодоления, технологиях разрешения. Но для этого потребовалось бы переписать или заново составить целый учебник по конфликтологии. Задачам рассмотрения этих тем следует посвящать специальные учебные программы. В рамках этой статьи казалось особенно важным выделить и акцентировать те аспекты этой проблематики, которые редко попадают в поле зрения практиков - профессионалов-коммуникаторов, но заслуживают и интереса, и внимания. Они позволяют на время отстраниться от повседневной суеты и свежим взглядом увидеть то, с чем мы сталкиваемся на каждом шагу. Кроме того, они позволяют иначе воспринять проблемы нашего личного и профессионального развития и, будучи информированными или "предупрежденными", научиться во всеоружии преодолевать "естественно" возникающие стереотипы.

### **"Не доверяй!" и профессиональные деформации**

Вот уже около пятнадцати лет - почти с момента начала перестройки - я активно работаю в качестве тренера и консультанта с самыми разными профессиональными сообществами. И наблюдаю в течение этих лет, как в России заново происходит очень любопытный процесс кристаллизации профессионального самосознания в самых разных сферах человеческой деятельности. Понимание сущности этого процесса теснейшим образом связано с социально-психологическим знанием.

Представляется, что в советский период профессиональный рост значительно в меньшей степени, чем теперь, актуализировал нашу потребность осознания смысла своей профессиональной деятельности, формирования системного мышления, рыночного сознания и гражданской позиции профессионала, непрерывного развития им своих творческих способностей. Тоталитарное государство гарантировало тотальную занятость (читай, востребованность) практически каждому человеку, имеющему какие-нибудь специальные навыки и знания. В ответ от него требовалось лишь послушание и отсутствие беспокойства по поводу социальных последствий любых и всяческих действий, инициируемых властью.

Последние десятилетия в России повлекли за собой ряд изменений структуры общества. Эти изменения состоят, в том числе, и в формировании новых специализаций, новых требований к профессионалам и профессионализму в любой из сфер занятости, особенно в областях, связанных с обществознанием и обществоведением. Заново осознают свои профессиональные задачи экономисты, историки, правоведы, политологи, психиатры и другие российские "спецы", вновь формируются профессиональные ассоциации, клубы, союзы. Постепенно на новых рыночных принципах формируется корпоративная культура многих профессиональных сообществ. Еще одна культура, или вернее, тип культур в мультикультурном обществе. Еще один слой взаимодействий и еще один повод для идентификации себя с определенной культурой, отношения к другим культурам как к "неправильным", а следовательно - еще один повод для конфликтов или для мультикультурного обогащения и проявления толерантности.

Профессионалы современной России, независимо от того, какому конкретному делу они служат, воспитаны и образованы, в основном, в советское время, а действуют в период "рыночных преобразований". Это, как любят говорить многие мои коллеги, и не плохо, и не хорошо, это просто так есть. Но это не избавляет нас от необходимости понимать особенности формирования нашего стиля профессиональной деятельности и закономерности самого процесса профессионализации. В числе таковых - процессы формирования стереотипов (восприятия, мышления, действия) и профессиональной деформации личности.



Социальной психологией давно установлен тот факт, что стереотипы или привычные формы поведения, оценки, восприятия, формируются у каждого взрослеющего и нормально развивающегося человека. Именно благодаря их развитию и закреплению профессионалы могут быстро оценивать ситуацию, экономить время на диагностике проблемы, выборе решения и т.п. Эти же стереотипы, являясь неотъемлемым элементом профессионализма, закрепившись, мешают свежему восприятию, нахождению новых творческих решений, т.е. ведут к устареванию профессиональных навыков или депрофессионализации. Таким образом, хороший специалист в любом деле, если он хочет оставаться мастером, должен уметь осознавать свои стереотипы как закрепившиеся и, как ни забавно это звучит, вовремя овладевать новыми. В этом секрет непрерывно растущего мастерства.

Для каждой сферы человеческой деятельности существует свой набор стереотипов, не освоив которые, ученик не может считаться мастером. Долгое время уходит у учеников на изучение и освоение этих знаний. Приходится воспитать в себе многие качества, необходимые для освоения профессии. Профессия становится частью жизни, частью человеческой личности. Именно в этом смысле и можно говорить о ее профессиональной деформации.

Чем, какими установками характеризуется такая профессия, как журналистика? Благодаря усвоению каких стереотипов ученик превращается в мастера в этом деле?

