

РАЗДЕЛ 2. ПРОБЛЕМЫ КОММУНИКАТИВНОЙ И НРАВСТВЕННОЙ КУЛЬТУРЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

О.А. Агалакова

ПРОБЛЕМЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Современная педагогическая доктрина основана на осознании педагогами необходимости изменения самой идеологии обучения и воспитания учащихся, полного отказа от назидательных форм организации работы, к внедрению наиболее эффективных педагогических технологий, основанных на принципах взаимодействия и сотрудничества всех участников образовательного процесса. В связи с этим возрастает значимость коммуникативной компетентности педагога. Однако совершенно особое значение коммуникативная компетенция приобретает для педагогов профессионального образования в сфере услуг.

Сфера обслуживания – это специфическая сфера, где общение занимает более 90% рабочего времени. Кроме того, в большинстве случаев работник сферы обслуживания – это специалист, который обладает большой долей самостоятельности при выполнении своей работы, следовательно, несёт основную ответственность за её качество. Оценка клиентом качества услуги носит зачастую субъективный характер (нравится – не нравится), поэтому могут возникнуть разногласия в оценивании. В процессе улаживания разногласий работнику требуется выдержка, терпение, снисходительность, гибкость, эмоциональная устойчивость, дискуссионные способности. Для специалиста сервисной сферы умение искать и находить выходы из постоянно возникающих противоречий – задача первостепенной важности. Поэтому возникает проблема поиска факторов, обеспечивающих высокую степень эффективности такого общения. Толерантность как интегративное качество личности специалиста, на наш взгляд, является таким

фактором. Толерантность педагога проявляется, по нашему мнению, в наличии у него следующих навыков и умений:

- навыков наблюдательности, способности к самоанализу, самопознанию;
- навыков ведения позитивного внутреннего диалога с собой;
- умений познания других людей, анализа ситуации, обстановки в семье, группе, коллективе;
- умений коррекции самооценки;
- способности к эмпатии и навыков рефлексии;
- навыков саморегуляции и реагирования на нетерпимость;
- умения ценить разнообразные проявления людей;
- способность видеть общие, взаимовыгодные для различных людей цели и интересы и добиваться их достижения.

В педагогическом процессе воспитание толерантности выступает механизмом профессиональной социализации учащихся сферы услуг. Мы считаем, что толерантность можно рассматривать в качестве компетенции, общей для профессий сферы услуг. Эта компетенция включает когнитивный, ценностный, эмоционально-волевой (регулятивный) и коммуникативно-поведенческий компоненты. Когнитивный компонент включает знание и понимание норм и принципов толерантности. Ценностный компонент включает сформированную в результате воспитания позицию толерантности на основе ценностей уважения достоинства человека, уважения прав человека, уважения моральных норм и культуры других людей. Эмоционально-волевой (регулятивный) компонент включает умение регулировать своё эмоциональное состояние. Коммуникативно-поведенческий компонент включает коммуникативные умения, проявляемые в поведении человека.

Для успешного формирования компетенции толерантности необходима система воспитания, включающая разные виды деятельности субъектов воспитания – обучение, практическую деятельность, самоуправление, творческую и благотворительную деятельность.

Компетенция толерантности позволяет работнику сферы услуг проявлять в деятельности следующие умения:

- понимать принципы культуры толерантности и нормы толерантного взаимодействия с сотрудниками и клиентами;
- критически оценивать факты, высказывать своё мнение, без давления, с позиции миролюбия;
- общаться с клиентами разного возраста, национальности, политических и религиозных убеждений без внутреннего сопротивления, уважая достоинство человека;
- улаживать разногласия, предотвращать конфликты, достигать компромисса;
- гибко реагировать на изменение ситуации, принимать решения, ответственность за свой выбор;
- регулировать своё эмоциональное состояние и поведение на основе самоуважения и уверенности в собственных возможностях.

Компетенция толерантности, сформированная на начальном этапе профессиональной социализации, позволит сократить сроки адаптации выпускников в коллективе и повысить уровень конкурентоспособности работника в профессии.

