

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (СПбГУ)
Институт философии

Зав. кафедрой
конфликтологии

_____ А.И. Стребков

Председатель ГАК,

_____ С.В. Осутин

Выпускная квалификационная работа на тему:
ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИИ
Направление 37.04.02 – Конфликтология

Рецензент:

Доц., к. социол. н., доцент
Маврин Олег Викторович

_____ (подпись)

Выполнил:

Студент
Щербинина Евгения Андреевна

_____ (подпись)

Научный руководитель:
доц., к. псих. н., доцент
Иванова Елена Никитична

_____ (подпись)

Оглавление

Generating Table of Contents for Word Import ...

Актуальность исследования

Актуальность исследования интерактивного обучения обусловлена личностно-ориентированным подходом обучения, который предполагает ориентацию на самобытность, самооценку и субъективный опыт обучающегося. Таким образом, в образовании происходит синтез задаваемого и субъектного опыта, обогащение, приращение, преобразование последнего. Именно на синтезе задаваемого и субъектного опыта основывается сущность интерактивного обучения.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью решения противоречий, которые были обнаружены на основании анализа литературных источников и изучения проблем, возникающих в конфликтологической практике:

- между неизменными методами, относительно стабильным содержанием и формами обучения конфликтологии и постоянно растущими требованиями к процессу и результатам обучения студентов;

- между недостаточной изученностью интерактивного обучения и его дидактическими возможностями как средствами формирования профессиональной компетентности студентов при обучении конфликтологии.

Актуальность разработки **проблемы** интерактивного обучения в конфликтологии обусловлена ее научным, социальным и прикладным значением. Научное значение связано с раскрытием методологии, концептуальных положений и теории интерактивного обучения в конфликтологии как средства формирования профессиональной компетентности, социальное значение определяется потребностью общества в подготовке профессионально компетентных специалистов, способных эффективно разрешать конфликты. Прикладное значение разработки проблемы интерактивного обучения в конфликтологии связано с разработкой и реализацией технологий и методики интерактивного обучения.

Целью исследования является определение особенностей и возможностей интерактивного обучения в конфликтологии, направленных на формирование профессиональной компетентности у студентов конфликтологов.

Объект исследования: интерактивное обучения конфликтологии студентов высших учебных заведений.

Предмет исследования: специфика и преимущества особенностей интерактивного обучения в конфликтологии.

В соответствии с целью исследования выдвинута **гипотеза** исследования, которая заключается в предположении, что интерактивное обучение показано для подготовки квалифицированных специалистов конфликтологов, особенно конфликтологов-практиков. А также в том, что тренинг является наиболее адекватным методом, соответствующим задачам конфликтолога-практика.

В соответствии с целью и гипотезой сформулированы основные задачи исследования, осуществлен выбор методов и этапов исследования. Задачи исследования:

- 1) Определить основные понятия
- 2) Проанализировать основные виды интерактивного обучения в конфликтологии
- 3) Доказать, что интерактивное обучение конфликтологии является неотъемлемой частью процесса формирования профессиональной компетентности студентов;
- 4) Показать важность тренинга в интерактивном обучении на примере приказа Минтруда России от 15.12.2014 N 1041н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35478)

Методы исследования. Для решения поставленных задач и проверки выдвинутой гипотезы использовались взаимодополняющие методы исследования. Теоретические методы: анализ педагогической, психологической, методической литературы, анализ учебных пособий по конфликтологии, медиации и ведению тренингов, нормативной и программно-методической документации по проблеме исследования; обобщение, прогнозирование, проектирование и моделирование. Эмпирические методы: диагностический метод сбора информации- анкетирование студентов и выпускников конфликтологических специальностей.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и приложения. В первом параграфе первой главы даётся определение понятию «интерактивное обучение» и рассматриваются его основные характеристики. Во втором параграфе рассматривается конфликтология как учебная дисциплина и молодая наука.

В первом параграфе второй главы рассматривается разнообразие видов интерактивного обучения в конфликтологии. Во втором параграфе раскрывается место тренинга в интерактивном обучении конфликтологии. В третьем параграфе применяется статистический анализ для экспертной оценки востребованности и мнения студентов конфликтологов об интерактивном обучении в конфликтологии.

В заключении подводятся итоги работы и обобщаются полученные выводы по каждому параграфу. В приложении представлена анкета, которая использовалась для получения данных о мнениях студентов об интерактивном обучении в конфликтологии.

Глава 1. Теоретико-методологическое обоснование основных терминов

1. Интерактивное обучение

В настоящее время в образовательной и педагогической практике широко распространены термины «интерактивный», «интерактивность», это родственные термины, которые раскрыты в научных трудах таких авторов как В.В.Гузеев, И.В. Балицкая, А.А. Журин, Е.С. Полат. С развитием педагогической практики появились производные от данных терминов – «интерактивные методы преподавания», «интерактивные технологии обучения», «интерактивные формы обучения», «интерактивное педагогическое взаимодействие», «интерактивный урок», «интерактивная обучающая система», значение и смысл данных терминов раскрыты в научных трудах Б.Ц. Бадмаева, Л.Ф. Вязниковой, С.С. Кашлева, М.В. Карина, О.В. Комарницкая, Е.В. Коротяевой и многих других авторов.

Появление данных терминов в педагогической практике и литературе связано с развитием научных представлений о человеке, его сущности и роли в собственном развитии, о возможностях и процессе познания; необходимостью постоянного повышения образовательного потенциала для соответствия веяния

современного научно-технического прогресса, который характеризуется углублением и увеличением количества информации, которая требуется для освоения выбранной профессии; формированием информационного типа развития общества и увеличением проблем, связанных с культурной и социальной адаптацией человека.

Происхождение термина «интерактивный» и других однокоренных родственных по значению терминов связано с заимствованием из английского языка:

- префикс *inter* – означает «между» или «от одного к другому»
- глагол «*interact*» - означает «вступать в коммуникацию» с кем-либо, общаться, взаимодействовать с человеком или предметом. Подразумевается, что стороны, при взаимодействии должны оказывать воздействие друг на друга
- существительное «*interaction*» имеет несколько значений – действие (поддержка, диалог, реакция, воздействие на другого); процесс, в котором стороны воздействуют друг на друга.

Интерактивный означает, находящийся в режиме взаимодействия, беседы, диалога с чем-либо (например, компьютером) или кем-либо (человеком). Следовательно интерактивное обучение – это прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие.¹

Из этого следует, что русскоязычные дефиниции основаны на смысловой значении общения и взаимодействия. В словаре Ожегова и Толковому словаре взаимодействие определяется как – «взаимная связь явлений, поддержка, согласованные действия, взаимная связь, взаимная обусловленность». Взаимодействие предполагает наличие минимум двух сторон, которые являются субъектами взаимодействия. Для каждого из субъектов взаимодействие воспринимается как возможность оказать влияние на состояние

¹ Интерактивное обучение в системе высшего образования: монография/ Т.Н. Добрынина; Мин-во образования и науки РФ, Новосиб. гос. пед. ун-т. - 2-е изд. - Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2014. - 183 с.

другого субъекта, а также на развитие и результат взаимодействия. Данный процесс имеет диалоговый режим и двустороннюю направленность. В современном русском языке термин «взаимодействие» имеет синоним «интеракция».

Термин «взаимодействие» также трактуется в Философском словаре, как «категория, отражающая процессы воздействия объектов друг на друга, взаимную обусловленность, изменение состояния, взаимопереход», в Большом Энциклопедический словаре термин «взаимодействие» трактуется как «порождение одним объектом другого, универсальная форма движения, развития, определяющая существование и структурную организацию материальной системы». В психологии и социологии термин «взаимодействие» рассматривается как взаимное воздействие, в котором поведение одного субъекта становится стимулом для поведения другого и наоборот.

Эрик Леннард Берн, американский психолог и психиатр, известный как автор транзактного и сценарного анализа. Для анализа вербальное или невербальное общение им было предложено разделить весь процесс взаимодействия между людьми на элементарные кусочки – транзакции. Транзакция, как единица общения, описывает единичные взаимодействия между людьми с учетом трех эго-составляющих: родитель, взрослый, ребенок.

Согласно структурному анализу Берна, общение двух людей – это всегда взаимодействие определенных состояний их «Я». Когда один из участников диалога посылает стимул другому, а тот другой реагирует на этот стимул по крайней мере одним из своих Я-состояний – общение можно считать состоявшимся.

Появление и распространение в педагогической и психологической литературе терминов «интерактивность» и «интерактивное обучение» связано с развитием интеракционизма – направления в современной зарубежной психологии и социологии, основой которого является теория о социальном взаимодействии, выдвинутая философом и социологом Джорджем Мидом. В

идеях интеракционизма Джорджа Мида рассматривается формирование личности человека в ситуациях коммуникации с другими людьми.

То, что интеракция определяется через категории «общения» и «взаимодействия» как совместной и многосторонней деятельности, позволяет сделать вывод, что процесс обучения имеет интерактивную природу, а интерактивность можно обозначить характеристикой процесса обучения

Обучение определяется как целостный бинарный процесс, представляющий собой упорядоченное взаимодействие педагога с обучающимся, а также как процесс, управляемый познанием, усвоение и воспроизведение социального опыта, овладение какой-либо деятельностью, основой которой является формирование личности.

Данные определения обучения показывают, что этот процесс имеет двусторонний характер: с одной стороны- преподавание, как деятельность учащегося, а с другой- учение деятельности одного субъекта обучения отдельно от другого, данное нарушение может иметь своим последствием нарушение целостности и единства процесса обучения. По этой причине интерактивное обучение может рассматриваться как «педагогическое средство, смысл которого заключается во взаимодействии и взаимопонимании субъектов педагогического процесса – педагога и обучаемых, их ценностных систем, выявлении и активизации межличностных пространства взаимопонимания, актуализации и углубления мотивации самосовершенствования, овладения смыслами предмета взаимодействия»².

