

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>

World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2022, №3, Том 13 / 2022, No 3, Vol 13 <https://sfk-mn.ru/issue-3-2022.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/53SCSK322.pdf>

DOI: 10.15862/53SCSK322 (<https://doi.org/10.15862/53SCSK322>)

Ссылка для цитирования этой статьи:

Орлова, Ю. А. Аспекты формирования поликультурной компетенции в управлении качеством / Ю. А. Орлова, И. Б. Репина // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2022. — Т. 13. — № 3. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/53SCSK322.pdf> DOI: 10.15862/53SCSK322

For citation:

Orlova Yu.A., Repina I.B. Aspects of the formation of multicultural competence in quality management. *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*, 3(13): 53SCSK322. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/53SCSK322.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.). DOI: 10.15862/53SCSK322

УДК 316

Орлова Юлия Алексеевна

ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный университет», Владивосток, Россия
Студентка 3 курса, специальность «Управление качеством»
E-mail: orlova.ial@students.dvfu.ru

Репина Ирина Борисовна

ФГАОУ ВО «Дальневосточный федеральный университет», Владивосток, Россия
Доцент Департамента инноваций
E-mail: repina.ib@dvfu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3727-3868>

Аспекты формирования поликультурной компетенции в управлении качеством

Аннотация. Россия — это большая многонациональная страна, где живут и работают люди различных культур. В статье выделена проблема: на фоне взаимодействия многообразия культур из-за недостаточного уровня нравственного сознания и мультикультурной компетентности, к сожалению, возникают недопонимания, что приводит к разделению людей по какой-либо причине: цвет кожи, разрез глаз, одежда, язык, иной взгляд на мир и т. д. Все это является не исключением и в профессиональной сфере: конфликтам между специалистами, потребителями, ущемлению прав, несправедливому уменьшению профессиональных навыков и умений достойных специалистов, неравной конкуренции и некорректному делению из-за национальной принадлежности. Поэтому на сегодняшний день поликультурная компетентность выделяется как одна из составляющих результата образования через формирование соответствующих компетенций в системе профессионального образования России. Статья раскрывает значимость формирования поликультурных компетенций у экспертов по аккредитации. Авторами рассмотрен документ «Стандарт профессиональной деятельности экспертов по аккредитации СМ № 04.1-9.0004», выделены навыки, которые относятся к формированию поликультурной компетенции, также проанализирована программа обучения, которая была представлена на официальном сайте Росаккредитации для экспертов по аккредитации на 1 и 2 квартал 2022 года. Авторами была выявлена проблема, что в рассмотренном материале нет определенной конкретики и мало информации о поликультурных навыках, на основании полученных данных после были составлены рекомендации. Также в работе раскрыта значимость деятельности экспертов, то есть аккредитации в формировании межкультурных коммуникаций России с другими странами:

подтверждения для органов сертификации межнациональных компетенций, обеспечения доверия других стран. Статья будет интересна специалистам как в области оценки соответствия, управления качеством, так и в области образования.

Ключевые слова: поликультурная компетентность; эксперты по аккредитации; межнациональные отношения; аккредитация; образование; поликультурное образование

Введение

Особенность современного общества — в его динамичном диффузном поликультурном составе. В этом аспекте топографическую модель современного общества возможно изобразить в виде сложных конфигураций наложения, пересечения, объединения всевозможных культур, языков, традиций, жизненных стилей, религий и так далее.

Методика

Методологической основой исследования явилась группа общенаучных методов — общелогические. Эта категория инструментов требует подключения логического и критического мышления. Для получения первых и общих представлений, формирования общей картины, констатации сути и конкретных закономерностей связей был проведен анализ. Использование анализа как общенаучного подхода предполагает изучение объекта или явления в целом, а затем с разбивкой его на составные части — с констатацией функции каждого составного элемента. Также был использован такой инструмент, как синтез, использующийся совместно с анализом: сначала изучались поликультурные компетенции экспертов по аккредитации в целом, затем объект разделялся на составные структуры, а позже определяется эффективность частного и совместного применения элементов, их роль [10]. При формулировании выводов, подведении итогов по установленной теме применялся прием «обобщение», основанный на логике автора и предполагающий переход с единичного свойства на объект в целом, установление общих свойств и признаков среди разных элементов или изучаемых предметов.

