

Культура диалогических отношений как компонент содержания образования

Орлов О.А. (г. Волгоград)

На фоне мировых событий, свидетельствующих о повышении конфликтности в обществе, особенно остро встает вопрос о так называемом социальном капитале. Социальный капитал – это система доверительных, конструктивных отношений между людьми. Сегодня в обществе обнаруживается явный дефицит его. Диалог культур, о котором так много написано и сказано, остается пока желаемым будущим. Но сегодня нужно вести речь не только о диалоге культур как форме взаимодействия между людьми, но и культуре диалога как личностном качестве жизнедеятельности современного человека. Актуальность такого опыта очевидна.

Как показывает диагностика выпускников школ, учителей, студентов и преподавателей вуза, представленная в исследованиях С.В. Беловой, И.В. Бобрышевой, О.А. Степанчук, большинство из них не владеют навыками выстраивания диалогических отношений с другим человеком и с самим собой, что сказывается на их психологическом состоянии и результатах их деятельности. В психологии подробно изучена проблема тревоги и экзистенциальных страхов, так или иначе связанная с отношениями (Д.А. Леонтьев, Р. Мэй, А.М. Прихожан, И. Ялом и др.). Именно отсутствием культуры диалогических отношений можно объяснить многие факты асоциального, деструктивного поведения людей в нашем обществе, их отчужденности друг от друга. Таким образом, проблема формирования данной культуры – важнейшая цель образования на современном этапе его развития. Но проблема заключается в том, что диалогу невозможно научить как системе определенных знаний. Можно лишь «пропитываться» диалогом и «изнутри» осваивать опыт диалогических отношений.

Феномены диалога, диалогического общения, диалогических отношений подробно рассмотрены под разным углом зрения начиная с древних

времен (Платон, Гегель, М.М. Бахтин, В.С. Библер, А.А. Бодалев, М. Бубер, Г.М. Кучинский, С.Ю. Курганов, М.К. Мамардашвили, Т.А. Флоренская и др.). Проблема диалога широко раскрыта в контексте содержания и методов образования (С.В. Белова, Е.В. Бондаревская, В.В. Горшкова, И.А. Колесникова, С.Ю. Курганов, А.М. Матюшкин, М.И. Махмутов, Е.И. Машбиц, В.В. Сериков и др.). И тем не менее, вопрос о включении культуры диалогических отношений в содержание образования нуждается сегодня в уточнении и в дальнейшей проработке с позиции тех новых задач, которые стоят перед образованием. Это задачи гуманитаризации, повышения качества образования, реализации новых стандартов.

Как отмечено в Законе РФ «Об образовании», содержание образования должно обеспечивать человеку адекватный мировому уровень общей и профессиональной культуры общества, его интеграцию в национальную и мировую культуру. Оно должно гарантировать формирование у обучающегося соответствующей современному уровню знаний и уровню образовательной программы картины мира.

Под содержанием образования и воспитания понимается система научных знаний, умений и навыков, отношений и опыта творческой деятельности, овладение которыми обеспечивает разностороннее развитие умственных и физических способностей воспитанников, формирование их мировоззрения, морали, поведения, подготовку к общественной жизни и труду [3, с. 295]. В нашем исследовании мы рассматриваем возможности включения культуры диалогических отношений в содержание образования. И в связи с этим возникает вопрос о данной культуре как системе знаний и умений, отношений и творческой деятельности.

Культура, как известно, имеет огромное количество трактовок. Она восходит к глаголу «соло», отраженному в таких словах как: почитать, уважать, украшать, насаждать, заботиться, разводить, взращивать, обрабатывать, возделывать и др. Культура содержит в себе систему ценностей и идей,

выражает реально значимые для сообщества психические состояния и определяет конкретные условия формирования личности [2, с. 61]. Она представлена находящимися в обращении текстами, обычаями, нормами поведения. Приобщаясь к тем и или иным ценностям, зафиксированным в культуре, личность становится «человеком культуры» (В.С. Библер, Е.В. Бондаревская).