В педагогической практике и литературе двойственное понимание термина «интерактивность» стало причиной параллельного существования двух терминов – «интерактивное обучение» и «интерактивные методы обучения». Первый термин основывается на дидактическом свойстве средств обучения : использовании возможностей двусторонней связи средств обучения и обучении

² Рабинович, П.Д. Практикум по интерактивным технологиям. – М.: Издательство "Лаборатория знаний", 2015. – С.45.

в режиме взаимодействия человека с окружающей средой; второй термин основан на характеристике взаимодействия и общения субъектов процесса обучения: он построен на усиленном межсубъектном взаимодействии всех участников процесса обучения и на обучении в режиме усиленного взаимодействия и общения .

В широком смысле термин «интерактивное обучение» предполагает «взаимодействие любых субъектов процесса обучения друг с другом с использованием доступных им средств и методов». Говоря об интерактивном обучении следует понимать его не только как взаимодействие между субъектами, но и также взаимодействие субъекта обучения с учебной средой, так как субъект процесса обучения не является изолированным, он существует и функционирует в определенной системе возможностей и условий для развития и формирования личности, то есть в образовательной среде. В настоящее время преподаватель и обучаемые рассматриваются как одна из составных частей целого- образовательной среды- это позволяет вывести следующий термин «интерактивного обучения»: интерактивное обучение – это взаимодействие субъекта процесса обучения и образовательной среды, непосредственное или опосредованное средствами обучения.

В последние десятилетия многие исследователи рассматривают термин «интерактивное обучение» как «обучение, погруженное в общение», подчеркивающее значимость активного взаимодействия и общения субъектов образовательного процесса. Интерактивное обучение подразумевает вовлечение студента в обучение в качестве активного участника, а не наблюдателя и слушателя. Е В Корюкина определяет интерактивное обучение как диалоговое, где знания получают в процессе совместной деятельности, через диалог или полилог учащихся.

Интерактивное обучение содержит в себе конечную цель и содержание традиционного образовательного процесса, но при этом видоизменяет формы обучения с передаточных на диалогические, то есть основанные на

взаимодействии и общении. Диалогичные формы обучения в отличие от традиционного монолога преподавателя создают условия для вовлечения обучаемого в образовательный процесс. При этом интерактивное обучение предполагает активное участие в учебном диалоге обеих сторон за счет обмена вопросами и ответами, управления процессом диалога, контроля за выполнением принятых решений и т.д.

По мнению Н.А. Суворовой интерактивное обучение - это специальная форма организации познавательной и коммуникативной деятельности, в которой обучающиеся оказываются вовлечены в процесс познания, имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают. Интерактивные методы (от англ. interaction – взаимодействие, воздействие друг на друга) основаны также на взаимодействии обучающихся (студентов) между собой.

Интерактивное обучение основано на личностно-ориентированном подходе в обучении, это означает, что учащиеся могут влиять на развитие учебного процесса, а преподаватель имеет возможность оперативно реагировать на происходящие изменения. «Личностно-ориентированный подход используется при построении концепции и метода интерактивного обучения, обеспечивающего постоянный мониторинг результатов обучения, постоянную коррекцию процесса учения, постоянное взаимодействие субъектов преподавания и учения на основе текущего внешнего объективного многоуровневого распределения контроля»³

Цикл интерактивного обучения содержит следующие стадии: переживание обучаемыми конкретного опыта, его обобщение и рефлексия, а затем – применение на практике. В традиционном обучении циклы переживания конкретного опыта отсутствуют, а применение опыта на практике заменяется закреплением материала изложенного в теории. Таким образом, не выпадает только рефлексия – учащиеся становятся пассивными слушателями и используют то изложение материала, которое представлено на занятии

³ Репьев Ю.Г. Интерактивное обучение. - М.: Логос, 2004. С. 27.

преподавателем, рефлексирова по этому материалу в соответствии со своей увлеченностью предметом, харизмой и компетентностью преподавателя, а также различными условиями обучения. «С точки зрения психолога, интерактивным является такое обучение, которое основано на психологии человеческих взаимоотношений и взаимодействиях. В деятельности преподавателя центральное место занимает не отдельный учащийся, как индивид, а группа взаимодействующих учащихся, которые, обсуждая вопросы, спорят и соглашаются между собой, стимулируют и активизируют друг друга»⁴ Однако к данному высказыванию стоит добавить о, что в процессе интерактивного обучения не обязательно присутствие группы обучающихся, так как оно может иметь место и при работе с одним конкретным обучающимся. Процесс интерактивного обучения подразумевает собой постоянное взаимодействие обучаемых и преподавателя, они являются равноправными субъектами обучения. При интерактивном обучении студентами приобретаются коммуникативные навыки, опыт выбора стратегий и моделей общения, снимается стереотипное мышление, приобретаются навыки сотрудничества при сочетании ориентации на общение и на задачи.

Таким образом, интерактивное обучение большинством авторов трактуется как форма ориентации образовательного процесса, которая позволяет наиболее эффективно решать дидактические задачи через использование потенциала взаимодействия субъектов учебного процесса.

Сущность интерактивного обучения более полно раскрывается при сравнении основных форм взаимодействия педагога и обучающихся. Методические подходы к обучению можно разделить на следующие три группы:

- 1) Пассивные методы или традиционные
- 2) Активные методы

⁴ Баймаев Б.Ц. Методика преподавания. - М.: Владос, 2008. С.33

3) Интерактивные методы

Формы обучения можно определить, как механизм упорядоченного учебного процесса в отношении позиций его субъектов, их функций, а так же завершенности циклов, структурных единиц обучения во времени.⁵ По основанию «монолог-диалог» формы обучения в свою очередь подразделяются на а) традиционный вариант, т.е. монологическое обучение, когда преподаватель говорит и показывает, а все студенты слушают, или студент выступает на семинаре, а все остальные слушают; б) нетрадиционный вариант, т.е. интерактивные формы обучения, которые проводятся в процессе обмена информацией, идеями, мнениями между субъектами учебного процесса. Диалог может быть как непосредственным словесным, так и опосредованным, диалогически организованным (интерактивным) письменным текстом, включая работу в режиме реально времени в сети Интернет⁶.

К интерактивным формам обучения относятся лекции (проблемные лекции, лекции-визуализации, лекция проводимая двум преподавателями/ лекция вдвоем, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция-пресс-конференция, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с применением ЭВМ техники, лекция-консультация), семинары(семинар с элементами проблемности, семинар с использованием «сократовского» метода обучения, семинар с использованием метода «мозговая атака», семинар с использованием метода «круглого стола», семинар с использованием метода анализа конкретных ситуаций), практические занятия и лабораторные работы, игровые формы обучения, например деловые игры.

⁵ Активное и интерактивное обучение: Учебное пособие / Авторы- составители: Алексеенко В.А., Шутьков С.А. - М.: НОУ ВПО «Национальный институт бизнеса», 2012. С. 13

Активное и интерактивное обучение: Учебное пособие / Авторы- составители: Алексеенко В.А., Шутьков С.А. - М.: НОУ ВПО «Национальный институт бизнеса», 2012. С. 15

Т.Н. Добрынина сравнивая традиционные и интерактивные методы обучения различает их по описанным ниже критериям.⁷

Задачи, определяющие обучение, так традиционное обучение определяется физиологическим развитием индивидом и их социальным окружением, тогда как интерактивные формы обучения определяются задачами развития личности и профессиональными умениями.

Говоря о таком критерии как субъект, ответственный за планирование учебной деятельности, то в традиционном обучении данной деятельностью занимается преподаватель, в интерактивных же формах обучения планирование учебной деятельности осуществляется совместно со студентами.

Рассматривая ориентацию учебной деятельности традиционных и интерактивных форм обучения, отмечается что ориентация на передачу знаний присуща традиционному обучению, а поиск нового знания на основании опыта разнообразным формам интерактивного обучения.

Оценка деятельности студентов традиционных и интерактивных формах обучения рассматривается с разных точек зрения, так в традиционных формах обучения оценку знаниям дает преподаватель, а в имитационных формах обучения происходит процесс совместного со студентами самооценки и взаимоконтроля знаний.

Рассматривая критерий количественный состав обучающихся, можно сказать, что групповой и индивидуальный способы обучения присущи традиционному обучению, в то время как комбинирование коллективного, группового, парного, малыми группами и индивидуального способа обучения присущи интерактивным формам обучения.

Отсутствие учета познавательной и эмоциональной сфер студента, а также его индивидуальных возможностей оказывает свое воздействие на

⁷ Интерактивное обучение в системе высшего образования: монография/ Т.Н. Добрынина; Мин-во образования и науки РФ, Новосиб. гос. пед. ун-т. - 2-е изд. - Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2014. С.25

процесс передачи знаний в традиционных формах обучения, в то время как постоянное сочетание в практике интерактивного обучения познавательной и эмоциональной сфер, ситуации диалога и открытия нового знания позволяет повысить усвоение учебного материала обучающимися.

Таким образом можно сказать, что традиционные, формы, методы, средства обучения предполагают по большей части дельность преподавателя, основанную на передаче информации обучающимся. Однако в данном процессе часто опускается такое значимое звено как зависимость успешного овладения учебным материалом от деятельности самого учащегося и взаимосвязанности получаемого материала с одной стороны усвоенными ранее студентом навыками и взаимозависимость новых знаний с опытом студента, с другой стороны.

Интерактивное обучение в свою очередь в полной мере реализует воспитательную функцию образования, основываясь на внутреннем диалоге и душевном отклике обучающегося. Внутренние переживания, полученные в ходе интерактивного обучения, способствуют соотнесению новой информации с личным опытом и выделению из данной информации личностных смыслов. Стоит отметить, что для оценки степени активности, вызываемой применением тех или иных форм обучения стоит рассматривать такие аспекты проявления активности слушателей как мышление, действие, речь и социально-психологическая адаптация. Под этим подразумевается, что помимо педагогической триады – знания умения, навыки, студент должен получить в вузе ситуацию максимально приближенную к реальному эмоционально-личностному восприятию профессиональной деятельности.