Результаты

Основы воспитания поликультурных компетенций в России положили начало такие научные деятели, как Я.А. Каменский, К.Д. Ушинский, В.А. Сухомлинский и другие. По мнению исследователей, существенно важной характеристикой поликультурного образования в этих исследованиях является направленность на результат образования — формирование толерантной личности в современном значении [1]. Позже В.П. Борисенков использовал в качестве самого важного признака образование в поликультурном мире. Основываясь на российском опыте формирования поликультурного образования, стоит выделить динамическую систему, различающуюся по реализуемым целям (рис. 1) [1].

Анализируя рисунок 1, видим, что на данный момент главной целью поликультурного образования является развитие личности, так как формирование идентичности и гуманизация отношений — пройденные этапы, качествами которых обладает современный образованный человек.

Поэтому актуальное образование должно включать аспекты глобализации и интернационализации, решать проблемы деятельности современного специалиста в многонациональном социуме. Образование принимает не только мультикультурный характер, но и включает в себя разнонаправленное развитие, которое в том числе связано с вопросами

диалога культур и межкультурной коммуникации [6]. В этих вопросах поэтапная подготовка, имеющая отлаженную систему, имеет значимую роль, так как обеспечение адекватного восприятия и понимания любых явлений этого многокультурного мира способствует верному выполнению профессиональных задач.



Рисунок 1. Этапы реализации поликультурного образования в обществе

Эти заключения и феномены социальной практики привели к признанию необходимости насыщения образовательных систем знаниями мультикультурной ориентации, которые обеспечат развитие универсальных ценностных характеристик человека, являющихся основой его существования, взаимопонимания и взаимодействия в нынешнем обществе [3]. Следует отметить, что современное образование должно отражать структурно и содержательно элемент, который составляет поликультурную компетентность. В целом, в современном международном научном сообществе сложилось понимание поликультурного образования как важной части современного образования, в результате чего происходит формирование мышления, в основе которого лежит знание особенностей культур, понимание образа жизни; формирование адекватного эмоционально-оценочного поведения и отношения к представителям других культур, что, на наш взгляд, определяет один из содержательных аспектов понятия «поликультурная компетентность».

Поликультурная компетентность будущего специалиста — это важное интегративное качество конкурентноспособной личности, которое зарождается в системном процессе образования в многокультурной среде учебного заведения и включает совокупность соответствующих знаний, потребностей, навыков, умений, интересов, психических свойств, мотивов, ценностей, опыта соблюдения социальных норм и правил поведения, необходимых для повседневной жизни и профессиональной деятельности в современном поликультурном обществе [2]. Высокий уровень поликультурной компетентности подразумевает сформированный блок поликультурных знаний, понимание значения культурного многообразия как для личности, так и для общества в целом, наличие представлений о связанных с этим многообразием возможностей для обогащения личного культурного опыта и необходимых в данном контексте коммуникативных и поведенческих умений.

Однако некоторые ученые (Е.М. Щеглова, С.М. Федюнина и др.) акцентируют внимание, на том, что поликультурность общества не включает только лишь виды национального или религиозного многообразия, а предполагает разнообразность жизненных стилей (в составе которых лежат и ценностные ориентации, и установки, и виды деятельности, особенности взаимоотношений и т. д.), которые характерны для различных социальных групп: этнических и религиозных, возрастных и гендерных.