Говоря о профессиональных деформациях и стереотипах журналистов вообще, и современных российских журналистов, в частности, мне хочется вспомнить профессиональный девиз журналиста: "Не доверяй!", который я впервые услышала от В.В. Познера. Произнесенный по конкретному поводу, он был очень уместен, и всем понятно, почему именно эти слова стали кредо профессиональных журналистов всего мира.

Тем не менее, мне кажется, что с российскими журналистами эта установка, в сочетании с процессами развития журналистского сообщества и профессиональной культуры, сыграла особенно злую шутку. Стремясь измениться, стараясь не походить ни на одну другую профессиональную группу, осознавая свое особое положение в обществе ("четвертая власть!"), они с особым рвением стали стремиться к применению этого девиза всюду и всегда - не доверять власти, быть недоверчивыми с коллегами, не искать понимания у учеников, сомневаться в искренности любого говорящего. Хороший журналист - тот, кто всех ругает и никому не верит. Тем самым "акулы пера" незаметно подошли к той грани, которая отделяет скептика от нигилиста, а сформировавшегося профессионала от консерватора, сохраняющего стереотипы даже тогда, когда они перестают срабатывать.

Но любой социальный психолог подтвердит, что если мы перестаем доверять, то перестаем и воспринимать то, что говорит нам собеседник, а вслед за этим лишаемся и его доверия. Журналистика - сфера, в которой истинное мастерство формируется благодаря умению держать равновесие между снобизмом и наивностью по отношению к мыслям и словам разных людей. Лозунг "Не доверяй!", усвоенный от старших мудрых коллег, если следовать ему слепо, заставляет наш взгляд тускнеть, "замыливаться": я так привык не доверять чиновнику, что и не слышу, что он мне на самом деле здраво говорит. Будучи недоверчивыми, мы становимся поверхностными, лишаем себя возможности изменяться, обучаться и воспринимать что-то новое от других.

Есть одна из новейших классификаций этапов развития организаций, действующих в XXI веке. Она выделяет организации знающие, понимающие, думающие и обучающиеся. Каждый следующий шаг - этап в эволюции. Профессиональное

сообщество - та же организация, только виртуальная, не имеющая формальных границ. На каком этапе развития находится современная российская журналистика? Еще только знает и кое-что понимает, или уже думает и обучается?

Почему журналисты не слышат представителей третьего сектора? Почему они никогда не доверяют власти? Почему реже других организаций современной России наши масс-медиа используют современные методы и технологии развития и обучения своего персонала?

Мне неоднократно доводилось сталкиваться с заказами от властных или бизнес-структур: будьте добры, проведите нам, пожалуйста, какой-нибудь тренинг с журналистами, чтобы они нас слышали и понимали. Нам не надо, чтобы они печатали то, что мы хотим, нам надо, чтобы они поняли, что в наших действиях есть своя логика.

Например, у моих коллег был заказ тогда еще действующего Комитета Михаила Маневича в Петербурге, который затевал жилищно-коммунальную реформу. Им было очень трудно, страшно начинать эту реформу без поддержки журналистов, но журналисты так и не поняли, зачем чиновникам это надо. Не получился этот семинар - недоверчивые журналисты стойко продержались до конца в протестующей позе: "Никаких диалогов с властью!", так и не попытавшись понять людей, организовавших этот семинар. Четвертая власть не стала понимать логику первой или второй. Реформа до сих пор идет со скрипом, а плохо от этого всем - и тем, кто ее задумал, и тем, кто ничего в ней до сих пор не понимает, и тем, кто считает ее гениальной, и тем, кто не согласен с ней. Таких примеров, связанных именно с журналистами, много, и привести их может, я уверена, почти каждый из действующих сейчас в России консультантов-тренеров.

Поэтому я и считаю, что толерантность - это отчасти смелость, но смелость не в смысле отсутствия страха, а в смысле понимания причин и смысла его возникновения, его естественности и преодолемости. Наш страх перед "другим", если мы ему это позволяем, работает "на нас", поскольку позволяет нам заметить и осознать эту "инаковость", лучше понять свою уникальность, осознать и проявить свою силу.

Таким образом, для журналистов, как мне кажется, понимание доктрины мультикультурализма должно достигаться не только за счет знания своих личных, семейных, этнических корней, истории города или края, понимания особого положения российской журналистики, но и с осознания своей принадлежности к одной из множества потрясающе интересных профессиональных культур, влекущей за собой целый шлейф особенностей стиля отношений к другим людям.

