

чтобы детально изучать рекламу. Поэтому применяются активные методы и непосредственный контакт с потенциальным клиентом. Ниже представлены ключевые роли продаж корпоративных телеком-услуг.

Роли	Обязанности
специалисты по привлечению клиентов ("хантеры")	Поиск клиентов. Первичное предоставление услуги
специалисты по развитию клиентов ("фермеры")	Предоставление дополнительных услуг. Поддержка лояльности. Сотрудничество.
специалисты по обслуживанию клиентов	Обслуживание. Решение инцидентов. Поддержка сервиса

### Заключение

Телекоммуникации постоянно развиваются, особенно быстрыми темпами растет рынок корпоративных услуг. Причиной тому становятся постоянно растущие новые и уникальные потребности клиентов. Телеметрия, SIP транки и PRI E1 потоки, корпоративная мобильная связь, FMC – это те продукты, которые пользуются наибольшим спросом. Учитывая современную тенденцию развития рынка телекоммуникаций, ожидаем появления новых высоких технологий и их продвижение на корпоративном рынке.

## ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК ПАРАДИГМА ВОСПИТАНИЯ

Петрова Т.Н., д.п.н., проректор по научной работе\*;  
 Мухтарова Ш.М., д.п.н.,  
 профессор кафедры социальной работы и социальной педагогики\*\*  
 \*ЧПГУ им. И. Я. Яковлева  
 г. Чебоксары Российская Федерация  
 \*\*Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова  
 г. Караганда, Казахстан,

В статье рассматривается проблема толерантности в методологической интерпретации ученых. На основе анализа различных дефиниций авторы статьи дают определение понятию «этническая толерантность». Показаны пути взаимодействия Запада и Востока - диалог культур и религий, их взаимодействие, которые будут способствовать ослаблению межнациональных конфликтов, взаимопониманию между различными нациями и народами, формированию межэтнической и межконфессиональной толерантности.

*Ключевые слова:* толерантность, гуманизм, полиэтническое общество, Восток, Запад, воспитание, культура, цивилизации, нравственность, межнациональные отношения.

Проблема отношения к иной культуре, непохожей на собственную, имеет древние корни. Китайский мыслитель Конфуций решение проблем человеческой совместимости воплотил в одной единственной фразе, ставшей «золотым правилом» нравственности: «Не делай другим того, что не желаешь себе». Идеи гуманизма и толерантных взаимоотношений между народами нашли отражение в философско-педагогических взглядах Я.А. Коменского, а вслед за ним во взглядах философов эпохи Просвещения Ж.Ж. Руссо, И.Канта. Яркими сторонниками провозглашения терпимости в обществе прошлых времен были Джон Локк, Вольтер, Л.Н.Толстой и др.

В сфере научных понятий по межнациональной проблематике особой популярностью стало пользоваться понятие «толерантность» (от лат. *tolerantia* – терпение, выносливость), интерпретируемое во многих словарях как «терпимость».

В условиях полиэтнического общества создаются благоприятные возможности для этнической самоидентификации личности и этнических групп и воспитания толерантности. Сегодня образование выступает в роли мощного фактора единения народов, способного разрешить проблему воспитания толерантного сознания у молодого поколения. Как подчеркивает Б.С.Гершунский «воспитание толерантности в человеческих отношениях, формирование менталитета толерантности – важнейшая стратегическая задача образования в XXI веке» [1].

В доктрину толерантности значительный вклад внесли теоретические положения и практические исследования ученых – Б.З.Вульфова, В.Н.Галяпиной, Б.С.Гершунского, В.Н.Гурова, Л.А.Дробижевой, В.А.Лекторского, Г.И.Солдатовой, Т.Г.Стефаненко, В.А.Тишкова, З.Ф.Мубиновой и др. Несмотря на общность их основной идеи, в теории толерантности сложились концептуальные подходы, интерпретирующие данный феномен в различном толковании.