Таким образом, становится ясно, что компетентность в области поликультуры является неотъемлемой частью навыков высококлассного специалиста в любом виде профессиональной деятельности. К таким специалистам относятся и эксперты по аккредитации, привлекаемые в целях проведения экспертиз, представленных заявителем, аккредитованным лицом, документов и сведений, выездных экспертиз соответствия заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, а также при подготовке заключения об оценке устранения заявителем выявленных несоответствий критериям аккредитации [9]. Ведь эта профессия обязательным образом включает в себя общение с людьми в различных организациях — заявителях, где работают люди разной национальности со своими специфическими этническими, религиозными, возрастными, гендерными принципами и моральями. Исходя из сказанного, следует сказать, что полноценная справедливая деятельность эксперта по аккредитации может осуществляться лишь на основе сформированных знаний и навыков практического использования культурных особенностей современного мира, норм профессиональной этики, владения техниками организации и поддержания межкультурных коммуникаций, осознания собственной идентичности.

Деятельность специалистов по аккредитации вносит большой вклад в формировании межкультурных торговых отношений России с другими странами. Это актуальный и важный вопрос для страны, так как он является частью одного из национальных проектов Российской Федерации: «Международная кооперация и экспорт» согласно Указу Президента РФ от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года». Цель данного проекта заключается в том, чтобы выход на международные рынки различного уровня отечественным производителям был проще благодаря совершенствованию законодательства, а также консультационной и маркетинговой поддержке со стороны государства [11].

Одним из результатов представленного проекта стало вступление России в Международный форум по аккредитации IAF (IAF — International Accreditation Forum). Заявка на получение Росаккредитацией статуса члена IAF была подана еще в 2014 г. Для получения членства в описываемой организации было необходимо стать членом одной из региональных организаций по аккредитации. В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.06.2017 № 1339-р была проведена работа по присоединению к Тихоокеанской организации по аккредитации (PAC). 16.04.2018 Тихоокеанская организация по аккредитации официально объявила о включении Федеральной службы по аккредитации в число своих членов, что формально позволило запустить процесс присоединения к IAF [5, с. 15]. В результате 18.10.2018 принято положительное решение по вступлению Росаккредитации в IAF. В итоге 30 октября в г. Сингапуре в ходе совместной Генеральной Ассамблеи международных организаций по аккредитации ILAC-IAF официально объявлено о присоединении Федеральной службы по аккредитации к Международному форуму по аккредитации IAF (IAF — International Accreditation Forum). Руководитель Службы Алексей Херсонцев и председатель IAF Сяо Цзянхуа, который также является руководителем Китайского национального органа по аккредитации в области оценки соответствия (CNAS), подписали основной членский документ IAF — Меморандум о взаимопонимании [16].

Получение членства в IAF — значительный шаг на пути обеспечения международного признания результатов аккредитации российских органов по сертификации. Это позволяет говорить о том, что российские процедуры аккредитации эквивалентны, т. е. российским органам по оценке соответствия можно доверять в равной степени, как и органам по сертификациям и испытательным лабораториям наших торговых партнеров. Обеспечение международной интеграции национальной системы аккредитации предусмотрено взаимосвязанными элементами программных документов. Аккредитация создает условия для признания государствами — торговыми партнерами Российской Федерации результатов

оценки соответствия, поэтому она играет значимую роль в формировании, а точнее доказательстве поликультурных компетенций органов сертификации, испытательных лабораторий и центров. Таким образом, результаты аккредитации — решения экспертов аккредитации — играют важную роль для органов сертификации, поэтому эксперты должны быть справедливы и обладать должной поликультурной компетенцией, чтобы не вносить в свои решения неприязнь или негативный отзыв из-за собственного незнания или некорректного поведения в мультикультурном обществе [13].

Таблица 1

Анализ «Стандарта профессиональной деятельности экспертов по аккредитации СМ № 04.1-9.0004»

Раздел	Пункт	Подпункт
5. Требования к образованию, опыту, знаниям и навыками экспертов по аккредитации	5.2. Знания и навыки в области принципов, процедур и методов оценки соответствия	5.2.1. Эксперты по аккредитации должны: Понимать организационный размер, структуру, функции и взаимоотношения заявителя, аккредитованного лица, его общие бизнес-процессы и связанную с ними терминологию, а также культурные и социальные обычаи персонала заявителя, аккредитованного лица при выполнении работ в области аккредитации
		5.2.5. Эксперты по аккредитации должны уметь: - устанавливать приоритеты и быть сфокусированным на существенных вопросах; - понимать и учитывать мнения специалистов.
7. Взаимодействие экспертов по аккредитации заявителями, аккредитованными лицами.	7.3. Эксперты по аккредитации должны быть независимы от любого воздействия, которое оказывает или может оказать влияние на принимаемые национальным органом по аккредитации решения, а также обеспечить конфиденциальность сведений, полученных процессе осуществления аккредитации и составляющих государственную, коммерческую, и иную охраняемую законом тайну, других сведений, доступ к которым ограничен федеральными законами, и использовать такие сведения только в целях, для которых они предоставлены.	-
8. Формирование состава экспертной группы и распределение функций внутри нее.	8.2. При предоставлении предложений о привлечении лиц в качестве технических экспертов руководитель экспертной группы должен подходить к выбору разумно, и учитывать следующие факторы.	Независимость технического эксперта от заявителя и отсутствие конфликта интересов.

В качестве критериев сложившейся поликультурной компетентности личности специалисты выделяют:

- знания, умения и навыки, позволяющие адекватно оценивать специфику межкультурного взаимодействия;

- культурную идентичность как понимание собственных особенностей и отнесение к определенной культуре;
- способность организовывать эффективное взаимодействие в поликультурной среде [6, с. 19].

На сегодняшний день поликультурная компетентность выделяется как одна из составляющих результата образования через формирование соответствующих компетенций в системе профессионального образования России. Компетенции экспертов по аккредитации прописаны в действующем стандарте профессиональной деятельности экспертов по аккредитации СМ № 04.1-9.0004 от 24 декабря 2020 года, принятый Федеральной службой по аккредитации [12, с. 13]. Стандарт разработан Росаккредитацией с учетом требований законодательства Российской Федерации в сфере аккредитации в национальной системе аккредитации, а также ГОСТ ISO/IEC 17011-2018, ILAC-G11:07/2006, IAF MD 20:2016. Основания стандарта на документы международного уровня подтверждает соответствие экспертов межкультурным требованиям и нормам. В таблице 1 представлен анализ стандарта на наличие требований, связанных с поликультурными компетенциями [18, с. 4].

Также стоит отметить, что в подпункте 5.2.2. прописано, что эксперты по аккредитации должны знать требования ГОСТ ISO/IEC 17011-2018; требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024-2017, ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, ГОСТ ISO/IEC 17043-2013, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 в зависимости от области аккредитации аккредитованного лица; требования международных документов ILAC, APAC, IAF, которые также содержат перечень компетенций, относящихся к поликультурным.

Также был проанализирован перечень образовательных программ специалистов по аккредитации на 1 и 2 квартал 2022 года, представленный на официальном сайте национальной системы аккредитации, где не было найдено ни одной программы, посвященной тематике формирования или повышения поликультурных компетенций, а есть лишь те, где эта тема может быть затронута каким-либо образом [14]. Это показывает, что структурно-содержательный аспект образовательных программ нуждается в конкретном, систематическом, логически выстроенном знании, который поможет формированию адекватного эмоционально-оценочного отношения, коммуникативного поведения специалиста в ситуациях поликультурного взаимодействия, т. е. знания, формирующего поликультурную компетентность [1].

Обсуждение

Таким образом, анализ «Стандарта профессиональной деятельности экспертов по аккредитации СМ № 04.1-9.0004» и образовательных программы показал, что при обучении и повышении квалификации экспертов по аккредитации в документе сформулированы компетенции, которые позволяют проводить аккредитацию в поликультурной среде. Поэтому, основываясь на данные проведенного исследования, мы разработали предложения по формированию и структуризации более конкретных компетенций в области межкультурных коммуникаций для экспертов по аккредитации: внедрить требования в подразумеваемую документацию, а также создать и провести обучающие программы, так как Россия — это большая многонациональная страна, где живут и работают люди с разнообразной культурой. К таким компетенциям могут относиться ценностно-смысловые, общекультурные, коммуникативные. Подробное описание каждой ключевой компетенции описано в рисунке 2 [7; 8; 20].