Теперь перейдем к рассмотрению активных методов обучения, то есть таких методов, которые вовлекают студентов в активную учебно-познавательную деятельность в ходе учебного процесса. Обратимся к классификации методов активного обучения для вуза предложенную А.М. Смолкиным. Активные методы таким образом подразделяются на две группы

методов: имитационные, целью данных методов является имитация профессиональной деятельности, и неимитационные методы активного обучения, направленные на активизацию познавательной деятельности обучающихся на лекционных занятиях. К неимитационным методам таким образом относится проблемная лекция, лекция вдвоем, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция пресс-конференция, эвристическая беседа, учебная дискуссия, самостоятельная работа с литературой, дискуссии.

Имитационные методы делятся на игровые и неигровые. К неигровым методам относится коллективная мыслительная деятельность и ТРИЗ работа. К игровым методам относятся разбор педагогических ситуаций и педагогических задач, проведение деловых игр, а также инсценирование ситуаций различной деятельности. В виду того, что объект данного исследования является процесс интерактивного обучения конфликтологии студентов высших учебных заведений, то активные методы обучения в данной работе обозначаются без раскрытия их существенных составляющих. Интерактивные методы обучения в свою очередь могут быть разделены на следующие группы: методы игрового обучения; дискуссионные методы; проблемные методы интерактивного обучения и другие методы интерактивного обучения, которые сложно вписать по критериям цели, представленных в первых трех группах. Подробнее речь о данных методах пойдет в параграфе, посвященном разнообразию видов интерактивного обучения в конфликтологии.

2. Конфликтология

Современная конфликтология - это наука о противоборстве субъектов социальной жизни, об управлении их конфликтным взаимодействием. Как самостоятельная наука конфликтология имеет междисциплинарный теоретический и прикладной характер, практически не имеет временных ограничений и охватывает масштабные социальные пространства. Конфликтология содержит в себе множество концепций и подходов из других наук. Актуальность и значимость данной науки состоит в том, что конфликты являются неотъемлемой частью всех сфер жизни общества – политической, международной, экономической, социальной и других. Конфликт – естественное состояние любого социума, государства, организации, так как социальная жизнь подразумевает собой борьбу, предметом которой обычно становятся власть, влияние, ресурсы. По этой причине существует необходимость в изучении, управлении и анализе конфликтов, а также в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций.

В качестве субъектов социального взаимодействия в конфликтологии выступают люди, их объединения, территориальные общности: социальные и

этнические, государства, союзы и организации. Сочетание фундаментальной теории и практического управления конфликтами позволяет трактовать конфликтологию как самостоятельную науку с междисциплинарным характером. Так как конфликтология зарождалась, используя знания из разных наук, она связана с жизнью социума, с различными проявлениями его активности и протестов, с живой и неживой природой. Большая часть наук социальной сферы сталкиваются с наличием конфликтных взаимодействий. Конфликтология объединяет в себе знания о существующих в других науках конфликтов в единое целое. Среди наук, изучающих конфликт можно назвать философию, социологию, социобиологию, психологию, правоведение, политологию, педагогику, математику, исторические науки и многие другие.

Современная конфликтология по своему содержанию обычно делится на следующие разделы: практические теории управления конфликтом и теорию конфликта.

Работы пятидесятых-шестидесятых годов прошлого века, связанные с психологией, социологией и политологией конфликта заложили основу для появления конфликтологии как отдельной дисциплины. Точкой отсчета для появления молодой междисциплинарной науки в России стал 1999 год, когда в Санкт-Петербургском государственном университете была открыта кафедра конфликтологии и экспериментальная образовательная программа по конфликтологии. Говоря о зарубежной практике стоит сказать, что там отсутствует термин «конфликтология» и «конфликтолог», смежные сферы управления и разрешения конфликтами представлены конфликт - менеджментом и медиацией.

В России конфликтология является сравнительно молодой наукой, она имеет выраженный междисциплинарный характеристики на данный момент существует в стадии становления. Как самостоятельная наука, конфликтология является “отдельной областью научного знания и имеет свой предмет изучения, которым является социальная природа, динамика и типы конфликтов, средства

и методы их предупреждения и урегулирования”⁸ Предметом конфликтологии стало анализ и объяснение процесса функционирования и развития общественных систем и подсистем с помощью категории конфликта.

А.Я. Анцупов и А. И. Шипилов отмечают, что “конфликтология представляет собой науку о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования”⁹. В данном определении авторы ставят акцент на содержательном компоненте конфликтологии, подчеркнула динамичность конфликта и необходимость его конструктивного урегулирования на трех стадиях – возникновения, развития и завершения.

В настоящее время создана достаточно широкая учебно-методическая база для изучения и углубления научных знаний по конфликтологии. Появляется все больше различных пособий и практикумов, предназначенных к использованию для управления и разрешения конфликтов в разных сферах деятельности человека. Стало актуальным конфликтологическое образование, конфликтологию изучают в высших учебных заведениях, в муниципальных образовательных учреждениях, массово распространяется конфликтологическая грамотность.

Конфликтология как научная дисциплина занимается изучением следующего ряда вопросов, В.И. Курбатов выделяет следующие из них:

1)Сущность социального конфликта; 2) Классификация конфликтов; 3) Эволюция конфликтов; 4)Генезис конфликтов; 5)Структура конфликтов; 6)Функции конфликтов; 7)Информация в конфликте; 8)Динамика конфликта; 9)Диагностика конфликта; 10) Предупреждение конфликта; 11)Завершение конфликта.

В данной работе говоря о конфликте, мы будем рассматривать его на стыке сфер социальной психологии и педагогики.

⁸ Ворожейкин И. Е. Конфликтология: учебник/ И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д.К. Захаров. М.: ИНФРА-М,2000. С.5.

⁹ Анцупов А.Я. Конфликтология/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. М.:Изд.2-е, переработки. и доп.2004. С.29.

Для рассмотрения конфликта с социально-психологической стороны проводится его рассмотрение в рамках четырех основных категориальных групп: структура конфликта, динамика конфликта, его функции и типология.

Рассматривая структуру конфликта производится его анализ по категориям: стороны/ участники конфликта, условия протекания конфликта, образы и ожидания участников конфликта и возможные действия, которые эти образы определяют, а также последствия и результаты конфликта.

Всякий конфликт представляет собой действие, протяженное во времени и пространстве. Рассмотрение конфликта в динамике этого действия предполагает вычленение стадий конфликта. Во-первых, рассматривается стадия возникновения объективной конфликтной ситуации; во-вторых, осознание объективной конфликтной ситуации и переход конфликта из латентной стадии в открытую; в-третьих, переход к конфликтному поведению и в-четвертых, разрешение конфликта.

Понятие конфликт произошло от латинского слова «conflictus», что означает столкновение. Термин «конфликт» трактуется по-другому разному в различных областях знаний. В настоящее время существует множество понятий, которые обозначаются данным термином, например,: противоборство, борьба, острое противоречие, вражда, коллизия, напряженность и другие.

В философии конфликт трактуется как состояние, при котором существующие противоречия между сторонами достигают апогея и приобретают черты полярности, взаимоотрицания и антагонизма. Конфликт отождествляется с противоречием, противоречие находится в основе конфликта. Для возникновения конфликта необходимо осознание противоположности интересов. В биологии под конфликтом понимают условие существования и развития всего живого – это борьба видов за территорию, пищу, что означает непрерывный конфликт между ними.

В психологии конфликт определяется как наиболее острый вид проявления противоречий, сопровождающийся негативными чувствами и эмоциями субъектов по отношению друг к другу. Психологический подход

рассматривает конфликт как внутреннее состояние человека. В юриспруденции любое правонарушение понимается как конфликт, в основе которого лежит противоречие между законами страны и неправовыми действиями человека. Здесь конфликты разрешаются согласно закону и в правовом пространстве. Конфликт становится юридическим, когда стороны обращаются в правоохранительные органы. «Юридический конфликт представляет собой не только конфликтное юридическое отношение, но и конфликтные действия стороны- противоборство субъектов права с противоречивыми правовыми интересами»¹⁰ Субъектами конфликта являются физические и юридические лица. В рамках данного подхода наиболее распространены конфликты связанные

В социологии конфликтом называют высшую стадию развития противоборства социальных субъектов, когда существующие противоречия становятся крайними, достигая момента отрицания друг друга. В основе конфликта лежат различные потребности, интересы, ценности и идеалы.

Термины «проблема», «противоречие» и «конфликт» не отождествляемы, так как не все противоречия становятся причиной конфликта, а проблемы могут возникать и вне конфликтной ситуации. К обострению конфликта ведут острые трудноразрешимые противоречия, которые связаны с неудовлетворенность базовых потребностей людей и социальных групп.

Необходимо провести различие между конфликтом и односторонним действиями, которые имеют агрессивный характер, так как не все подобные действия перерастают в конфликтной противоборство. Однако, если отсутствуют противоборство и действия, направление друг против друга, то не будет и конфликта. «Мысленное или вербальное выражение несогласия, обычная дискуссия, спор могут перерасти в конфликтное столкновение, когда стороны осознают не только свои интересы и противостояние им противников, но и начнут действовать против друг друга, начнут мешать друг другу»¹¹.

¹⁰ Осипова Е. Конфликты и методы их преодоления: социально-психологический тренинг / Е. Осипова, Е. Чуменко. - М.: Чистые пруды, 2007. - С. 54

¹¹ Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. — М.: ФЛИНТА, 2015. — С. 23

В Энциклопедическом социологическом словаре отмечается, что конфликт отражает стадию развития категории «противоречие», когда существующие противоречия превращаются в крайние (полярные), достигая взаимоотрицания друг друга и снятия противоречия. В указанном источнике также рассматриваются разновидности понятия «конфликт» и выделяются: позиционный конфликт – как объективное расхождение целей и интересов; семейный конфликт; социально-ролевой конфликт; социальный конфликт- как открытые противоречивые действия и психологические состояния; конфликт модели.