В философии существуют 4 модели толерантности, рассматриваемые В.А.Лекторским в статье «О толерантности, плюрализме и критицизме». В основе первой модели – «толерантность как безразличие» лежит неприятие различий между людьми, их идеями, культурами, пассивное отношение к данной проблеме. Второй моделью – «толерантность как невозможность к взаимопониманию» принимается во внимание специфика других культур, наблюдается их восприятие, проявление уважения к ним, но отрицается взаимодействие с ними и культурный диалог. Третья модель – «толерантность как снисхождение» ориентирована на позицию вынужденной терпимости с большей долей внутреннего неприятия других ценностей, но снисходительное отношение к ним. И четвертая модель включает толерантность как уважение к другим людям, их культурам, взглядам, убеждениям, признание их непохожести и стремление к взаимодействию [2].

Аналогии данных моделей этнической толерантности существуют и в психологии. Выявляя сущность этнической толерантности, психологи выделяют в основном три вида, характеризующие толерантность как терпимость, сопровождающуюся негативными эмоциями, толерантность как смирение, без отрицательного проявления эмоций и толерантность как ценность, как возможность взаимообогащения и взаимодействия.

В.Г. Крысько под «этнической толерантностью» понимается «способность человека проявлять терпимость к малознакомому образу жизни представителей других этнических общностей, их поведению, национальным традициям, обычаям, чувствам, мнениям, идеям, верованиям и т.д.» [3, 302].

Многие исследователи (З.Ф.Мубинова, Е.И.Шлягина, Н.М.Лебедева и др.) полагают, что этническую толерантность следует рассматривать в непосредственной связи с категориями «этническое сознание» и «самосознание», «этническая идентичность», «этнокультурная компетентность», «менталитет» и другими характеристиками этнопсихологических и этнокультурных процессов.

Международный документ ООН «Декларация принципов терпимости» (1995г.) раскрыл сущность толерантности как «уважение, принятие и правильное понимание всего многообразия культур, форм самовыражения и проявления человеческой индивидуальности». В документе отмечается, что толерантность – это не уступка, снисхождение или потворство, а, прежде всего, активное отношение к действительности, формируемое на основе признания универсальных прав и свобод человека» [4].

Таким образом, неоднозначные подходы к пониманию толерантности требуют конкретизации в определении данного термина.

По определению академика В.А.Тишкова, впервые поднявшем вопрос о толерантности в контексте проблемы межнациональных отношений, толерантность — это «личностная или общественная характеристика, которая предполагает осознание того, что мир и социальная среда являются многомерными, а значит, и взгляды на этот мир различны и не могут и не должны сводиться к единообразию или в чью-то пользу» [5, 259]. Ученый отмечает также, что толерантность находит свое выражение в двух сферах: на психологическом уровне - как внутренняя установка и отношение личности и коллектива и на политическом уровне - как действие или осуществленная норма. В первом случае толерантность должна носить характер добровольного индивидуального выбора; она не навязывается, а приобретает через воспитание, информацию и личный жизненный опыт. Во втором - это активная позиция самоограничения и намеренного невмешательства, добровольное согласие на взаимную терпимость разных и противодействующих в несогласии субъектов.

Мы полагаем, что первое определение этого понятия очень близко и педагогике. В связи с этим считаем возможным следующее определение, которое позволяет рассматривать этническую толерантность как интегральную психологическую характеристику, проявляющуюся в активной нравственной установке личности и этнической общности на признание, принятие, уважение и понимание национального своеобразия других людей в процессе межэтнического взаимодействия субъектов.

В современных условиях реализация демократической и гуманистической стратегии образования у любого этноса, региона, государства невозможна без формирования межэтнической толерантности. Только диалог культур и религий, их взаимодействие способствует ослаблению межнациональных конфликтов, взаимопониманию между различными нациями и народами, формированию межэтнической и межконфессиональной толерантности. Любовь к людям, к милосердию и прощению проповедают все традиционные религии мира. Их заповеди призывают к миру и согласию,

предостерегают людей от порочащих человеческое достоинство поступков и мыслей, религиозного фанатизма, нетерпимости, межнациональной вражды.