Рисунок 2. Составляющие поликультурной компетенции

Совокупность вышеизложенных компетенций представляет одну значимую в прогрессивном многонациональном мире поликультурную компетентность, овладев которой эксперт будет представлять собой современного, толерантного специалиста с доброжелательным отношением к разным национальностям, в тематике гуманного межнационального общения, что также считается конкурентным преимуществом перед другими экспертами такого же уровня.

Заключение

Исследование показало, что значение поликультурного знания для экспертов по аккредитации является одним из необходимых компонентов профессиональной подготовки в силу культурного многообразия мира. В современных социокультурных условиях мультикультурная компетентность входит в число основных педагогических принципов. Это связано с обострением ряда противоречий как социально-экономического, так и культурно-нравственного характера. Наиболее острые проявления человеческой нетерпимости наблюдаются в межэтнической сфере, где в конфликты часто вовлечены целые народы и даже цивилизации [17]. Такие проблемы возникают из-за недостаточного уровня нравственного сознания и мультикультурной компетентности, что приводит к разделению людей,

профессиональным конфликтам, ущемлению прав, несправедливому уменьшению профессиональных навыков и умений достойных специалистов, неравной конкуренции и некорректному делению из-за национальной принадлежности. В этом контексте поиск путей, которые ведут к формированию мультикультурной компетентности, межэтнической, межгосударственной и межличностной гармонии, является жизненно важным требованием современного общества и значимым условием выживания человечества и каждого отдельного человека, а поликультурная компетентность становится уникальным навыком.

ЛИТЕРАТУРА

1. Белая О.П., Поликультурная компетентность в структуре профессиональной подготовки журналиста // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. 2020. № 2(77). С. 174–180.
2. Валетов В.В. Инклюзивное образование как организационная основа педагогики многообразия: сб. науч. ст. по итогам Международного образовательного проекта «Подготовка и переподготовка педагогов и руководителей образования в среде многообразия» // Мозырь: МГПУ им. И.П. Шамякина, 2016. 198 с.
3. Головатая, Л.В. Толерантность как проблема философии образования: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата философских наук: 09.00.13 // Ставрополь, 2006. 22 с.
4. ГОСТ ISO/IEC 17011-2018. Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия: введ. 2019-06-01. — Москва: Стандартинформ, 2019, 59 с. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200160784>.
5. Горизонты аккредитации // Стандарты и качество. — 2018. — № 12. — С. 42.
6. Екеева, Э.В. Этнокультурная компетентность педагога / Э.В. Екеева // Мир науки, культуры, образования. 2019. № 7(19). С. 291–293.
7. Живодрова Татьяна Алексеевна К вопросу о термине «Поликультурная компетентность» // Проблемы современного образования. 2017. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-termine-polikulturnaya-kompetentnost> (дата обращения: 08.04.2022).
8. Компетентность, сайт Национальной системы аккредитации. URL: <https://fsa.gov.ru/competence/> (дата обращения: 06.04.2022).
9. Котова, Л.И. Межкультурная компетенция и билингвизм // Актуальные вопросы изучения иностранного языка в вузе: Материалы Всероссийской научно-методической конференции, Рязань, 21 февраля 2022 года / Под редакцией О.В. Захарченко, А.В. Соловьевой. — Рязань: Рязанское гвардейское высшее воздушно-десантное командное училище им. генерала армии В.Ф. Маргелова, 2022. С. 130–134.
10. Лапонов, С.В. Общенаучные методы исследований // Малоотходные, ресурсосберегающие химические технологии и экологическая безопасность — 2020: Сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции, Стерлитамак, 20 октября 2020 года. — Стерлитамак: Издательство "Нефтегазовое дело", 2020. С. 306–307.

