

ПРОБЛЕМАТИЗАЦІЯ В СТРУКТУРІ СОЦІАЛЬНИХ ДІАЛОГІВ

УДК 159.9

ДІДКОВСЬКИЙ С.В.

науковий співробітник Інституту соціальної і
політичної психології НАПН України, м. Київ

Аналізується призначення діалогів в суспільному житті. Обговорюється процес проблематизації в структурі соціальних діалогів. Досліджуються основні етапи процесу постановки та вирішення проблеми відсутності взаєморозуміння. В якості засобу аналізу використовується системомиследяльний підхід.

Ключові слова: *діалог, ситуація, мислення, діяльність, рефлексія, схема, проблема, розвиток, розуміння*

ПРОБЛЕМАТИЗАЦИЯ В СТРУКТУРЕ СОЦИАЛЬНЫХ ДИАЛОГОВ

Анализируется назначение диалогов в общественной жизни. Обсуждается процесс проблематизации в структуре диалогов. Исследуются основные этапы процесса постановки и решения проблемы отсутствия взаимопонимания. В качестве средства анализа используется системомисследовательский подход.

Ключевые слова: *диалог, ситуация, мышление, деятельность, рефлексия, схема, проблема, развитие, понимание*

Проблема. На теоретичному рівні про необхідність ведення діалогів заговорили після першої світової війни такі філософи як М. Бубер, Е.Левінас, О. Розеншток-Хюсі, Г. Шпет та М. Бахтін. В середині ХХ століття, в умовах глобальної трансформації суспільства та кризи взаєморозуміння, виникла практика ведення соціальних діалогів. Діалогові форми спілкування стали використовуватися в процесах ведення міжнаціональних, міждержавних і міжкорпоративних переговорів, в політиці, бізнесі, освіті, конфліктології, консультуванні та саморозвитку. Для їх підтримки та розповсюдження була створена мережа громадських та державних організацій.

У 2011 році на Україні був прийнятий закон про «Соціальні діалоги України», як основний засіб та форма регулювання економічних і соціальних відносин та підвищення якості ділового життя [1].

Реалізація закону актуалізувала необхідність у масовій підготовці осіб, здатних усвідомлено організовувати та керувати процесами діалогічного спілкування.

З точки зору психології розвивального навчання, для того, що б почати підготовку організаторів діалогів необхідно вирішити три типи завдань: 1) Сконструювати таку систему понять про діалог, яку можна використовувати в якості засобу організації та управління діалогічними формами спілкування; 2) Використовуючи цю систему понять в якості навчального змісту, спроектувати форму його трансляції; 3)

Провести апробацію розробленої навчальної форми і оцінити отримані результати.

Результатом діалогу, є процес взаємодовіри та взаєморозуміння сторін спілкування. Але необхідність в соціальних діалогах виникає в ситуаціях протиріччя та відсутності взаєморозуміння, що прийнято називати проблемними. В зв'язку з цим основним змістовним процесом діалогічного спілкування є проблематизація.

Про це ж говорять і психологічні моделі діалогів, розроблених сучасними вченими. Наприклад, модель діалогу, створена В.В. Рубцовим, А.А. Марголісом, С.Д. Ковальовим і М.В. Телегіним, стверджує, що «класичний сократичний діалог складається з декількох взаємопов'язаних етапів:

1-й етап - створення філософсько - світоглядної проблемної ситуації. Як правило, така ситуація створюється шляхом формулювання питання, що направляє співрозмовників на гранично можливе для них узагальнення власного досвіду, у формі поняття.

2-й етап - подолання проблемної ситуації на актуальному рівні учасників діалогу. Співрозмовники вербалізують наявні у них версії щодо способів вирішення проблеми, спираючись на свої спонтанно сформовані світоглядні поняття і категорії. Проблема перестає для них існувати, та пропадає стимул до подальшого роздуму. Співрозмовники «заспокоюються і перебувають в полоні невігластва».

3-й етап. На третьому, кульмінаційному етапі, організатор діалогу створює «зону найближчого розвитку» для спонтанних світоглядних понять учасників діалогу, що дає їм можливість зрозуміти свою ситуацію на новому діалектичному рівні» [2].

Аналіз цієї та інших моделей діалогу, говорить про те, що сьогодні соціальний діалог визначається як така форма спілкування, для якої властива наявність соціальної проблеми і яка спрямована на досягнення взаєморозуміння шляхом проблематизації понятійно-категоріальних структур учасників.