Сейчас уже ни у кого не вызывает сомнения, что единственный путь в процессе преодоления межнациональных конфликтов - формирование этнотолерантности. Значимость толерантности была акцентирована ЮНЕСКО, объявившем 2006 год – годом толерантности.

Толерантность, также как и этническое самосознание, проявляется на двух уровнях – личностном и на уровне этнической общности.

То, что общество сегодня нуждается в толерантной личности, способной понять и принять, уважать особенности того или иного этноса, уметь находить гармонию взаимоотношений в условиях глобализации факт очевидный. Это качество личности представляется исключительно важным в формировании этики объединяющегося человечества.

Этническая толерантность основывается на гуманистическом подходе как точке отсчета, с которой представляются этнические взаимоотношения. Она исходит из приоритета общечеловеческих ценностей, воспитания уважения к своему народу, к обществу, в котором он живет. Основы толерантного взаимопонимания складываются у подрастающего поколения в процессе формирования их межкультурной компетентности.

Установление толерантных отношений рассматривается не только в процессе межличностных отношений, но и на уровне двух противоположных друг другу философий – западной и восточной.

Столкновение двух цивилизаций и философий – западного прагматизма и восточной духовности, а также инноваций и традиционализма требуют изучения межкультурного взаимодействия в целях выявления этнообразовательных традиций Востока и Запада.

Изучение культурного контекста важно еще и потому, что он становится решающим условием образовательных нововведений. В связи с этим считаем, что полнота охвата проблемы требует внимания и к освещению данного вопроса в контексте исследования.

Современные ученые отмечают позитивные явления той и другой философии. Казахстанский культуролог Г.К.Шалабаева отмечает по этому поводу: «Заслуга Востока перед современной мировой культурой и цивилизацией заключается в том, что, сохраняя и культивируя национальные образы мира (в том числе и казахского), он сохранил формы и возможности институализации внутренней – нравственной, художественной, ... смысловтворческой – путь духовной энергии человека, в то время как Запад развил человеческий интеллект (с точки зрения науки и техники) и его способность использовать «внешнюю» энергию, энергию природных и общественных сил и институтов»[6, 75].

Ф.Г.Ялалов отмечает, что для Запада характерна рациональная философия, для Востока – иррациональная, для человека Запада присуща активное, деятельностно-преобразующее отношение к миру, для представителя Востока – целостное отношение, основанное на идее принятия мира таким, каким он есть. Философия Запада и Востока лежит в основе содержания образования. Воспитание и образование на Востоке неразделимы. Человек Востока учится, чтобы быть, а человек Запада – чтобы знать [7, 74].

Анализ теоретических источников показал, что авторы, обратившие свое внимание на изучении диллемы «Восток - Запад», сходятся во мнении о диалоге восточной и западной цивилизаций на основе толерантного подхода к взаимодействию культур. При этом дается характеристика развития культур с позиций изучения позитивного опыта: иррационализма традиционного Востока и рационализма индивидуалистического Запада.

Итак, во все времена Восток привлекал внимание Запада, в то время как Восток проникался интересом к Западу. Мы согласны с мнением, что традиционность Востока заключается в его духовности, нравственных исканиях смысла человеческого бытия и самоценности человека, в то время как идеи Запада несут в себе рационалистическое осмысление существования человеческой жизни. И то, и другое важно с точки зрения понимания сущности цивилизационных ценностей двух культурно-исторических миров.

Понятие «цивилизация» определено Н.С. Розовым как «исторически устойчивая совокупность этносов, имеющих письменность и государственность, связанных общностью ядерных социальных отношений, культурных традиций и идей» [8, 88-89]. Г.Б. Корнетов подходит к данному понятию с историко-педагогических позиций. Цивилизационный подход в его интерпретации – «это способ осмысления целей, средств, механизмов, условий, результатов реализации природы индивида, обеспечивающий анализ педагогических феноменов в единстве их выражения от общечеловеческого до локального уровня. Иерархия ступеней рассмотрения историко-педагогического процесса, заданная таким подходом, - *всеобщее* (человеческая цивилизация), *общее* (цивилизация - стадия), *особенное*

(великие цивилизации), *единичное* (локальные цивилизации) будет способствовать его конкретизации» [9, 25].

