

- в процедурах взаимодействия – передаем информацию или заботимся о приведении слушателя к результату, подстраиваемся 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, удовлетворен-

ность 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 полиэтничном 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 на-

родов 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 поэтапного формирования поликультурной позиции.

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

нологии пошаговой реализации формирования поликультурной позиции будущего педагога. Данная технология много лет используется в школе № 45 г. Калуги учителем П.И.Степановым, в педагогическом вузе - автором исследования. Введение в практику воспитания в вузе поликультурной составляющей очень важно, поскольку поликультурная позиция как критерий толерантности подразумевает удержание человеком в собственном сознании различных культурно обусловленных точек зрения, признание их равноценности, проявление терпимости к ним, умение оперировать ими, учитывать их в общении и деятельности. Суть реализации такой позиции состоит в том, что решающим фактором являются специально организованные встречи с иными культурами не в стихийной социальной среде, а в специально организованном педагогическом пространстве, которое позволяет целенаправленно создавать условия для протекания успешного поликультурного диалога: выбирать предмет взаимодействия и собеседника, регулировать продолжительность и интенсивность, использовать интерактивные методики – тренинги, дискуссионные «качели».

Технология пошагового формирования поликультурной позиции включает несколько этапов (шагов):

1 этап. Организация встреч и бесед во время экскурсионных поездок по области, работы в поисковых отрядах, туристско-краеведческих экспедициях, полевой практики студентов с носителями другого культурного опыта, иных ценностей и стереотипов поведения: беженцами из других республик, обитателями православных скитов и монастырей (Боровский монастырь, Оптиная пустынь в Калужской области). Ценность таких личных контактов в том, что студент переживает инаковость другого человека, часто это помогает ему преодолевать этнические стереотипы или отодвигать их на второй план. Возможность таких встреч-контактов достаточно не велика, поэтому другим вариантом являются опосредованные встречи с другими культурами (через танцы, музыку, тексты, видео), содержащие информацию о других культурах, отражающие ценностные приоритеты другого народа, другую логику мышления и поведения. Много таких видеосюжетов в передачах «Человек и закон», «Страна и мир», «Другой континент», «Непутевые заметки» «Народ хочет знать» и др. Их можно организовать в рамках семинаров и спецкурсов. Встречу в учебной аудитории приблизить к естественной среде можно за счет использования метода игрового приключенческого сюжета: «Танец – способ объединения национальных культур» с приглашением студенческого танцевального ансамбля; «Путешествие в мир ислама и буд-

дизма» с приглашением студентов Пакистана, Вьетнама, Шри-Ланка, обучающихся в Калужских вузах; «Слушается дело о Кавказской войне» с приглашением военнослужащих разных национальностей Калужского гарнизона, участвовавших в боевых операциях на Кавказе.

Наш опыт работы показал, что встречи даже при их скрупулезной продуманности, не всегда приводят к ожидаемому результату и гарантируют положительные изменения в сознании студента (в силу предыдущего негативного опыта, разного образовательного уровня и интеллекта встречающихся). Поэтому необходим следующий этап.

2 этап - «проблематизация сознания». Задача руководителя на этом этапе включить в работу эмоционально-мотивационную сферу, вызвать желание оценить традиции другого народа, интерпретировать поведение его представителей, через систему вопросов вызвать у студентов сомнение в адекватности их оценки и интерпретации. Почвой для такого обсуждения может стать видеофрагмент, предыдущая встреча, политическое и культурное событие. Данный этап направлен на то, чтобы помочь студенту овладеть этнопедагогической транскрипцией: взглянуть на собственное восприятие другой культуры, выявить сложившийся стереотип, которым до сих пор он пользовался. В результате двупланового смыслообразования в сознании будущего педагога – от своеобразия единичного (этносубъектности личности учителя) через всеобщее (объективные педагогические закономерности) к органической связи индивидуального (понимания педагогической деятельности по-своему) и педагогически необходимого (традиционного) – образуется творческий стиль деятельности и специфический «почерк» педагогической деятельности и общения будущего педагога.

3 этап – организация групповой коммуникации: ролевых игр и дискуссий, когда студенты берут на себя роли носителей других культур. Через полилог мнений, разных точек зрения студенты получают широкую информацию об иных культурах, находят их общие и самобытные черты, выявляют ценность и общенациональную значимость, пытаются интерпретировать особенности поведения с позиций человека другой национальности.