Однак дослідження того, що являє собою операціонально-позиційна структура процесу проблематизації, в психологічній літературі, присвяченій проблемі діалогу, відсутня.

Мета - провести аналіз операціонально-позиційної структури процесу проблематизації в соціальних діалогах, та виявити основні етапи його розгортання в практиці досягнення взаєморозуміння. В якості засобу аналізу використовується системо-мислєдіяльнісний підхід.

Основна частина. Проблема - це ситуація в соціальній діяльності, яка не може бути вирішена в наявних на даний момент засобах. На відміну від конфлікту, проблема не дана безпосередньо, і є результатом складної інтелектуальної роботи. В ході аналізу вона має цілий ряд проміжних форм фіксації. Їх розгортання в процесі діалогів будується на системі понять: ситуація складнощів у взаємодії, ситуація

конфлікту, проблемна ситуація, проблема та процес проблематизації.

Ситуація складнощів у взаємодії зв'язана з труднощами, що раптово утворюються в процесі виконання спільної задачі, та стають для них повною несподіванкою.

Ситуація конфлікту – виникає в процесі обговорення складнощів у взаємодії. Це результат реалізації способу комунікації, що характеризується пред'явленням співрозмовниками різних точок зору на один і той же предмет.

Чинники конфлікту можуть знаходитись на трьох рівнях організації колективного мислення та діяльності: 1) Виконання завдання на конкретному функціональному місці; 2) Функціонування зв'язків між місцями в процесі вирішення спільно прийнятої задачі; 3) Постановки задачі на спільну взаємодію.

Якщо складнощі пов'язані з виконанням завдання на конкретному функціональному місці чи з утрудненням у вирішенні спільної задачі, то співрозмовники швидко знаходять засоби їх подолання і переговори завершуються укладанням угоди про співпрацю. Це пояснюється тим, що розгортання змісту спілкування не виходить за межі спільної задачі і спілкування зводиться до уточнення деяких елементів в структурі способу її вирішення. Результатом спілкування може стати узгодження мети, засобів, операцій чи їх розподілу між учасниками взаємодії.

Якщо ж в процесі спілкування з'ясовується, що труднощі полягають у тому, що не вірно була поставлена сама задача на співпрацю, то ситуація набуває проблемного характеру. Зміст **проблемної ситуації** відкривається в парадоксальному зіткненні протилежних знань про те, що відбувається у взаємодії, та засобів їх отримання. **Проблема** ж полягає у відсутності засобів формування об'єктивного знання про ситуацію, на основі якого може бути поставлена задача [3].

Процес усвідомлення суті проблеми становить зміст проблематизації і розгортається в сім етапів.

1. Спочатку конфлікт між учасниками діалогу носить комунікальний характер. На першому етапі спілкування, сторони конфлікту ще не розуміють, чому спільна діяльність не вдалася і навіть вони сперечаються, і заперечують погляди один одного. Можливо, за цими розбіжностями стоять якісь змістовні підстави, а можливо, що вони відсутні. В зв'язку з цим, учасники визначаються позиційно та починають захищати своє аспектне бачення ситуації. Складається структура діаметрально протилежних описів ситуації, характерних для позиційного торгу.

Щоб змінити структуру спілкування, організатор діалогу повинен задавати рефлексивні питання учасникам: «Що ви зрозуміли із

сказаного вам? Як ви це зрозуміли? Чому ви зрозуміли це так, а не інакше? Як ще можна було зрозуміти те, що обговорювалось?».

2. Комунальний конфлікт перетворюється у конфлікт змістовний. Від взаємних докорів і звинувачень в обговоренні, співрозмовники переходять до схематизації та аналізу змісту своїх позиційних висловлювань і тверджень. Поступово виявляються принципи розбіжностей між баченням та розумінням учасників конфлікту. Представники різних позицій намагаються визнати і розуміти один одного. У процесі діалогу сторони прагнуть усвідомити зміст того, що відбувається, та відповідати на питання: «Як саме я бачу ситуацію, що склалась у взаємодії? Як уявляють її інші учасники переговорів? В чому полягає різниця між нами?».

Складається розуміння того, що за кожною із позицій стоїть особливе знання про зміст ситуації, що обговорюється. Одне з яких полягає в тому що «А є В». І інше стверджує, що «А є С, чи Д». Стає очевидним, що причина конфлікту не пов'язана з цільовими діями когось з учасників, і знаходиться в площині аспектного знання про ситуацію. Співрозмовники починають розуміти, що проблема знаходиться не у взаємодії, а у когнітивній сфері.

3. Ситуація конфлікту перетворюється на проблемну ситуацію. Сторони діалогу починають шукати відповіді на питання: «Чому представники різних позицій по різному усвідомлюють та розуміють задачу спільної діяльності?».

Виділяється предмет, про який співрозмовники висловлюють взаємо-суперечливі судження - структура ситуації взаємодії.

Виділення предмета змістовного конфлікту одночасно стає способом співорганізації позицій, що знаходяться в конфлікті. Виникає питання: «Що робити, в ситуації багато позиційного та аспектного знання, коли кожне з них фіксує лише одну із сторін такого об'єкту, як колективна взаємодія?».

4. Проблемна ситуація - це результат усвідомлення того, що існуючі у сторін спілкування форми і способи розуміння ситуації не дозволяють сформулювати єдиний для всіх предмет аналізу [4].

Здійснюється словесна фіксація проблеми. Перехід від проблемної ситуації до проблеми відбувається завдяки словесній фіксації змісту проблеми у формі апорії, парадоксу, протиріччя, або антиномії, на зразок: «Ми маємо два твердження. Одне з них полягає в тому що «А є В». А друге стверджує що «А не є В». І обидва ці твердження побудовані на основі різних засобів. Перше – за допомогою засобу «R». А друге – засобу «Q». І кожне з них правильно з точки зору наявних правил. І ми зобов'язані зафіксувати цю ситуацію, вийти в зовнішню позицію і спробувати відповідати на питання, - чому ні перші, ні другі засоби, за якими отримані дані твердження, не спрацьовують і не дозволяють побудувати таку схему предмету спілкування, яка б надала

можливість вирішити парадокс існування двох правильних знань про один об'єкт, знань, що суперечать одне одному?».

Співрозмовники визначаються в функції аналітиків мислення про діяльність. Починається пошук відповіді на питання: «Як ми будемо своє мислення та створюємо знання про те, що робимо? Завдяки чому виникли засоби «R» та «Q», застосування яких створило цей парадокс?».

У якості засобів можуть виступати категорії, моделі та схеми організації мисленої діяльності. Щоби провести змістовний аналіз проблеми, співрозмовники повинні змінити предметний підхід до аналізу ситуації на рефлексивний. Зрозуміти, що засоби належать різним позиціям в структурі колективної діяльності. Засіб «R» відноситься до функціональної позиції «FR». А засіб «Q» - позиції «FQ». І що проблема - не в засобах, а в позиціях, в яких вони були створені та в їх структурі. І щоб зрозуміти зміст проблеми організації колективного мислення, спілкування та діяльності, необхідно провести співставлення існуючої структурно-функціональної схеми з нормативною.

Для того, щоб учасники конфлікту перейшли від ситуації з протиріччями до фіксації проблеми, вони повинні самостійно задати нормативну функціональну схему організації діяльності. Конструювання цієї схеми діяльності - найбільша складність для співрозмовників. Тому на першому етапі вона виникає як пуста топічна схема. **І починає** використовуватися у в якості засобу, відповіді на питання: «Які елементи і компоненти в наших схемах діяльності ми маємо і знаємо, а яких, навпаки, не знаємо і не розуміємо?» [5].

В пошуках відповіді на ці питання, відбувається аналіз схем ситуації взаємодії, створених на попередніх етапах. На них позначаються існуючі і наносяться відсутні позиції в структурі колективного мислення та діяльності.

5. Визначається проблема, що полягає у відсутності деяких позицій та зв'язків між ними в існуючих схемах організації взаємодії. Складається перелік проблем. Отримавши знання про те, що вони не знають, учасники переговорів переходять до формулювання мети, вирішити проблему шляхом розвитку схеми позиційної організації взаємодії.

Процес проблематизації переходить в процес трансформації схем мислення.

6. Трансформація когнітивних схем дозволяє створити засоби для розробки знання про взаємодію. Для цього учасники визначаються в позиції управляючих розвитком схем, що організують їх особисте мислення.

Процес розвитку полягає у включенні відсутніх позицій в структуру існуючих організаційних схем. Використання отриманих схем

у якості засобів організації колективного мислення та діяльності дозволяють сторонам діалогу:

- 1) Пройти всі позиції схеми організації майбутньої взаємодії, обговорити та зрозуміти бачення того, що з них відкривається.
- 2) На основі отриманого знання скоректувати зміст завдання спільної взаємодії, розробити програму та план його вирішення.
- 3) Домовитись про реалізацію плану в реальній взаємодії.