Таким образом, существует множество подходов к определению конфликта и каждый из них раскрывает разные его грани, в совокупности, данные подходы демонстрируют широкую картину понимания и объяснения сущности конфликтного взаимодействия между людьми, группами и другими социальными общностям.

Переходя к рассмотрению функций конфликта, отметим что Льюис Козер, американский социолог конца прошлого и начала нынешнего века, полагает, что конфликты играют интегрирующую и стабилизирующую роль в обществе. Американский социолог полемизирует с теми своими коллегами, которые рассматривают конфликт как сугубо дисфункциональное явление: Т. Парсонсом, Дж. Ландбергом, Э. Мэйо, Ф. Ретлисбергером, Л. Уорнером, К. Левиным.

Существует несколько исходных позиций, которые позволяют понять различия между парадигмами структурного функционализма и конфликта. Вот некоторые из них.

Парадигма структурного функционализма: социальная жизнь строится на взаимодействии и сотрудничестве; социальные системы стремятся к устойчивости; социальные системы интегрированы; социальные системы основаны на согласии; в основе социальной жизни лежат нормы и ценности. Парадигма конфликта: социальная жизнь порождает конфликт; социальные системы стремятся к изменениям; социальные системы раздираемы

противоречиями; социальная жизнь порождает столкновение групповых интересов; в основе социальной жизни лежат интересы.

Поскольку речь идет, первую очередь, о позитивных функциях конфликта, американский социолог характеризует такие среди них, как группосозидающие и группосохраняющие функции. Благодаря конфликту происходит разрядка напряженности между его антагонистическими сторонами. Важными оказываются коммуникативно-информационная и связующая функции, поскольку на основе выявления необходимой информации и установления коммуникации, вслед за которыми становится реальным партнерское взаимодействие, может происходить замена враждебных отношений дружественными. Среди функций конфликта, рассматриваемых Л. Козером, следует отметить созидание и конструирование общественных объединений, способствующих сплоченности группы. Наконец, вслед за американским социологом назовем такую функцию, как стимулирование социальных изменений.

Конфликт, по его мнению, возникает из различия интересов групп в борьбе за собственный статус, власть и долю вознаграждения. Он выполняет ряд позитивных функций, способствуя разрядке напряженности, стимулируя социальные изменения, создание общественных объединений, развитие коммуникативных связей. Американский социолог анализирует "парадокс Зиммеля", согласно которому важным средством сдерживания конфликта является выяснение возможностей его участников до реального наступления самой конфликтной ситуации, что позволяет смягчить ее последствия. Это важное теоретическое положение сегодня имеет большое практическое значение и в межгрупповых, и в межличностных конфликтах.

Однако наравне с позитивными функциями конфликта рассматриваются негативные функции конфликта.

Конфликт ведет к нестабильности и беспорядку, в случае если общество, группа, система не в состоянии обеспечить мирное сосуществование его членов. Также конфликт выполняет негативные функции, когда борьба ведется

насилованными методами. Конфликт негативен и в том случае, когда его следствием являются материальные и моральные потери.

Конфликтология является междисциплинарной областью знания и находится на стыке социальных и философских наук. Она имеет общие положения с диалектикой- философским учением о законах и категориях развития общества и человеческого сознания. Диалектика рассматривает конфликтологию как форму своей конкретизации, применимую к социальным и культурным проблемам. Конфликтология также связана с психологическими науками, которые ориентируются на конфликты связанные с ценностями, интересами и потребностями. Конфликтология связана и с социальной психологией, так как конфликт всегда разворачивается в конкретных исторических и социально-политических условиях.

Рассмотрев можно сказать, что конфликтология является молодой наукой, которой присущ междисциплинарный характер. В виду сравнительно недавнего складывания конфликтология имеет свои терминологические сложности, а также проблемы с широкой известностью в социуме, однако несмотря на это, активное развитие данной дисциплины делают ее перспективной и, как никогда, актуальной в виду постоянного нарастания противоречий в современном мире и обществе. Таким образом, значимость конфликтологии как самостоятельной науки о закономерностях динамики трудноразрешимых конфликтов социума возрастает. Конфликтология призвана обеспечить предупреждение серьезных социальных противоборство, способствовать снижению их остроты и стабилизации общественных отношений.

Глава 2. Виды интерактивного обучения в конфликтологии

2.1. Разнообразие видов интерактивного обучения в конфликтологии.

В конфликтологии интерактивное обучение определяется как обучение, направленное на формирование у участников занятий теоретических знаний и практического опыта конструктивного разрешения конфликтов. Данное обучение имеет групповую форму организации образовательного процесса и позволяет эффективно решать поставленные задачи, используя потенциал взаимодействия обучаемых. При групповом интерактивном обучении в конфликтологии, учащиеся приобретают коммуникативные умения, опыт выбора стратегий и моделей действий для разрешения конфликта, учатся сотрудничеству, рассматривают разрешение конфликта при оптимальном сочетании двух ситуационных переменных: «ориентации на отношения» и «ориентации на задачи», что развивает ключевые компетенции, необходимые для профессиональной работы с конфликтом. Интерактивное обучение в конфликтологии наиболее соответствует личностно-ориентированному подходу в обучении, оно одновременно содержит возможность влияния обучаемого на процесс обучения и дает возможность преподавателю оперативно реагировать на изменение учебной ситуации. Здесь личностно-ориентированный подход позволяет обеспечить постоянный мониторинг результатов обучения, своевременную коррекцию процесса обучения, постоянное взаимодействие субъектов обучения на основе текущего внешнего объективного многоуровневого распределения контроля.

Использование термина «интерактивные виды обучения» связано с двойственным пониманием термина «интерактивность» как характеристики общения и взаимодействия субъектов. При трактовке интерактивности через взаимодействие участников образовательного процесса, вид интерактивного обучения можно определить как вид обучения, который построен на усиленном межсубъектном взаимодействии всех участников образовательного процесса.

Виды обучения, по уровню познавательной активности делятся на активные и пассивные. При пассивном виде обучения, обучаемый выполняет роль объекта учебной деятельности, он запоминает и воспроизводит материал, данный ему преподавателем или учебным пособием. Примером такого вида обучения служат чтение литературы, лекции-монологи. Данный вид не предполагает сотрудничества и выполнения проблемных или поисковых заданий между учащимися. Активный вид обучения используется в интерактивном обучении конфликтологии, в рамках активного вида обучения учащиеся становятся субъектами учебной деятельности, активно участвуют в процессе обучения, вступают в диалог с преподавателем и между собой, выполняют творческие, поисковые и проблемные задания. Взаимодействие для выполнения заданий при таком виде обучения осуществляется в парах или группах.

Активные виды интерактивного обучения в конфликтологии рассматриваются как инновационные, поскольку они позволяют улучшить качество обучения, связаны с активностью учащихся и показывают лучший результат, чем пассивные виды обучения. В качестве способов активизации обучения выделяется «проблемность, взаимообучение, исследование, индивидуализацию и самообучения, механизм самоконтроля и саморегулирования»¹² Образовательная практика показывает, что в активных видах интерактивного обучения акцент сделан на внешнюю активность учащихся, то есть на внешний образовательный процесс. Среди видов

¹² Смолкин А.М. Методы активного обучения. - М.: Высшая школа, 2001. С.48

интерактивного обучения выделяют: различные игры (деловые, ролевые и прочие), консультирование, тренинги, учебные дискуссии, и метод проектов.

Виды интерактивного обучения реализуется в различных формах, действиях и приемах. «По логике, заложенной в разных классификациях, одни и те же виды деятельности могут быть отнесены к разным дидактическим категориям»¹³. Учебная деятельность, которая относится к видам интерактивного обучения (например, различные виды игр) может быть соотнесена с категорией форм организации учебной деятельности (групповой, фронтальной), а также форм организации обучения (семинары, уроки, исследовательские группы).

Г.Г. Силласте в своих научных трудах характеризует виды интерактивного обучения как отвечающие многогранным требованиям ответной реакции каждого учащегося, его вовлеченности в осмысление предложенного преподавателем материала. Виды интерактивного обучение, описанные в трудах Н. Соосаар и Н. Замковой имеют направленность на развитие критического мышления учащихся.(critical thinking)

Опираясь на исследования С.С. Кашлева мы выделили три вида активности обучающихся в процессе интерактивного обучения конфликтологии:

- социальная активность – проявляется в том, что обучающиеся сами инициирует взаимодействие друг с другом, используя различные приемы и техники обмена и передачи информации :обмениваются мнениями, репликами в рамках заданных целей, задают вопросы и отвечают на них, комментируют и т.п

- физическая активность- проявляется в пространственном передвижении, формам взаимодействия обучающихся в деловой, ролевой и других играх, смена рабочего места, работа в малых и больших группах, выполнение рисунка, презентации, выступление перед группой и другие виды активности.

¹³ Педагогика / Под.ред. П.Н. Пикадистого.- М.: Педагогическое общество России, 2004. С. 260.

- познавательная активность – выражается в самостоятельном формулировании и постановке проблемы (анализ ситуации), определении способов ее решения, разработке рекомендаций и советов.

Интерактивное обучение в конфликтологии также основано на взаимной обратной связи между студентом и преподавателем, это позволяет своевременно дать обучающимся оценку их действий, возможных результатов и последствий и получить информацию о необходимости внесения дополнений и изменений в методическое обеспечение учебного процесса. Обратная связь с обучающимся реализуется через фиксацию положительного опыта и рекомендации изменений в позитивном конструктивном плане. В процессе интерактивного обучения конфликтологии при использовании таких методов, как анализ конкретных ситуаций или деловая игра, обучающиеся развивают навык разрешения конфликтов, с которыми им придется сталкиваться на протяжении всей профессиональной деятельности. Разрешение конфликта – часть непрерывного процесса работы с установками, ценностями, убеждениями, через постоянное взаимодействие с новой информацией.