4 этап - осмысление своих действий, ощущений, своей позиции в результате приобретенного опыта. На этом этапе можно использовать такие методы и приемы работы как: прием незаконченного тезиса, высказывание по кругу, анкетирование, сочинение – рассуждение («Ты не такой как все...»), «Важна ли для учителя национальная или социальная принадлежность ребенка?» и др.) Эти методы позволяют проследить изменения, происходящие на уровне

самосознания студента. В идеале на этом уровне будущий учитель способен критически рефлексировать любые свои действия и поступки с целью выявления своей собственной предубежденности или предвзятого мнения.

Таким образом, формирование поликультурной позиции, обучение толерантности включает понимание и принятие другой культуры, уважение культурных различий, утверждение культурных различий с помощью компромиссных, несиловых решений в процессе деятельности.

Данная технология не решает всех проблем, но дает возможность говорить о пути становлении поликультурной позиции, поскольку

на качество ее сформированности опосредованно могут влиять, и ситуативные факторы, и сила социального давления, и статус семьи, где формируется доверие и социальная компетентность. Такой процесс не может завершиться ни в школе, ни в вузе, поскольку поликультурная позиция, как и любая жизненная позиция, складывается годами. Выработка такой стратегии поведения – важный момент в профессиональном образовании студентов, поскольку поликультурное воспитание – это не сугубо этническое явление, а процесс, направленный на подготовку активных граждан в этнически и социально поляризованном мире.

Соловьева О.В., Жихарев Д.Ю.

Формирование волевых качеств студентов как одно из условий их профессионально-личностного развития

Одной из целей вузовской системы обучения и воспитания является всестороннее содействие гармоничному развитию студентов как будущих высококвалифицированных специалистов, будущих профессионалов. По мнению А.А. Бодалева, профессионал – «это субъект деятельности, обладающий такими характеристиками ума, воли, чувств...или такими психическими свойствами, которые представляют устойчивую структуру, позволяющую ему на высоком уровне продуктивности выполнять ту деятельность, в которой он зарекомендовал себя как большой специалист» (1990). В этой связи в процессе вузовского обучения предусматривается решение многих задач и, в частности, воспитание у студентов высоких моральных, интеллектуальных, волевых и физических качеств, способствующих не только готовности к высокопроизводительной профессиональной деятельности, но к достижению вершин профессионализма.

Важным фактором личностного развития и профессионального становления является наличие силы воли. Под ней понимается способность управлять собой – действиями, поступками, мыслями и эмоциями – для достижения сознательно поставленных конкретных целей. Студенту вуза в своей жизнедеятельности приходится все время справляться с большими физическими и интеллектуальными нагрузками, требующими не только умственных, психоэмоциональных и временных затрат, но и определенной организованности и собранности. Поэтому, в большинстве случаев, деятельность студента имеет сугубо волевою направленность, и, следовательно, воспитание силы воли и других волевых качеств – одна из основных задач личностно-профессионального развития.

К основным волевым качествам относят решительность, смелость, самообладание, уве-

ренность в себе и др. Эти качества способствуют личностному и профессиональному успеху. Как известно, они наличествуют далеко не у всех, даже взрослых людей. Для того чтобы перечисленные волевые качества имели место в характерологическом и поведенческом репертуаре человека, нужны соответствующие условия.

Одним из наиболее благоприятных условий является такая деятельность, в которой студент вынужден прилагать соответствующие усилия для ее эффективного выполнения. Приложение усилий – это существеннейший признак волевого акта. Кроме того, воля всегда предполагает самоограничение, сдерживание сильных влечений, умение подавлять непосредственно возникающие в данной ситуации желания и импульсы. Идеальной в этом отношении является спортивная деятельность. Она может выступать и как условие и как средство волевого развития человека. Именно в процессе занятий спортом у студентов происходят специфические преобразования, постепенно поднимающие содержание и механизмы волевой регуляции на более высокий уровень.

Вовлеченность в ту или иную спортивную деятельность является одним из способов развития таких волевых качеств студентов, как целеустремленность, терпение, настойчивость, смелость и др. Вызвав у студента интерес и серьезное отношение к какому-либо виду спорта, мы непременно вовлекаем его в ту деятельность, которая требует преодолевать трудности на пути к достижению целей, а следовательно формируем стремление к развитию своих волевых качеств и самовоспитанию волевых привычек.

По мнению известного психолога А.Ц. Пуни, процесс воспитания и самовоспитания волевых качеств должен основываться на нескольких принципах: