для них не существенна, и это негативное отношение в дальнейшем может привести к потере профессиональных качеств и появлению профессиональных деструкций.

Анализ уровня общих интеллектуальных способностей педагогов профессионального лицея помог выявить «критические точки» контрольной и экспериментальной групп. Контрольная группа (молодые педагоги) встретили трудности, заключающиеся в обобщении и анализе материала (затруднения, ошибки при работе с пословицами). Стажистам (экспериментальная группа) присуще: инертность мышления, отсутствие быстрого переключения с одного вида деятельности на другой, что выразилось в недостатке времени для выполнения работы. И это указывает на фиксированность конкретной профессиональной деятельности, не склонность менять ход своих суждений, быстро переключаться с одного вида деятельности на другой.

В результате математико-статистической обработки этого исследования, направленного на степень уровня влияния педагогического стажа на общие интеллектуальные способности, были получены следующие данные, что в интеллектуальной сфере педагогов под влиянием профессионального стажа существенных изменений не наблюдается.

Результаты изучения личностных черт педагогов выявили следующие изменения которым подверглась личность учителя в процессе профессионального роста. Характер этих изменений носит как положительное, так и отрицательное направление. С увеличением профессионального стажа, в связи с постоянным эмоциональным напряжением, необходимости контакта с учащимися и коллегами, возникает все чаще рост желания уединенности, усталости от общения, холодность, формальность в межличностных контактах, часто возникающая тревожность, приводящая к конфликтным ситуациям.

Доказательством этих изменений, произошедших с педагогами стажистами, служит математико-статистическое исследование преобладания таких личностных черт как аффектотимия и шизотимия. Решение задачи подтверждает выше перечисленные шизотимические изменения, произошедшие с педагогами в процессе роста профессионального стажа.

В то же время доказательства следующей математической задачи показывает, что личность педагога, в процессе увеличения стажа работы не подвергается изменениям на 100%. Так, не выявлено значимого изменения таких личностных черт как премсия (мягкосердечность, нежность) и харрия (суровость, жестокость).

На основе примеров этих решений можно сделать вывод, что личность педагога в процессе роста профессионального стажа подвергается частичным изменениям.

Плодотворному профессиональному труду педагогов, как показали проведенные исследования в профессиональном лицее, препятствует ряд факторов вызывающих стрессовые ситуации и состояния в педагогическом коллективе лицея. К этим факторам, в первую очередь, относится: низкая оплата труда, отсутствие финансов для обновления технической базы лицея, нехватки современной спецлитературы. Негативное влияние на эмоциональное состояние вызывает большая загруженность на рабочем месте, что тянет за собой бытовые и семейные проблемы.

Для молодых педагогов негативным является тот факт, что большую сложность составляет повышение уровня собственной образованности (платные курсы повышения квалификации, не выплаты денег на книгоиздательскую продукцию). Плюс к этим факторам педагоги добавляют отсутствие учебной мотивации учащихся, равнодушие родителей к собственным детям, все это приводит к эмоциональным негативным переживаниям, и увеличивает фактор риска психосоматических расстройств.

Анализ исследования психических состояний педагогов показывает необходимость профилактических и коррекционных мероприятий, включенных в программу коррекции психических состояний педагогов.

Учитывая выше изложенное, наше психодиагностическое исследование было направлено на диагностику влияния профессионального стажа работы и возрастных особенностей на изменения в интеллектуальной сфере, а так же отдельных личностных особенностей педагогов. Предлагаемый нами вариант методик может дать определенный положительный результат.

Ряхова Н.А.

Удовлетворенность слушателей программ как одна из характеристик результата обучения

Удовлетворенность слушателя является одним из очевидных факторов высокого качества обучения. Мы пытаемся найти тот невидимый элемент, который делает процесс обучения желаемым и часто он от нас ускользает, поскольку является частью не разумной, а эмоциональной сущности услуги. Положительное отношение слушателя к услуге обучения или учебному заведению, так называемая лояльность, хоть и является следствием значимых рациональных факторов, все-таки лежит в эмоциональной сфере.