А все шаги, способствующие развитию толерантности в российском обществе, со стороны журналистов должны начинаться с понимания ими барьеров, препятствующих возникновению и формированию толерантного отношения к обществу - всем тем, кто не работает в системе "четвертой власти", но тоже принадлежит к какой-либо своей профессиональной культуре.

### **Учиться мультикультурализму "настоящим образом"**

Итак, мы подошли к разговору о формировании толерантности в журналистском сообществе и обучению принципам и технологиям коммуникаций в мультикультурном обществе. Попробуем задаться вопросом, что означает глубокое понимание какой-либо проблематики, особенно такой сложной, как мультикультурное взаимодействие или мультикультурные конфликты.

Для меня критерием глубины понимания является опыт и, соответственно, осмысленность пережитого - наличие личного или личностного смысла в теоретических

построениях и концептах. Некоторые называют этот критерий "правилом марсианина" - если и марсианин понял, смог прочувствовать смысл понятия, значит, оно действительно понятно.

То есть, если мы с вами рассуждаем о любом явлении и делаем это только на уровне разговора: "А что вы думаете о культуре, а что это такое, а что такое конфликт, а как они вообще могут сравниваться, по каким признакам, а как они враждуют, и т.д.", - мы все можем казаться в одинаковой степени как очень умными, так и не очень умными, как все понимающими, так и не понимающими ничего. Но наши действия будут существенно различаться в какой-то конкретной реальной ситуации, говорить мы можем с вами приблизительно одно и то же, пользоваться одними и теми же словами, а действовать в одних и тех же конкретных условиях по-разному. Потому что каждый человек - это уникальная культура, каждый из нас действует уникально в соответствии с историей своей жизни, ситуациями, в которые он попадает, и опытом, вынесенным из этих ситуаций.

Не всякое знание воплощается в поведении. Вот лишь один пример. На одном из семинаров для журналистов очень много говорилось о толерантности, мы немного играли и даже моделировали одну-две ситуации. Все было совершенно замечательно. Но вот на семинар пришел местный ученый, который прочитал слушателям доклад о своих исследованиях. Речь шла о том, что у представителей разных национальностей замерялся по некой шкале уровень развития группового эгоизма или группового альтруизма. Я не буду сейчас разбирать само исследование, которое, на мой взгляд, грешило очень многими недостатками. Но этот ученый был известен, весьма уважаем, и доклад делался с очень большим апломбом. После него участников семинара попросили воспринять доклад как обычное выступление на пресс-конференции и написать информацию о том, что они услышали. Уважаемые коллеги, перед этим, напоминая, увлеченно работавшие на семинаре по толерантности, подготовили тексты, в которых воспроизвели цифры, прозвучавшие в докладе. Ученый сказал, а журналисты честно написали: "Уровень эгоизма этнических немцев - семнадцать целых две десятых, уровень эгоизма этнических русских - двенадцать процентов, ... и т.д. Этнический альтруизм у русских - двадцать восемь процентов, а у эвенков - четыре процента". Комментарии к цифрам либо отсутствовали, либо, в той или иной степени, осуждали те народности, которые "недотянули" с индексами. Ну, и куда делась вся толерантность?

Так что до тех пор, пока человек не начнет действовать, создавать какой-то текст, создавать какой-то продукт, понять и "переделать, обновить" систему его представлений (ему же и свою собственную) очень сложно.

Следовательно, речь может вестись о нескольких постулатах или принципах, которые должны быть положены в основу программ обучения толерантности в различных сферах профессиональной деятельности, будь это журналистика, public relations, маркетинг и др.

Постулат первый - "заниматься массовыми коммуникациями" еще не значит быть "коммуникативно компетентным". Многие проблемы современных журналистов возникают из-за дефицита знаний в области деловых коммуникаций всех уровней - межличностных, групповых, межгрупповых, организационных, этнических, мультикультурных. Необходимо шире использовать возможности социально-психологического обучения и консалтинга не только в системе базовой профессиональной подготовки журналистов, но и в рамках корпоративного и внутрифирменного обучения для сотрудников масс-медиа.