В философии, культурологии и педагогике категория «культура» рассматривается как явление общественной жизни, способ деятельности, включающий процесс творческой саморегуляции личности - субъекта индивидуальности и неповторимости. Культура есть показатель творческих сил и способностей человека, его возможности создавать свой «человеческий» мир. Это выражено в типах и формах организации жизни и деятельности людей, их взаимоотношениях в социуме. Культура - это «направленное человеческое усилие, в процессе которого меняется не только окружающий природный мир, первоначальный объект этого усилия, но и сам человек» (С.Н. Артановский); «высшая степень облагороженности, одухотворённости и очеловеченности природных и социальных условий жизни и человеческих отношений, освоенная живущими и переданная последующим поколениям» (Г.П. Выжлецов); «процесс и результат человеческой деятельности, смысл которой заключается именно в реализации определённых ценностей или жизненных смыслов культуры» (В.Н. Сагатовский).

Говоря о культуре диалогических отношений, мы имеем в виду принятие ценности «открытого, доверительного, эмпатического, вопросно-ответного, конструктивного, целостного взаимодействия с Другим» (С.В. Белова) и выстраивание мышления, поведения и деятельности в соответствии с данной ценностью. Данная культура отражает позицию личности, обозначенную словами П.А. Флоренского: «я живу в мире и с миром». Личность в полной мере осознает: диалог обусловлен ситуацией двойственности бытия человека,

его необходимостью соотносить внешнее и внутреннее, индивидуальное и социальное, познающее и познаваемое [4, с. 252]. Основные вопросы здесь, в контексте педагогической проблематики: что собой представляет исследуемая культура как компонент содержания образования и как осуществлять отбор такого компонента.

В нашем исследовании мы выделяем компоненты культуры диалогических отношений: мотивационно-ценностный (принятие ценности диалога с Другим); коммуникативно-диалогический (умение выстраивать общение с Другим в диалогической форме); культуротворческий (умение создавать продукты деятельности, имеющие ценность для других); рефлексивно-прогностический (способность адекватно оценить культуру своих отношений и выстроить более эффективные стратегии взаимодействия). Данная культура и ее компоненты проявляются в разных ситуациях: мышления, общения с собой и с другими, поведении, совместной деятельности, проектировании своей жизнедеятельности. Проектируя в педагогическом процессе содержание образования, мы имеем в виду и данные ситуации, и тот предметный материал, который позволяет накапливать опыт формирования культуры диалогических отношений.

Свое исследование мы ведем на базе Волгоградского государственного социально-педагогического университета и Волгоградского филиала Российского государственного университета туризма и сервиса. Мы ориентируемся на специалиста сферы сервиса, обладающего культурой диалогических общений и к профессии, и к людям, с которыми он профессионально связан, и к себе как субъекту профессиональных действий. Как от профессионала от него требуется умение эффективно общаться, что означает не простое владение культурной речью и способность «держать себя в руках», но особый стиль жизнедеятельности, особый образ мышления, поведения, взаимоотношений.

Культуру невозможно навязать, невозможно «выучить» по аналогии с

обычным предметным знанием. Для ее освоения необходима такая система обучения и воспитания, которая могла бы учесть все направления развития культуры, а также направления и механизмы развития личности. Это можно осуществить через погружение в самую культурную среду, где происходит живое взаимодействие носителей культур, их диалог, где создаются продукты творчества.

Как традиционно осуществляется погружение в профессиональную среду студентов университета туризма и сервиса? Для получения профессиональных навыков студенты проходят производственную практику на предприятиях сферы сервиса и услуг. Технический сервис (автосервис, сервис компьютерной и микропроцессорной техники, сервис на предприятиях нефтегазового комплекса) подразумевает работу в центрах обслуживания клиентов, сервисных центрах и ремонтных цехах. Социально-культурный сервис и туризм (гостиничный сервис, ресторанный сервис, туризм) охватывает гостиничные комплексы, сферу общественного питания, туристический бизнес. Во время работы студентам приходится постоянно общаться с клиентами, и культура диалогических отношений определяет степень профессионализма будущего специалиста данной сферы. Особенно актуально умение вести диалог в так называемой «контактной зоне» (клиент-персонал) при первом обращении потребителя услуги, так как в этот момент у клиента формируется основное впечатление о предприятии сферы сервиса.