Эмоция - это состояние, связанное с оценкой значимости для индивида действующих на него факторов. Выражается в форме переживаний удовлетворения или неудовлетворения его актуальной потребности. Положительное эмоциональное переживание возникает у человека тогда, когда его ожидания подтверждаются, т.е. реальные результаты процесса обучения соответствуют намеченным. Отрицательные эмоции возникают и усиливаются в тех случаях, когда между ожидаемыми и действительными результатами деятельности есть расхождение, несоответствие или диссонанс.

Удовлетворенность – это ощущение довольства, возникающее после сопоставления предварительных ожиданий и реальных качеств, приобретенных в процессе обучения - это воспринимаемый уровень качества услуги. Неудовлетворенность – это основная причина того, что называется «разрушением потребителей», к неудовлетворенности ведет возникновение разрыва между ожиданиями и опытом слушателя. Для того, чтобы привести студента к удовлетворенности, необходимо знать критерий, а он часто не очевиден.

Возникшая эмоция выступает в качестве основного мотива соответствующих действий и поступков слушателя в группе в процессе обучения. Таким образом, эмоциональное состояние субъекта значительно влияет на конечный *результат* обучения, на процесс *получения и освоения информации.* Результат может заключаться либо в получении информации, либо в приобретении новых знаний. При получении информации за человеком остается решение принимать ее или не принимать, изменять действие или действовать по старым моделям; при получении знаний информация принимается слушателем и реализуется в действии.

Часто в процессе обучения человек сталкивается с новой для него информацией, иногда неожиданной, иногда противоречащей его жизненным установкам. Что происходит с ним в этот момент? Согласно основам меметики, человек испытывает субъективное состояние когнитивного диссонанса. Когнитивный диссонанс – это ситуация, когда чужая информация вступает в противоречие со своей собственной, с существующими установками и порождает психическое напряжение. Эта ситуация переживается слушателем как дискомфорт и он стремится как можно скорее из него выйти. Разум пытается разрешить возникший конфликт, давая объяснение или создавая новую версию \ интерпретацию полученной информации. Технически это происходит как нагнетание и высвобождение психического напряжения. Субъекту в данной ситуации нужно прийти к прежнему равновесию, и не обязательно это происходит через принятие новой информации, проще остаться верным прежним установкам. В этом случае слушатель может принять новую информацию и измениться, а может не согласиться с информацией и оставить все как есть, и тогда не будет изменений, не будет новых действий. Возникает вопрос: а насколько готовы слушатели пересматривать свои жизненные ценности, менять свои модели поведения, обучаясь новым моделям ведения бизнеса, новым моделям выстраивания отношений, чтобы быть более эффективными бизнесменами? В обучении всегда есть возможность, но должен быть запрос. Запрос – это действие для удовлетворения потребности, которая присуща человеку внутренне, а не навязана извне. Человека нельзя научить, он может только научиться, если захочет. Слишком слабая эмоция не обеспечивает необходимую мотивацию, а слишком сильная разрушает ее, дезорганизует и делает практически неуправляемой.

Ожидания – это требования, которые слушатель предъявляет к услуге. Слушатель сравнивает то, что ему предлагают, со своими ожиданиями и эти сравнения приводят к его удовлетворенности или неудовлетворенности. Причем, если ожидания оправдываются, у слушателей не возникает удовлетворенности, а если ожидания не оправдываются, то клиенты реагируют на это несдержанно. Условие, влияющее на удовлетворенность, становится со временем критическим условием: необычное становится само собой разумеющимся, потом превращается в правило. Все конкуренты регулярно работают над условиями, приводящими к удовлетворенности, а через некоторое время это приводит к повышению запросов, и преимущества в конкурентной борьбе уравниваются.

В процессе обучения мы можем воздействовать и работать с феноменологией – с поведением, а можем работать на уровне причин - выявлять мотивацию и ожидания слушателей и работать с ними. Выходов из состояния диссонанса два:

- изменить результат, чтобы он согласовывался с ожиданиями,
- изменить ожидания и планы, чтобы они соответствовали полученному результату.
- Можно выделить 5 факторов, влияющих на возникновение разрыва между ожиданиями и результатом:
- в рекламе – ожидания слушателей навеяны рекламой.

В своих рекламных сообщениях мы что-то обещаем будущим студентам, формируем определенный образ учебного заведения и, соответственно, задаем сами себе требования к качеству обучения. Но отдаем ли мы себе в этом отчет?

- в понимании слушателя – понимании его сознательной и бессознательной мотивации,

• в процедурах взаимодействия – передаем информацию или заботимся о приведении слушателя к результату, подстраивается под запрос клиента или изменяем ожидания,

• в поведении персонала – реакция и действия на изменения в поведении слушателя, необходимо избегать аффективных мотивов.

Большинство ожиданий направлено на поведение сотрудников, вступающих в контакт со слушателем, и в первую очередь преподавателя.

Процесс обучения – это процесс отношений между людьми, который включает эмоции, обязательства и другие аспекты человеческих взаимоотношений. Они обозначают уровень обслуживания слушателей, который они требуют от учебного заведения.

Природа удовлетворенности или неудовлетворенности связана с субъективным восприятием того, насколько получаемый результат взаимодействия отвечает потребностям или ожиданиям конкретного слушателя. При этом отражение качества услуги сознанием слушателя может соответствовать или не соответствовать реальности. Следовательно, удовлетворенность слушателей – это сознание слушателей, и оно может подтверждаться или не подтверждаться реальной ситуацией. И все замеры удовлетворенности обучающихся, проводимые с помощью анкетирования, опросов и интервью – это оценка того, как студенты воспринимают учебный процесс или личность преподавателя. Эти показатели могут не соответствовать реальности. Таким образом, результат обучения равен тому, как воспринимают его слушатели, а удовлетворенность результатом обучения частично зависит от совпадения или несовпадения результата с ожиданиями людей. Концепция ориентации на клиента рассматривается как соответствие или превышение ожиданий студентов, а ожидания зависят от предлагаемого на рынке выбора. Это важно, потому что возникающая в процессе обучения эмоция студента в значительной степени влияет на поведение человека в процессе обучения и на принятие или непринятие информации. В процессе обучения важно работать с компетенциями учащихся и влиять на их эмоциональное состояние.

Савотина Н.А.

Технологии поликультурного воспитания в профессиональном образовании

Современная Россия строит многонациональное гражданское общество. Мощным инструментом для создания демократического и гуманного социального климата, гармонизации отношений различных типов и культур может стать поликультурная компетентность специалиста. Поликультурную подготовку в области профессионального образования можно рассматривать как часть педагогических усилий, обеспечивающих социокультурную идентичность личности в гражданском обществе. Поликультурная подготовка в вузе сегодня социально детерминирована, поскольку создает условия для формирования гражданских качеств личности, необходимых для успешного функционирования в полиэтническом государстве: толерантность, уважение культуры своего народа и принятие культурных и социальных различий других этнических групп и социальных слоев общества, готовность к взаимному сотрудничеству, кросскультурная грамотность. Эти качества служат мощным инструментом для создания демократического климата и гармонизации отношений различных цивилизационных типов и культур.

Факторами социальной актуализации поликультурной подготовки являются: массовый приток беженцев и эмигрантов из бывших республик Советского Союза; кризис идей интернационального воспитания; усиление процессов национально-культурного самоопределения народов РФ; наличие экстремистских настроений в обществе.

Поликультурную подготовку специалиста целесообразно, на наш взгляд, осуществлять в следующих направлениях:

• знакомство с важнейшими этнопсихологическими аспектами, необходимыми для формирования поликультурной позиции через систему спецкурсов и учебных дисциплин;

• формирование умений и навыков толерантного поведения через учебный диалог, поликультурную коммуникацию, опыт совместной деятельности;

• формирование поликультурной позиции через современные технологии;

Формирование толерантного мышления будущего специалиста может осуществляться через введение в содержательный компонент учебных дисциплин знаний об особенностях экстремизма, границах и порогах ему способствующих, критериях толерантного мышления; выработку социально-педагогической стратегии поведения в многонациональном коллективе; использование в образовательном процессе вуза технологии пошагового формирования поликультурной позиции.

С целью формирования толерантного мышления, развития умений и навыков толерантного поведения мы предприняли попытку использования в образовательном процессе тех-