Постулат второй - восприятие и усвоение информации подчиняется жестким законам,

которые надо знать и соблюдать. Например, если человек просто услышал даже очень хорошо структурированную информацию, он воспроизведет через некоторое время где-то процентов тридцать услышанного. Если он еще и увидел, скажем, по телевизору очень хороший видеоряд, сопровождаемый чудным текстом, то он усвоит, может быть, процентов пятьдесят. Если он еще об этом сам поговорит, включится в прямой эфир, диалог, задаст свой вопрос, можно дотянуть процентов до шестидесяти. Но в подлинном смысле знанием полученная информация станет только после того, как человек на ее основе сам произвел действия, актуализирующие полученные знания и ведущие к формированию навыков.

Таким образом, для закрепления теоретических знаний, преподаваемых в режиме лекций или презентаций, не менее половины всего объема учебного времени должно отводиться на так называемые интерактивные, или тренинговые, формы обучения.

Третий постулат, тоже хорошо известный социальной психологии. Речь идет о теории социального обучения, согласно которой человек усваивает почти все знания и навыки эффективного поведения, находясь в группе. На чем построены все тренинговые технологии? На том, что моделируется процесс естественной социализации, в котором мы в особо интенсивном контексте общаемся с самыми разными людьми.

Но тренинг тем успешнее, тем эффективнее, чем более толково подобрана группа, в зависимости от его цели. Предположим, цель семинара - пробудить интерес сообщества к теме. Значит, есть смысл собирать тех людей, кто способен или профессионально призван пробуждать в других интерес к новому. Есть цель - научить конкретным навыкам взаимодействия представителей конкретных культур, мы будем собирать в группу представителей этих культур - разных регионов, разных этносов, разных народностей.

Например, вышеупомянутый семинар с журналистами во многом не удался из-за неправильного подбора участников. Среди них были лишь журналисты, естественным (в социально-психологическом смысле) образом обособившиеся и занявшие оборонительную позицию по отношению к ведущим - не журналистам. Включение в группу вместе с журналистами также самих чиновников и депутатов могло бы существенно разрядить обстановку.

Другое дело, если нужно пробудить профессиональное самосознание у профессионального сообщества. Тогда мы не будем собирать представителей самых разных дисциплин, мы позовем только профессионалов этой сферы. А вот если цель обучения - разработка программы и стратегии развития конкретной фирмы - следует пригласить только сотрудников этой фирмы, имеющих разные профессии, относящиеся не только к профильной специализации фирмы, но и к вспомогательным службам.

Одним словом, цели могут быть различны на разных этапах изучения проблематики, но они всегда должны быть ясно определены и согласованы с принципами отбора или подбора участников обучения.

Четвертый постулат: человек, соотносясь с другими культурами, проходит последовательно целый ряд стадий или этапов их восприятия. Сейчас существует масса описаний того, как это все происходит. Мне очень нравится описание, в котором выделяется шесть этапов развития отношений с другими культурами.

Первый этап - я не испытываю культурного шока, и вообще у меня нет никаких проблем соприкосновения с другими культурами. Такое полное отрицание того, что эти проблемы вообще существуют.

Второй этап - защита. Научите их правильно себя вести, тогда я смогу вести с ними

диалог. Их, не меня.

Третий этап - минимизация различий. Наш мир очень мал, и ничего существенного нас не различает.

Четвертый этап - принятие различий. Вот здорово, где бы я еще мог научиться тому, чем я могу научиться здесь, где мы все такие разные.

Пятый этап - адаптация. Я оказываюсь в состоянии почувствовать себя членом и этой культуры, и другой культуры.

И шестой этап - интеграция. Девиз этого этапа можно сформулировать следующим образом: везде можно чувствовать себя как дома, если ты знаешь, как здесь все происходит.

И вот здесь опять возникает вопрос: ты знаешь, как тут все происходит, или ты думаешь, что знаешь? Ответ на этот вопрос определяет уровень коммуникативной компетентности. Человек начинает догадываться о том, что он может понять собеседника не совсем так, как собеседник хотел бы, чтобы его поняли. И собеседник может понять меня не совсем так, как я хочу, чтобы меня поняли. А соответственно, каждый раз я должен, если я профессиональный коммуникатор, получать обратную связь, так ли меня поняли, как я хотел, и уточнять эту картинку.

Таким образом, еще, как минимум, три вывода, важных для организации эффективного обучения - обучение принципам организации качественной обратной связи, постоянная качественная обратная связь с теми, кто проходит обучение, и понимание того, что невозможно перейти от первого к пятому этапу, минуя предыдущие.