Таким образом, коммуникативные умения можно рассматривать как компонент, составляющий компетенцию толерантности, которая по содержанию шире коммуникативной компетенции. Значит, поиск путей развития толерантности педагогов является одной из насущных задач профессионального образования сферы услуг.

Литература

1. *Андриади И.П.* Основы педагогического мастерства: Учеб. пособие для средне-педагогических учебных заведений [Текст] / И.П. Андриади. - М.: Изд. центр Академия, 1999.
2. *Безюлёва Г.В., Шеламова Г.М.* Толерантное пространство образовательного учреждения. Профессиональное образование. – 2002. – №4.
3. *Безюлёва Г.В., Шеламова Г.М.* От толерантного педагога к толерантному ученику. Профессиональное образование. – 2005. – №2.
4. *Белинская Е.П.* Система ценностей личности в перспективе толерантности. // Век толерантности: Научно-публицистический вестник. – М.: МГУ. – 2001. №1. – С.62 – 68.
5. *Бодалева, А. А.* Диалог как форма психологического взаимодействия / А. А. Бодалева, Г. А. Ковалев // Общение и диалог в практике обучения и воспитания и психологической консультации. – М.: АПМ СССР, 1987. – С. 17 – 27.
6. *Дворникова Е.Н.* Проблемы воспитания толерантной личности через формирование культурной идентичности. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч. – метод. ст. – 2-е изд., стереотип. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2003. – С.55.
7. *Загвязинский В. И.* Основные контуры развития российского образования в начале XXI века и региональные образовательные проекты // Образование и наука: Изв. Урал, отд-ния РАО, 2000. – № 2(4). – С. 8-15.
8. *Зеер Э.Ф.* Ключевые компетенции, определяющие качество образования / Образование в Уральском регионе: научные основы развития: Тез. докл. II науч.-прак. конф. (Екатеринбург, 2002.) В 3-х ч. – Екатеринбург: РГППУ, 2002. – Ч.2. – С.23-25.
9. *Зимняя И.А.* Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании // Авторская версия. — М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.
10. *Корчак Т.А.* Организационно-педагогические условия повышения качества профессионального образования. Дисс. на соиск. канд.пед. наук. Екатеринбург, 2006.
11. *Кузьмина Н.В.* Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. — М.: Академия, 1990.
12. *Сериков В.В.* Личностно-ориентированное образование. Учебное пособие / Под ред. Л.М.Кустова. – Челябинск: Челябинский институт развития профессионального образования, 2003. – С. 16.
13. *Сластенин В.А.* О современных подходах к подготовке учителя // Технология психолого-педагогической подготовки учителя к воспитательной деятельности: Тезисы Всерос.науч.-прак.конф. – Барнаул, 1996. – С. 3 – 6.

14. *Ткаченко Е.В.* Современные проблемы социализации учащейся молодежи в системе начального профессионального образования // Образование и наука: Изв. Урал. отд-ния РАО. – 2002. + № 2(14). – С.69.

О.Б.Акимова, Г.М.Соломина

Коммуникативный тренинг как форма совершенствования профессиональной компетентности преподавателя

Умение общаться в профессиональной сфере относится к числу важных качеств людей многих профессий. Определяются сферы повышенной речевой ответственности, так называемые «лингвоинтенсивные» профессии, к числу которых, несомненно, относится и сфера педагогической деятельности, а также сфера педагогического общения.

В настоящее время повышение психолого-педагогической квалификации преподавателей системы начального, среднего и высшего профессионального образования является одним из приоритетных направлений в педагогической науке. В связи с этим возникает необходимость совершенствования содержания и структуры программ повышения квалификации с учетом включения в них вопросов совершенствования культурно-речевой составляющей педагогического труда. Однако, как показывает опыт работы на факультете повышения квалификации, не всегда преподаватели и мастера производственного обучения считают важным для себя и своих студентов говорить на хорошем русском языке, при этом снижается эффективность педагогического общения.

Профессионально-педагогическое общение представляет собой взаимодействие преподавателя со своими коллегами и студентами, с представителями органов управления образованием и общественности, осуществляемое в сфере профессиональной деятельности педагога (6). Профессионально-педагогическое общение выполняет, как известно, практически все основные функции педагогического общения: информационную,