11. Национальные цели России, сайт. URL: <https://национальныепроекты.рф/projects/eksport> (дата обращения: 01.04.2022).
12. Об аккредитации в национальной системе аккредитации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ // СПС КонсультатПлюс. URL: <https://docs.cntd.ru/document/542651079> (дата обращения: 7.04.2022).
13. Об утверждении правил деловой и профессиональной этики эксперта по аккредитации, технического эксперта: Приказ Министерство экономического развития Российской Федерации. Федеральная служба по аккредитации от 15 октября 2021 № 178 // СПС КонсультатПлюс. URL: <https://docs.cntd.ru/document/726730375>.
14. Образовательные программы, сайт Национальной системы аккредитации. URL: <https://fsa.gov.ru/about/institute/obrazovatelnye-programmy/> (дата обращения: 06.04.2022).
15. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 27.06.2017 № 1339-п // СПС КонсультатПлюс. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201706290012>.
16. Росаккредитация присоединилась к Международному форуму по аккредитации IAF, сайт Национальной системы аккредитации. URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/6068/>? (дата обращения: 03.04.2022).
17. Серкова К.В., Поликультурная компетентность как фактор социального развития личности // Культура мира и ненасилия подрастающего поколения: ракурсы интерпретации и педагогические условия развития: Сборник научных статей Международной научно-практической конференции, Курск, 29–30 октября 2020 года. — Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2020. — С. 187–189.
18. СМ № 04.1-9.0004 от 24.12.2020 г. «Стандарт профессиональной деятельности экспертов по аккредитации». URL: <https://fsa.gov.ru/documents/11380/> (дата обращения: 06.04.2022).
19. Харина, И.В. Формирование поликультурной компетентности иностранных студентов в процессе профессиональной подготовки в вузе: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук: 13.00.08 // Красноярск, 2014. — 23 с.
20. Цыганкова, А.Г. Межкультурная компетенция работников таможенных органов // Межкультурная коммуникация и цифровизация в рамках национальных проектов в Российской Федерации : Сборник статей и материалов круглого стола в рамках XVI Международной научно-практической конференции "Традиции и инновации в государственном и муниципальном управлении: национальные цели развития и региональные приоритеты", Брянск, 01–03 декабря 2021 года. — Брянск: Брянский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, 2022. С. 137–145.

Orlova Yuliya Alekseevna

Far Eastern Federal University, Vladivostok, Russia
E-mail: orlova.ial@students.dvfu.ru

Repina Irina Borisovna

Far Eastern Federal University, Vladivostok, Russia
E-mail: repina.ib@dvfu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3727-3868>

Aspects of the formation of multicultural competence in quality management

Abstract. Russia is a large multinational country where people with diverse cultures live and work. The article highlights the problem: against the background of the interaction of the diversity of cultures due to the insufficient level of moral consciousness and multicultural competence, unfortunately, misunderstandings arise, which leads to the separation of people for any reason: skin color, eye shape, clothing, language, a different view of the world, etc. All this is no exception in the professional sphere: conflicts between specialists, consumers, infringement of rights, unfair reduction of professional skills and abilities of worthy specialists, unequal competition, and incorrect division due to nationality. Therefore, today multicultural competence stands out as one of the components of the result of education through the formation of proper competencies in the system of vocational education in Russia. The article reveals the importance of the formation of multicultural competencies among accreditation experts. The authors reviewed the document "Standard of professional activity of accreditation experts CM No. 04.1-9.0004", identified skills that relate to the formation of multicultural competence, also analyzed the training program, which was presented on the official website of Rosaccreditation for accreditation experts for the 1st and 2nd quarter of 2022. The authors identified the problem that there are no specific specifics in the material considered and little information about multicultural skills, after which recommendations were given. The paper also reveals the importance of the activities of experts, that is, accreditation in the formation of intercultural communications between Russia and other countries: confirmation for certification bodies of interethnic competencies, ensuring the trust of other countries. The article will be of interest to specialists both in the field of conformity assessment and in the field of education.

Keywords: multicultural competence; accreditation experts; interethnic relations; accreditation; education; multicultural education