Виды интерактивного обучения можно классифицировать и в зависимости от целей. Например, целью занятия может стать преодоление трудностей и скованности на начальном этапе работы или отработка определённых навыков учащихся, обучение конструктивным способам выражения обратной связи и др. Некоторые виды интерактивного обучения работают только с поведением, другие – с внутренними процессами. Это глубина интервенции, которая позволяет увидеть насколько сильной будет нагрузка на учащихся в процессе интерактивного занятия.

Еще одним основанием для классификации видов интерактивного обучения являются средства общения, которые используются в ходе проведения интерактивного занятия. Виды интерактивного обучения могут быть вербальными и невербальными, в которых учащиеся взаимодействуют с помощью мимики, жестов, а также писем, рисунков, объектов. Освоение и

чередование различных способов взаимодействия повышают эффективность обучения.

Существуют виды интерактивного обучения, требующие структурированность процесса, нацеленные на то, чтобы учащиеся могли полностью сосредоточить внимание на проживании определенных способов поведения и возникающих чувствах, мыслях. Для многих учащихся повышенная структурированность интерактивного занятия ассоциируется с безопасностью, так как при свободном взаимодействии возрастает риск возникновения конфликтных ситуаций и переживаний. Также учащиеся могут сами создавать структуру для взаимодействия и совместного решения задач. Чем сильнее структурированность, тем более вырастает значимость точности и чёткости инструкции от преподавателя.

Интерактивное обучение в конфликтологии также основано на взаимной обратной связи между студентом и преподавателем, это позволяет своевременно дать обучающимся оценку их действий, возможных результатов, последствий и получить информацию о необходимости внесения дополнений и изменений в методическое обеспечение учебного процесса. Обратная связь с обучающимся реализуется через фиксацию положительного опыта и рекомендации изменений в позитивном конструктивном плане. В процессе интерактивного обучения конфликтологии при использовании таких видов обучения, как анализ конкретных ситуаций или деловая игра, обучающиеся развивают навык разрешения конфликтов, с которыми им придется сталкиваться на протяжении всей профессиональной деятельности. Разрешение конфликта – часть непрерывного процесса работы с установками, ценностями, убеждениями, через постоянное взаимодействие с новой информацией.

В основе некоторых видов интерактивного обучения лежат проективные методы, которые позволяют учащимся проявлять чувства, идеи, опасения. Существует также техника обмена ролями, которая помогает учащимся посмотреть на ситуацию с разных точек зрения, развивается умение понимать партнёра. Есть виды интерактивного обучения, в которых утрируется

определенная модель поведения, чтобы учащиеся могли лучше её прочувствовать и понять. Другие виды интерактивного обучения работают по системному принципу, в них учащиеся рассматривают на практике различные нормы общения, для понимания последствия применения различных стилей коммуникации.

Количество учащихся в группе также варьируется в зависимости от вида интерактивного обучения. Большинство видов интерактивного обучения подходят для проведения занятий в группе до 20 человек, но существуют и виды интерактивного обучения, применимые к масштабным группам, это дает возможность проводить занятие с парами и малыми группами в присутствии многих участников.

Время, необходимое для проведения и последующей оценки интерактивного занятия является еще одним важным классификационным критерием. Есть ряд интерактивных занятий, на которые требуется минимум времени, и они не занимают больше отведенного академического часа. Также есть занятия, на выполнение которых необходимо много времени, они проводятся в случаях, если у преподавателя и учащихся отсутствуют строгие временные ограничения. По этой причине реалистичная оценка необходимого количества времени, является важным этапом организации интерактивного занятия.

Независимо от многообразия видов интерактивного обучения, каждое интерактивное занятие можно рассматривать как структурированную обучающую ситуацию, которая помогает учащимся формировать необходимые компетенции, совершенствовать навык сотрудничества с другими людьми.

Таким образом, в современной учебной литературе интерактивное обучение в конфликтологии подразумевает: активное участие обучающегося в процессе учения, высокую мотивацию у обучающихся, опору на приобретение опыта, актуализацию полученных знаний, постоянное взаимодействие обучающихся с преподавателем и друг с другом, взаимодействие учащихся с учебным окружением, полное личностно- эмоциональное включение всех

субъектов образовательного процесса в продуктивную совместную деятельность и общение.

Говоря об интерактивном обучении, следует разделять активные и интерактивные формы обучения. К активным формам обучения относятся лекции и семинары в их различных видах. Интерактивные методы обучения в свою очередь являются наиболее современной формой активных методов

Переходя к рассмотрению методов интерактивного и активного обучения по В.А. Алексеенко и В.А. Шутькову, следует сказать, что в данном случае методом активного обучения будут являться деловые игры, целью которых является формирование у студентов делового стиля общения в практической и профессиональной деятельности.

Интерактивные методы обучения могут быть разделены на следующие группы: методы игрового обучения; дискуссионные методы; проблемные методы интерактивного обучения и другие методы интерактивного обучения, которые сложно вписать по критериям цели, представленных в первых трех группах.

К методам игрового обучения относятся: метод анализа конкретных ситуаций, кейс-метод, мозговой штурм, бригадно-ролевой метод, организационно-деятельностная игра и ролевой тренинг. Рассмотрим подробнее каждый из представленных методов.

Методы анализа конкретных ситуаций представляет собой разбор небольших ситуаций или казусов по ходу лекции, также происходит рассмотрение конфликтных ситуаций, имевших место в реальной действительности. Частным случаем метода анализа конкретных ситуаций являются «метод клиники», решение ситуационных задач, «метод рассмотрения аварийных случаев.

«Метод клиники» - частный случай метода анализа конкретных ситуаций. Суть его состоит в том, что на занятии детально анализируется подход к решению той или иной реальной проблемы. Название метода пришло из медицинской практики, когда группа врачей или практикантов производит

анализ конкретного больного. Главным условием успеха в этом случае является постановка задач, непосредственно связанных с их профессиональными интересами»¹⁴. Метод клиники позволяет студентам конфликтологам отрабатывать практические навыки взаимодействия с клиентами в ситуации анализа и разрешения конфликта, особое внимание уделяется взаимодействию с трудными клиентами, что особенно актуально не только для конфликтологов-практиков, но и теоретиков, в виду необходимости коммуникации с заказчиками аналитических работ.

Еще одним частным случаем метода анализа конкретных ситуаций является «метод аварийных ситуаций». Обучающиеся получают задание, содержащее описание некой «аварийной ситуации», обдумывают решение данной ситуации самостоятельно, далее происходит групповое обсуждение и анализ.

Методу анализа аварийных ситуаций близок такой известный метод как метод коллективного анализа ситуаций или case-study/кейс-метод. Важнейшими составляющими кейс-метода являются работа в группе и подгруппах, взаимный обмен информацией.

«Кейс-метод» – исследовательская технология обучения, включающая операции исследовательского процесса, аналитические процедуры, поиск решения конкретных конфликтных ситуаций

Среди методов игрового обучения занимает свое место распространенный в социально—психологической и бизнес сферах метод «мозгового штурма/ мозговой атаки/ brainstorming - метод коллективного поиска решений, основанный на принципе временного ограничения коллективного обсуждения по заданной теме, вопросу, задаче. Этот метод, называемый иногда мозговым штурмом, разработан в США в 1930-е годы, как метод коллективного генерирования новых идей первоначально в научных коллективах, а впоследствии при обучении в вузах. Целью участников такого обсуждения является предложение наибольшего количества вариантов решения, при

¹⁴ Активное и интерактивное обучение: Учебное пособие / Авторы- составители: Алексеенко В.А., Шутьков С.А. - М.: НОУ ВПО «Национальный институт бизнеса», 2012.С.73.

условии, что принимаются варианты ответов, ни один не отвергается даже если он кажется смешным или не относящимся к теме напрямую. Таким образом доброжелательная атмосфера вкупе с групповой работой позволяет рассмотреть проблему с разных сторон и предоставить в качестве ее решения нестандартные и креативные варианты. Подобное рассмотрение проблемы с поиском креативного подхода ее разрешения особенно актуально для формирования компетенции как конфликтологов-практиков, так и теоретиков.

«Бригадно-ролевой метод» метод, целью которого является активизировать познавательную деятельность обучаемых, передав им часть обязанностей преподавателя. Методика проведения может использоваться: при подготовке к семинарскому, практическому или классно-групповому занятию.

И.Н. Кузнецов предлагает следующую методику проведения занятий с использованием этого метода: при подготовке к семинарскому, практическому или классно-групповому занятию обучаемые разбиваются на пятерки, члены которых исполняют несколько ролей – рецензента, докладчика, задающего вопросы и отвечающего на них, и секретаря семинара.

Мини группы подготавливают ответы по всем вопросам, выносимым на занятия, большее внимание, однако уделяется тому вопросу, который был получен при распределении между пятерками. Учащиеся меняются ролями после каждого занятия.

Заметим, что данный метод целесообразно использовать только для усвоения понятиями, но не для выработки практических навыков, таким образом не все вопросы, выносимые на занятия, могут быть рассмотрены данным методом. Таким образом данный метод показан для обучения конфликтологов, особенно с теоретической направленностью.

«При использовании данного метода могут быть следующие варианты его осуществления:

1-й вариант – вся группа разбивается на пятерки.

2-й вариант – определяется только одна пятерка для подготовки по теоретическому вопросу, заслуживающему особого внимания. Остальные вопросы занятия рассматриваются другими методами.

3-й вариант – каждая пятерка получает фиксированное задание из плана занятия.

4-й вариант – все пятерки готовятся по всем вопросам без распределения между ними. Преподаватель на занятии решает, кто из них будет отвечать и по какому вопросу».

«Организационно-деятельностная игра - форма интерактивного обучения, целью которого является решение проблемной задачи теоретического или практического уровня и развитие у обучаемых творческого мышления, выработка алгоритма решения задач»¹⁵.

Целью организационно-деятельностной игры является решение проблемной задачи теоретического уровня с одной стороны, а также развитие рефлексивного компонента творческого мышления с другой.

Описанный метод предполагает следующую методику проведения занятия. При этом может быть использовано несколько вариантов в его осуществлении:

I вариант. Преподаватель разбивает группу на подгруппы. Каждой группе для разрешения ставится определенная проблема, выносимая на семинарское занятие. После чего дает 15–20 минут для подготовки ответа на поставленную проблему. Во время разрешения данного вопроса учащиеся имеют возможность для совместного обсуждения в рамках работы над поставленной проблемой, ситуацией, вопросом.

По истечении установленного времени преподаватель организует обсуждение поставленных проблем. Поочередно выступают представители от каждой подгруппы. Причем вначале обсуждается вопрос, который готовила первая подгруппа. После выступления основного докладчика выступают и представители этой и других подгрупп с уточнениями и дополняющими

¹⁵ Активное и интерактивное обучение: Учебное пособие / Авторы- составители: Алексеенко В.А., Шутьков С.А. - М.: НОУ ВПО «Национальный институт бизнеса», 2012 С.129.

ответами. В конце обсуждения дает разъяснения преподаватель, отмечая полноту ответа, его правильность, на какие моменты следует обратить внимание. Только после того, когда решены все задачи, следует перейти к обсуждению второй проблемы и т. д.

II вариант. Не привязываясь к разработанному плану проведения семинарского занятия, преподаватель на самостоятельной подготовке предлагает каждому обучаемому выбрать проблему, которую он бы хотел рассмотреть. На обдумывание проблемы предоставляется 15–20 минут, она излагается письменно и передается преподавателю.

Собрав информацию, преподаватель отбирает из нее наиболее содержательные и емкие проблемы по данной теме и отдает по 2–3 проблемы каждой подгруппе для подготовки ответа.

На семинарском занятии он организует обсуждение данных по проблеме по уже изложенной выше методике.

Другой из наиболее эффективных методов интерактивного обучения - это ролевой тренинг. Ролевой тренинг как форма интерактивного обучения, направлен на поиск решения проблемы путем компромисса между участниками, имеющими различные ролевые цели. Метод позволяет имитировать в обучении различные ситуации, направленные на тренировку профессиональных навыков обучающихся. Ролевой тренинг, например, может имитировать конфликт на организации или семейный конфликт с привлечением для его разрешения нейтральной третьей стороны, причем так как обучаемые получают для проигрывания роли различных участников ситуаций, когда каждый из участников обладает собственным взглядом на проблему, имеет свои интересы, потребности и скрытые мотивы, так происходит многостороннее рассмотрение ситуации конфликта. Навык многоуровневого и многостороннего рассмотрения конфликта полезен как для аналитического взгляда на ситуацию конфликта, так и для отработки взаимодействия в подобных ситуациях на практике. В ходе ролевой игры, обучающиеся приобретают навыки принятия

ответственных и безопасных решений в учебной ситуации. Ролевые игры от деловых, отличаются отсутствием системы оценивания в их процессе.

Следующей группой метод интерактивного обучения предстают дискуссионные методы. В данной работе мы рассмотрим дискуссию, «круглый стол» и дебаты как примеры вышеописанного метода.

Дискуссия – форма активного и интерактивного обучения, представляющая собой публичное обсуждение спорного вопроса. Дискуссия оказывает влияние на развитие критическое мышление учащихся и прояснения позиций, формирует навыки аргументированной защиты собственных интересов, формирует систему ценностей. Разновидностью дебатов является дискуссия, участники которой ставят своей целью переубедить оппонента по обсуждаемому вопросу, используя аргументы «за» и «против» предложенных позиций.

«Круглый стол» - форма интерактивной организации профессионально обсуждения. На «круглый стол» приглашаются специалисты, профессионалы из разных отраслей, с целью обмена информацией, ответов на вопросы, решения проблем, ситуаций и т.д. Цель метода состоит в системном, проблемном, междисциплинарном обсуждении вопросов с целью охвата различных аспектов проблемы, при этом обязательным условием является организация нерегламентированного обсуждения поставленных вопросов на основании равного положения всех участников по отношению друг к другу.

Рассмотрев дискуссионный метод обучения можно выявить его важность для формирования конфликтологических компетенций, так как он позволяет отработать навык аргументации своей позиций, необходимый в любой сфере деятельности «человек-человек», и особенно если речь идет о сфере столкновения интересов индивидов.

К модульным методам обучения проблемного обучения относится мастер-класс, представляющий собой одно из основных средств передачи профессиональных знаний, включающих целеполагание, проектирование.

Говоря о модульных методах, рассмотрим модерацию, представляющую собой комплекс взаимосвязанных методов и приемов, направленных на компетентную организацию совместной деятельности, позволяющей вовлечь участников в процесс выявления, осмысления и анализа затруднений в профессиональной деятельности, поиска путей их разрешения, а также взаимного обучения на основе знаний и опыта участников.

В данной части работы представлены методы интерактивного обучения, которые нельзя отнести только к дискуссионному, проблемному или игровому обучению, таким образом ниже представленные методы выделены в отдельную группу методов. Среди них:

- творческое задание;

- работа в малых группах – стратегия такой работы позволяет всем студентам поучаствовать в занятии, отработать навыки сотрудничества и межличностного общения. Работа в малых группах представляется наиболее эффективной формой работы по сравнению с самостоятельной работой и работой в больших группах. Участники малых групп получают большую мотивацию для отстаивания собственной позиции, предложения вариантов решения проблемы, чем при работе в больших группах с одной стороны, и с другой стороны учащиеся не имеющие проблем с выражением, аргументацией, а также отстаиванием собственной позиции, получают больше возможности для отработки навыков эмпатии и активного слушания. В тоже время и активные участники обсуждения, и поддерживающие нейтральную линию поведения в ходе осуждения осознают необходимость совместной работы для выработки общего мнения группы, (в частности умение активно слушать, вырабатывать общее мнение, что является одним из условий выполнения задания.

- экскурсии

- а) интерактивная экскурсия – форма обучения, при которой обучающиеся воспринимают и усваивают знания на месте расположения изучаемых объектов (природа, предприятие, музеи, выставки, исторические места и памятники и т.д.) и непосредственного ознакомления с ними.

b) виртуальные экскурсии – эффективный презентационный инструмент, с помощью которого возможна наглядная и увлекательная демонстрация любого реального места широкой общественности.

-видеоконференция

- «социально-психологический тренинг – форма активного обучения, целью которой является формирование недостающих поведенческих навыков и умений. Эта форма групповой работы позволяет моделировать различные жизненные ситуации и находить оптимальные решения».¹⁶

Термин «фокус-группа» обозначает сообщество людей, объединенных в группы по каким-то критериям, результатом работы группы является получение качественных данных в узком смысле.

В широком смысле фокус-группы -наиболее распространенный метод качественного исследования. В фокус-группах осуществляется поиск идей коммуникационных стратегий и тактик, идей позиционирования. Обычно в состав фокус-групп входит 8-10 человек, но специфика решаемых в ходе исследования задач может в отдельных случаях требовать 3-4 человека (мини-группы) или 15-20 человек (супергруппы).

-метод портфолио – метод, растянутый по времени, так как результат формируется к окончанию курса обучения, либо отдельной темы. Каждый студент самостоятельно отслеживает и фиксирует результаты обучения, формируя из них банк собственных работ.

- метод проектов – выполнение индивидуального или группового творческого проекта по какой-либо теме.

-сократический диалог –диалог, построенный на задавании особым образом сформулированных, «наведенных» (но не наводящих) вопросов.

По В.А. Алексеенко и С.А. Шутькову имеют место следующие методики интерактивного обучения: методика «выбери позицию», методика «дерево решений» и методика «ПОПС формула».

-методика «Выбери позицию»

¹⁶ Активное и интерактивное обучение: Учебное пособие / Авторы- составители: Алексеенко В.А., Шутьков С.А. - М.: НОУ ВПО «Национальный институт бизнеса», 2012 С. 131.

Целью данной методики является выявление той или иной позиции, ее сторонников и противников. Методика может быть использована в качестве задания-зачина аргументированного обсуждения поставленного вопроса. Обсуждение начинается с постановки такого дискуссионного вопроса, который предполагает в качестве ответа взаимоисключающие друг друга варианты. Далее участники занимают место рядом с одной из табличек, представленных в разных частях аудитории: абсолютно за; абсолютно против; скорее за; скорее против; полностью согласен; полностью не согласен; скорее согласен; скорее не согласен. Выбрав позицию, участники обсуждают выбранную позицию, приводят в качестве ее доказательства свои аргументы. Любой участник может поменять свою позицию в ходе дискуссии, если аргументы представляются ему стоящими и убедительными.

- методика «Дерево решений»

Методика «дерево решений» позволяет проанализировать плюсы и минусы предложенных для решения проблемы, вопроса альтернатив. В ходе построения «дерева решений» учащиеся могут с практической стороны оценить преимущества и недостатки различных вариантов. Дерево решений для трех вариантов может выглядеть следующим образом: (1,121)

Вариант 1...		Вариант 2...		Вариант 3...	
Плюсы	Минусы	Плюсы	Минусы	Плюсы	Минусы

Методика «ПОПС-формула» позволяет помочь студентам в формировании навыка составления аргументированного ответа по поводу своей позиции в ходе дискуссии. Краткое выступление в соответствии с ПОПС-формулой состоит из четырех элементов.

П- позиция (в чем заключается точка зрения)	Я считаю, что
О- обоснование (довод в поддержку позиции)	...потому что...
П - пример (факты, иллюстрирующие довод)	...например...
С- следствие	...поэтому...

Понятие «интерактивное обучение» широко распространено в области образовательной практики, связанной с обучением студентов, тренинговым обучением и повышением квалификации.

В настоящее время тренинг, как метод активного социально-психологического обучения широко используется во многих сферах общественной жизни. Он является распространенным видом интерактивного обучения, и предполагает активное обучение, включающее индивидуальные стили обучения, навыки активного слушания, задавания вопросов и получения обратной связи. Тренинг имеет собственные цели и задачи, структуру и методы оценки достигнутых результатов.

Тренинг предполагает множество различных вариантов проведения, их выбор зависит от стиля тренера и целей предполагаемого обучения. Цель одних тренеров направлена конкретно на достижение поставленного результата, в работе они используют преимущественно свой опыт генерации идей внутри групп учащихся и небольшое количество интерактивных упражнений. Целью других тренеров является постановка конкретного навыка, им присущ стиль информирования. Опыт, полученный учащимися в данных тренингах будет различаться.

Тренинг - это наиболее действенный вид обучения для работы с группами учащихся. Он помогает включить ресурс творчества и энергии, что обеспечивает включение всех учащихся в работу. В современных условиях, для эффективного обучения необходимо сочетание активной (практической) деятельности учащихся с дозированным внесением теоретического материала. «Тренинг- особая разновидность обучения через непосредственное проживание и осознание возникающего в межличностном взаимодействии опыта, которая не сводима к традиционному обучению через трансляцию знаний, ни к психологическому консультированию или психотерапии». Особенно актуально такое обучение применимо к студентам, так как их потребность в общении ярко выражена, а жизненный опыт еще не приобретен. Тренинг помогает получить необходимый опыт в психологически безопасных условиях, что облегчает осмысление полученного опыта.

Для обучающих тренингов характерны общие особенности:

- 1) Акцент на взаимоотношениях между обучающимися и преподавателем, постоянное межличностное взаимодействие.
- 2) Соблюдение принципов групповой работы- активное участие, партнёрство, обратная связь, исследовательская позиция участников.
- 3) Использование активных методов групповой работы – групповой дискуссии и сюжетно- ролевой игры.
- 4) Постоянство группы- пропуски занятий являются нежелательными,
- 5) Организация пространства, позволяющая обеспечить проведение активных элементов тренинга и избежать отвлекающих факторов
- 6) Свободное и раскованное общение. Общение в рамках тренинга является более открытым и интенсивным, чем при межличностном взаимодействии. Тренер должен создать благоприятную атмосферу для взаимодействия группа.

Л.А. Петровская выделяет следующие принципы обучающего тренинга: «здесь и сейчас» – обсуждение того, что происходит в конкретный момент, избегание абстракций; персонификация высказываний- замена обезличенных суждений на личные; акцент на чувствах- замена оценочных суждений

описанием собственных эмоций; активность-участие каждого учащегося в межличностном взаимодействии; доверительное общение.

«Тренинги характеризуются большим разнообразием и могут быть классифицированные по различным основаниям. Если классифицировать обучающие тренинги в зависимости от целей, их можно условно расположить в континууме от тренингов конкретных умений (цель из-за выработка поведенческих навыков) до тренингов личностного роста (в их основе- создание условий для саморазвития участников, развития рефлексивных способностей, повышения открытости к новому опыту)»¹⁷. В первом виде тренингов акцент ставится на поведенческие особенности, а во втором- на внутриличностные изменения, которые так же могут стать толчком к изменениям поведенческим. По этой причине различаются и критерии результативности тренинга- они могут быть объективными и субъективными.

Существует большое количество подходов к проведению тренингов и их классификаций. Более с тренинговым обучением в конфликтологии можно будет ознакомиться в следующем параграфе данной работы.

В данном параграфе были рассмотрены основные формы интерактивного обучения в конфликтологии, было отмечено их широкое разнообразие и возможность применения для усвоения основных профессиональных компетенций специалистами конфликтологами, чья профессиональная деятельность направлена как на аналитическое изучение конфликта в разнообразных сферах его проявления, так и на практическую работу по управлению конфликтными ситуациями.

2.2 Место тренинга в интерактивном обучении

Зарождение тренинга или Т-групп связано с работой К. Левина и его учением о групповой динамике. Первая Т-группа была проведена в 1946 году в

¹⁷Чуркина, М.А. Тренинг для тренеров на 100%: Секреты интенсивного обучения. / М.А. Чуркина, Н.В. Жадько. —М.: Альпина Паблишер, 2016. — С. 124.

США, городе Бетель, она была связана с анализом результатов семинара, участниками которого были Л. Бредфорд, Р. Липпит. Данный семинар был посвящен вопросу внутригрупповых отношений.

После работы на семинаре была создана группа из нескольких психологов и социологов, чтобы обсудить поведение дискуссионной группы, наблюдаемой ими в тот день. Так же на обсуждении присутствовали некоторые участники этой дискуссионной группы. В результате анализа и обсуждения процессов и поведения участников была установлена значимость обратной связи в межличностном общении. Летом 1947 года данный опыт был специально запланирован и опробован, и как результат вошел в систему подготовки руководителей наряду с другими методами обучения.

В Т-группах использовались такие методы как дискуссия, мини-лекции, а также разыгрывались роли. В совокупности эти средства стали именоваться лабораторным обучением, при таком обучении отработка и закрепление новых навыков происходила в специальных тренинговых центрах. Наиболее известной научной организацией, практиковавшей лабораторное обучение, стала Национальная лаборатория тренинга в г. Бетеле, США.

В 50-60 гг. в США следствием широкого распространения гуманистической психологии и развития Т-групп образовалась новое направление групповой работы – «группа встреч». Лидерами движения по популяризации и развитию «групп встреч»/ «энкаунтер-группы»/ группы сенситивности являлись К. Роджерс, основоположник недириktивной психотерапии, а также В. Шютц, М. Мерфи, Р. Праймс. Недириktивный стиль ведения, присущий данным группам, можно раскрыть через понимание утверждения К. Ролжерса о том, что каждый человек обладает потенциалом для собственного развития и роста.

Г.И. Захарова указывает следующие условия взаимодействия терапевта и клиента, которые могут быть благоприятны для личностного роста по мнению К. Роджерса: 1) подлинность (искренность) в общении; 2) безусловное принятие другого человека; 3) способность к эмпатическому пониманию со

стороны психотерапевта. Таким образом характерной особенностью подобных «групп-встреч» является недирективный стиль ведения группы, содержащий в себе без оценок и поддерживающее общение с участниками группы, а также содействие участникам в росте и развитии их личности, умению быть в согласии с течением жизни и жизненных обстоятельств.

Общие тренинговые методы психологического тренинга по И.В. Вачкову¹⁸:

1) Групповая дискуссия – совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить (возможно изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Дискуссионные методы применяются для разбора разнообразных ситуаций, имевших место в практической деятельности или жизни участников групп. В некоторых направлениях тренинговой работы групповая дискуссия становится главным методом, примером являются группы-встреч К. Роджерса, группы-анализа.

2) Игровые методы, которые включают в себя ситуационно-ролевые, дидактические, творческие, имитационные, деловые игры.

Игра может быть использована в качестве психотерапевтического метода, подтверждение данного тезиса можно найти в гештальттерапии и психодраме.

Целью деловых игр является решение организационно-производственных задач как непосредственно в учреждениях и организациях. История возникновения деловых игр специалисты связывают с М.М. Бирштейном, который в 1932 году провел в Ленинграде деловую игру по организационно-производственным испытаниям.

Говоря о деловых играх в психологическом тренинге И.В. Вачков подразделяет их на производственные, организационно-деятельностные, проблемные, учебные и комплексные.

Рольевые же игры изначально основывались на теории ролей, которую разрабатывали, каждый в своем ключе, Дж. Мид и Дж. Морено и Р.Линтон.

¹⁸Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство «Ось-89», 2003. С.40

Если говорить о психологическом тренинге, то такие игры применяются в направлениях психотерапии, признающих катарсис, таких как социометрия, психодрама, гештальттерапия, группы встреч, первичная терапия Янова, транзактный анализ и т.д. В социально-психологических тренинговых группах данный метод также получил широкое распространение.

К плюсам такого игрового метода как организационно-деятельностные игры относятся:

- преодоление скованности участников на первой стадии групповой работы;
- игры становятся инструментом диагностики самодиагностики, помогающие участникам мягко обнаружить наличие трудностей в общении;
- способствуют эффективному закреплению новых поведенческих навыков участников;
- закрепление вербальных и невербальных коммуникативных умений, и навыков;
- способствуют самораскрытию и обнаружению творческого потенциала личности;
- способствуют раскрытию искренности и открытости.

3) Методы, направленные на развитие социальной перцепции способствуют развитию умений участников по восприятию, пониманию и оцениванию других людей, самих себя и свою группу. В ходе методов, направленных на развитие социальной перцепции участники, получают вербальную информацию и о том, как они воспринимаются другими людьми и таким образом имеют возможность сравнить полученные результаты с представлениями о самовосприятии.

4) Основателем телесно-ориентированной терапии и методы телесно-ориентированной психотерапии, является В.Райх. В данном виде методов можно выделить три основные подгруппы: 1) работа над структурой тел. например - техника Александера, метод Фельденкрайза; 2) чувственное осознание и нервно-мышечная релаксация; 3) восточные методы (различные виды йоги, тайчи, айкидо, цигун).

5) Медитативные техники используются в целях обучения участников физической и чувствительной релаксации, умению избавляться от излишнего психического напряжения и стрессовых состояний, в конечном счете данные техники сводятся к развитию навыков аутосуггестии и закреплению различных способов саморегуляции.

И. В. Пахно выделяет следующие виды упражнений, используемые в тренинговой работе.

Прежде всего это развлекательные упражнения, направленные на снятие эмоциональной нагрузки участников тренинга и работу с напряжением.

Для организации необходимой для тренинговой работы игровой атмосферы, снятия шаблонов и стереотипов повседневного общения используются разминочные упражнения. Эффект данных упражнений основывается на изменении двигательного-пространственных стереотипов. Такие упражнения хорошо подходят для активизации работы группы в начале тренинга или тренингового дня, а также для возвращения рабочего настроения группы после ее возвращения с перерыва.