Украинскими учеными цивилизационный ареал понимается как совокупность неких определяющих характеристик, которые сложились и проявляются фактически во всех сферах жизни, а значит, они определяют и ценностные ориентиры поколений, которые вступают в активную общественную жизнь в конце XX - начале XXI столетий. основополагающие характеристики Восточной и Западной цивилизаций приводят С.В. Борисова и А.Н. Литвинов, в понятийной схеме [10]. Согласно приведенной им схеме Восток и Запад представляют диаметрально противоположные доминанты. Проблема самоидентификации в целом имеет довольно широкий спектр обусловленностей, главными из которых являются психологическая, этнокультурная и политическая идентичность.

Восточная модель цивилизации больше выражает этническую концепцию, где важным фактором принадлежности выступает общность происхождения, основанная на традиционных устоях общества. В западной модели доминирует государственно-политический фактор, который основан на представлениях о гражданском единстве. Отсюда исходит принятие определенной системы ценностей Востоком и Западом. При этом следует заметить, что общая историческая память народа, мифология играет важную роль в культурно-историческом контексте, и, в частности, в этнической идентификации, тогда как на Западе эти феномены не несут важного смыслового контекста.

Развитие современного общества не может рассматриваться вне двух великих цивилизаций. Динамичный переход с «диалога культур» на «диалог цивилизаций» составляет для полиэтничного общества одну из самых приоритетных задач современности. Таким образом, тенденции движения общества к процессам глобализации и интеграции, наблюдающиеся во всем мире, еще с большей силой актуализируют проблему толерантности и межнационального согласия, как единственно правильный курс внутренней и внешней политики государства. Сегодня уже очевидно, что толерантность выступает залогом взаимодействия традиций образовательных культурных пространств.

Вышесказанное подводит нас к заключению, что, войдя в век устойчивого развития цивилизации, человечество подошло к рубежу, за которым оно становится единым организмом и приобретает общую цель – сохранение мирового социума как наивысшей ценности на основе диалектики общечеловеческого и национального.

Ориентир системы образования на взаимодействие традиций и инноваций в культурно-историческом плане содержит идею сохранения этнического наследия в современных технологиях образования и воспитания как ценностного опыта предыдущих поколений.

#### Литература:

1. Гершунский Б.С. Философия образования для XX века (В поисках практико-ориентированных образовательных концепций) – М.: Изд-во Интер-Диалект+, 1997. - 456 с.
2. Лекторский В.А. О толерантности, плюрализме и критицизме // Вопросы философии. - 1997. - № 11. – С.46-54.
3. Этнопсихологический словарь. Под ред. В.Г.Крысько. – М.: Моск. психолого-социал. инс-т, 1999. - 343 с.
4. Декларация принципов толерантности. Утверждена резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 г.
5. Тишков В.А. Очерки истории и политики этничности в России. - М.: Логос, 2005. – 450 с.
6. Шалабаева Г.К. Духовная культура казахского народа и проблемы становления национального самосознания: дис. ... докт. филос. наук. – Алматы, 1997.
7. Ялалов Ф.Г. Этнодидактика. Монография. – М.: ГИЦ ВЛАДОС, 2002. – 151 с.
8. Розов Н.С. Структура цивилизации и тенденции мирового развития. – Новосибирск: НГУ, 1992. – 213 с.
9. Корнетов Г.Б. Гуманистическое образование: традиции и перспективы. Монография.- М., 1993. - 135 с.
10. Борисова С.В., Литвинов А.Н. Столкновение цивилизационных ценностей в процессе национальной идентификации как проблема образования и общественного развития (методологические аспекты) // Вісник Луганського Національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. І частина. - 2006. - №8 (103). – С.25-26.