Завдання конфліктуючих сторін полягає в тому, щоб розвивати свої когнітивні схеми, змінюючи позиційне самовизначення. Завдання організатора спілкування – управляти процесом розвитку

Для цього організатор повинен:

- Ініціювати сторони до розмови.
- Слухати те, що вони розповідають про проблему та зрозуміти сенс їх висловлювань. Реконструювати діяльний зміст почутого.
- Проводити порівняльний аналіз змісту висловлювань із схемами організації діяльності, використовуючи категоріальний апарат рефлексивно-когнітивного спілкування.
- Здійснювати роботу по конструюванню комунікативних форм трансляції схем та інструкцій з розвитку когнітивних конструктивів учасників спілкування.

Транслювати інструкції у комунікації наступні інтелектуальні операції та процедури:

- Згадувати і відновлювати в мисленні образ проблемної ситуації.
- Переводити образ в текст висловлювання і відправляти його організатору спілкування, та один одному.
- Спостерігати за діями організатора, що проводить схематизацію змісту їх висловлювання і дає йому критичну оцінку.
- Слухати та зрозуміти інструкції що до змін, які необхідно провести в когнітивних схемах.
- Ускладнювати та розвивати форму когнітивної схеми.
- Користуватись новою схемою у якості засобу трансформації проблем в задачі та створюють ідеї вирішення задач.
- Переводити ці проектні ідеї в мовну форму та готуватися до їх обговорення.

Здійснюючи цю складну інтелектуальну роботу, організатор та сторони соціального діалогу постійно пересуваються по позиціях в структурі спілкування і переходять то в позицію схематизатора змісту, то позицію аналітика форм та методів побудови змістовних схем, то розробника проектів наступних дій.

7. Результатом трансформації є знання про знання - структуру майбутньої спільної взаємодії, та дії які призведуть до її формування.

На останньому кроці учасники переговорів інтегруються з отриманим складно організованим знанням та входять в стан незнання про

знання. Завдяки цьому їх когнітивна форма організації набуває багаторівневої структури. Виникнення такої структури мислєдїяльностї дозволяє учасникам переговорів повернутися в ситуацію взаємодїї, дїяти в нїй, реалїзуючи досягнутї домовленостї, помічати найменшї змїни у вїдносинах мїж учасниками та миттєво конкретизувати й уточнювати характер своїх інтеракцій.

Висновки. Необхїднїсть в соціальних дїалогах виникає тодї, коли в суспїльному життї виникають проблемнї ситуації. Методом їх вирїшення виступає соціальний дїалог. Проблематизація – основний змїстовний процес в структурї соціальних дїалогів. Він полягає в поступовому перенесеннї уваги сторїн, що приймають участь у дїалозї, з проблемної ситуації до аналізу способів мислення і тих когнітивних схем, якї лежать в їх підгрунтї.

Розуміння структури процесу проблематизації, що налічує сім етапів, дозволяє перетворити дїалог у технічно організовану форму суспїльного спілкування та розпочати масову підготовку рефлексивних організаторів соціальних дїалогів.

Лїтература

1. Президент підписав Закон «Про соціальний дїалог в Україні» [Електронний ресурс]: Сайт «Президент України Віктор Янукович» – Режим доступу: <http://president.gov.ua/ru/news/19099.html>
2. Телегин М.В. Сократический диалог как средство изучения мировоззренческих представлений. Типология спонтанных мировоззренческих представлений детей старшего дошкольного и младшего школьного возраста // Материалы 1-ой Международной конференции «Философия – детям». Москва, 27-29 января 2005г. [Электронный ресурс]: Сайт: Факультет «Психология образования». – Режим доступа: http://fpo.ru/doshkol/tel_sokr.html
3. Дїдковський С.В. Схема комунїкативного акту в рефлексивно-когнітивному консультуванні // Психологічні перспективи. Спеціальний випуск. «Психологія соціальної роботи». – Видавець Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. – 2011. – С. 67-73
4. Щєдровицький Г.П. Проблемы и проблематизация в контексте программирования процессов решения задач. [Электронный ресурс]: Сайт Фонда им. Г.П.Щєдровицкого – Режим доступа: <http://www.fondgp.ru>
5. Громько Ю.В. Метапредмет «Проблема» – М.: Институт учебника «Пайдея», 1998. – 382с.

Analyzes the appointment of dialogues in public life. Discusses the technology of problematization in the structure of the dialogue. We study the basic steps in the process of formulating and solving the problem of lack of understanding. As a means of analysis used system-misledeyatelnostny approach.

Keywords: *dialogue, situation, thinking, activities, reflection, schema, problem, development, understanding.*