Мы провели обследование практики студентов, которое выявило позитивные и негативные стороны подготовки студентов к будущей профессии. Чаще всего у них возникают проблемы при общении с «неадекватными» (с точки зрения практикантов) клиентами. Студенты не понимают претензий и не всегда могут найти выход из конфликтной ситуации, что приводит к разрастанию конфликта. Типичными являются случаи непонимания потребностей и неумения оценки психологического состояния клиента. Умение правильно общаться с клиентом позволяет

разрешить большинство возникающих проблемных ситуаций и вызвать положительные эмоции у потребителя. Но это умение не рождается само собой, оно приходит вместе с пониманием специфики человеческих отношений и отношения человека к самому себе.

Изучая вопрос культуры диалогических отношений как содержания образования будущих специалистов сферы сервиса, мы разработали систему вопросов и задач. Это задачи: целостного восприятия другого человека; рефлексии своего мышления, поведения и деятельности; анализа себя как субъекта общения; понимания и разрешения конфликтных ситуаций в общении; выстраивание конструктивных отношений с людьми. Студентам предлагалось фиксировать ситуации, в которых данные задачи возникают. Главной содержательной единицей образовательного процесса выступает здесь опыт рефлексии студентами свои многообразных отношений. Они формируют представления о себе как: языковой личности, собеседнике, носителе индивидуальной культуры, субъекте образования, субъекте своей профессии.

Ставя, в рамках нашего исследования, задачу формирования культуры диалогических отношений у будущих специалистов сферы сервиса, мы ориентируемся на текстуально-диалогический принцип проектирования образовательного процесса. Это означает то, что материалом, который позволяет накапливать исследуемую культуру, является текст, а методом работы с ним выступает диалог (С.В. Белова). С таких позиций, любая информация или ситуация, включенные в содержание учебного занятия, важны не сами по себе, а в восприятии их конкретным студентом. Его сообщение об этой информации, о своем отношении к заданному, о себе как субъекте общения предстают как текст, включенный в систему отношений с другими. Примерами таких текстов являются творческие работы (эссе): «Мое общение с самым трудным клиентом», «Мой клиент как интересный собеседник», «Интервью с сами собой», «Конфликтная ситуация во время

производственной практики», «Какой я собеседник?», «Я – языковая личность. Как я говорю?» и др. Также студентам предлагались ситуации, в которых они проигрывали разные сценарии своего поведения, выступая в той или иной роли. В частности, это были роли «критикана», «пофигиста», «угодливого человека», «собеседника с голливудской улыбкой», «заинтересованного собеседника».

В процессе опытно-экспериментальной работы нами была выявлена следующая закономерность. У студентов меняется отношение к «трудному» собеседнику (клиенту) и накапливается опыт конструктивного взаимодействия с ним по мере накопления ими знаний о самих себе, своих «я» и опыта позитивных отношений («диалогов») со своими однокурсниками. Культура диалогических отношений формируется в логике опыта позитивного восприятия себя, близких людей, однокурсников и преподавателей, клиентов.

Литература

1. Белова С.В. Педагогика диалога: Теория и практика построения гуманитарного образования. – М.: АПКИПРО, 2006.
2. Гусинский Э.Н., Турчанинова Ю.И. Введение в философию образования. – М.: Издательская корпорация «Логос», 2000.
3. Коджаспирова Г.М. Педагогика: учебник /Г.М. Коджаспирова. – М.: КНОРУС, 2010.
4. Леонтьев А.А. Деятельный ум (Деятельность, Знак, Личность). – М.: Смысл, 2001.