Танцевально-песенные упражнения помогают повысить групповую сплоченность с одной стороны, а также помогают участникам подавить свой страх выделиться из группы, убрать скованность и физическую зажатость, активизировать их деятельность.

Как известно целью тренингов, направленных на развитие коммуникативных навыков выступает не только эмоциональная сторона взаимодействия, и оттачивание вербального общения, а также невербальное общение. Невербальное общение включает в себя тактильные контакты проксемическое расположение участников коммуникации, визуальный, мимический вкупе с пантомимические контакты. Культура общения предполагает владение данными навыками и умение их применять в соответствии с ситуацией. В данную разновидность входят и упражнения, рассчитанные на развитие эмпатических умений и эмоционального сопереживания.

Далее рассматриваемые упражнения для медитаций предназначены для расслабления участников и изучения самих себя.

Упражнения группы «психогимнастика» - это упражнения, направленные на изменение состояния группы, как целого или каждого участника в частности, кроме того данные упражнения нацелены на получение опыта, связанного с содержательной целью тренинга. В психогимнастических упражнениях участники должны выразить ситуацию и отношение к данной ситуации только жестами или тактильно без вербализации своего отношения к ситуации. Невербальное поведение человека сложнее поддается когнитивному осмыслению и контролю, что способствует более точному отражению внутреннего состояния участника упражнения, устранению скованности и зажатости.

Говоря об упражнениях группы «психодрама», следует сказать, что их целью является увеличение спонтанности и повышения активности поведения участников упражнения в жизни. На основе проигрывания психодраматической пьесы с последующим обсуждением и обменом мнений происходит вскрытие внутренних проблем участников, возможность посмотреть на данные проблемы со стороны, почувствовать поддержку и силы для их преодоления.

Игровой процесс довольно полно отражается на характере упражнений для изучения межличностных ролей. Возможность почувствовать в себя непривычной роли (ребенка, мужа, жены, представителя той или иной социальной группы) в безопасной и безоценочной атмосфере тренинга помогает выработке более гибкого и пластичного поведения в повседневных жизненных ситуациях за счет снятия или пересмотра поведенческих стереотипов.

Упражнения с элементами аутотренинга и изменения сознания применяются для восстановления сил участников и снятия нервно-психической напряженности.

Увеличение личностного потенциала, повышение и возможностей человека связано с упражнениями группы «гештальт-терапия». Основой

игровой атмосферы для упражнений группы «гештальт-терапия» является переживание участниками контакта с самим собой и другими людьми.

В виду того, что тренинговое обучение основывается на взаимодействии и тренера и группы, необходимым этапом для построения тренинга является сбор ожиданий группы относительно содержания тренинга и набора навыков, которые будут отработаны в данном конкретном тренинге, таким образом тренер адаптирует имеющуюся программу под потребности, нужды и пожелания группы, участвующей в тренинге, проявляя и развивая творческую характеристику данного обучающего метода. В виду творческого характера тренингового обучения приветствуется использование в тренинговом обучении притч, анекдотов, историй, позволяющий не только проиллюстрировать материал, разбираемый в ходе обучения, но и эмоционально окрасить его, что в свою очередь благотворно сказывается на усвоении материала обучающимися.

Для усвоения конфликтологических компетенций обучающимися выгодным и эффективным методом является конфликтологический тренинг – тренинг, направленный на отработку навыков специалиста конфликтолога и медиатора. Конфликтологический тренинг представляет собой возможность для обучения навыкам необходимым для управления конфликтом. В данную сферу относится широкий спектр навыков по консультированию, медиативной деятельности и переговорного процесса, а также знания об общей теории конфликта. Несмотря на то, что данные виды деятельности имеют собственные специфические особенности, их пересечение в деятельности практикующего конфликтолога представляется неоспоримым. Особенно ярко стык данных навыков прослеживается в процедуре медиации - способе урегулирования споров при содействии нейтрального посредника на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Деятельность сторон по достижению ими взаимоприемлемого решения осуществляется на основе переговорного процесса за организацию и поддержание деятельности которого на основе четырех принципов медиации несет ответственность нейтральный посредник-медиатор. В тоже время факту

организации и проведения медиации предшествует консультационная работа медиатора со сторонами на предварительных встречах перед медиацией, а также, если говорить о самом процессе медиации, работа со сторонами в коуче.

Говоря о втором блоке навыков практикующего конфликтолога являются переговорные навыки. К ним можно отнести навыки ведения диалога, направленные на способность успешно устанавливать контакт с другими людьми, навык ведения переговоров в рамках выбранной стратегии переговоров или их сочетания, навык ведения торга и достижения своих интересов с ориентацией на ту стратегию переговоров, которая представляется наиболее подходящей в данной. Рассматривая навыки необходимые для ведения переговоров, нельзя не отметить группу коммуникативных навыков и группу навыков, направленных на достижение соглашения.

На основании приказа Минтруда России от 15.12.2014 N 1041н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор)" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35478) можно выделить следующие компетенции, которыми должны обладать медиаторы общего профиля.

Проанализировав такие трудовые функции медиатора общего профиля как подготовка к процедуре медиации и ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации, а также рассмотрев необходимые умения, необходимые для воплощения данных функций, нами была произведена деятельность по объединению предложенных навыков в группы, таким образом были получены следующие смысловые блоки:

1. Работа с информацией (анализ полученной информации; содействие критическому конструктивному анализу участников медиации).
2. Работа с позициями, интересами, целями и мотивами клиентов, а так же структурирование цели участников процедуры медиации

3. Деятельность, направленная на налаживание и поддержание контакта (коммуникативные навыки) - налаживание взаимодействие с каждой из сторон и участниками процедуры медиации; налаживание взаимодействие между сторонами и участниками процедуры медиации; формулирование, уточнение, прояснение и разъяснение высказывания участников и сторон в процедуре медиации; обобщение и резюмирование высказываний участников процедуры медиации
4. Работа с эмоциональным состоянием - распознавание и корректирование эмоционального состояния участников процедуры медиации, а также анализ эмоциональных реакций сторон на этапе выработки соглашения
5. Работа с балансом сил - поддержание баланса времени и сил в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения
6. Организационные навыки - организация процесс взаимодействия участников процедуры медиации
7. Соблюдение принципов медиации, кодекса профессиональной этики медиатора - сохранение нейтральности, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора
8. Деятельность, направленная на прогнозирование, анализ ситуации клиентов и поиск наилучшего решения. В данную группу входят навыки содействия сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий/ состояний и навык структурирования целей участников процедуры медиации

9. Работа, связанная с подготовкой медиативного соглашения

Данная деятельность включает в себя формулирование, уточнение, прояснение и разъяснение высказываний участников и сторон медиативного соглашения; содействие формулированию решений на этапе подготовки медиативного соглашения; обеспечение оптимального уровня конкретизации решений

Отработка всех вышеизложенных групп навыков, включая навыки осуществления переговорного процесса и консультирования, осуществляется посредством тренингового обучения. Владение данными навыками необходимо

для осуществление компетентной деятельности будущего специалиста конфликтолога, особенно специалиста, применяющего свои знания и умения в практической сфере. Однако компетентность специалиста конфликтолога теоретического профиля так же представляется невозможной без понимания действия данных навыков, а также понимания того воздействия, которое оказывается на потребителя конфликтологических услуг в ходе управления и разрешения конфликтов при грамотном использовании навыков конфликтологического консультирования, переговорного процесса, а также навыков медиатора общего профиля. Полноценное освоение данных навыков формирует специалистов, обладающего высокими компетенциями в сфере конфликторазрешения. Таким образом использование тренинговой формы обучения навыкам, присущим специалисту конфликтологу, представляется не только адекватно отвечающей пожеланиям и запросам обучающихся в системе высшего профессионального образования, но и современной, отвечающей запросам образовательной системы, формы интерактивного обучения.

3. Исследование преимуществ интерактивных методов обучения

Для решения поставленных задач и проверки выдвинутой гипотезы использовались взаимодополняющие методы исследования. Теоретические методы: анализ педагогической, психологической, методической литературы, анализ учебных пособий по конфликтологии, медиации и ведению тренингов, нормативной и программно-методической документации по проблеме исследования; обобщение, прогнозирование, проектирование и моделирование.

Эмпирические методы: диагностический метод сбора информации-анкетирование студентов и выпускников конфликтологических специальностей.

Цель исследования заключалась в выявлении эффективности методов интерактивного обучения конфликтологии с точки зрения студентов высших учебных заведений перед традиционными методами обучения.

Объектом исследования выступает процесс интерактивного обучения в конфликтологии. Предметом исследования являются практические основы интерактивного обучения конфликтологии студентов высших учебных заведений как средство формирования профессиональной компетентности.

Организация и этапы исследования выполнялись в течение двух лет и включали в себя четыре этапа: предварительный, поисково-теоретический, экспериментально-преобразующий и заключительный. В исследовании принимали участие студенты (бакалавры, магистры и аспиранты) высших учебных заведений специальности «конфликтология». Было опрошено 30 респондентов, возраст которых варьировался от 20 до 27 лет.

Обработка результатов проводилась в компьютерной программе для статистической обработки данных – SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). При помощи программы были выявлены статистически значимые закономерности, определены статистические распределения вариантов ответов, оценена близость к нормальному закону распределения. Результаты были выведены в форме таблицы и диаграмм.

На предварительном этапе практического исследования были изучены состояние проблемы интерактивного обучения в конфликтологии и анализ научной и учебно-методической литературы по теме исследования. На данном этапе были выявлены основные противоречия в интерактивном обучении конфликтологии, обозначены цель, задачи и гипотеза исследования.

В рамках поисково-теоретического этапа разрабатывался понятийный и терминологический аппарат, оформлялась теоретическая модель

интерактивного обучения в конфликтологии, обосновывались основные концептуальные положения исследования. Была выявлена роль интерактивного обучения конфликтологии в формировании и росте профессиональной компетентности студентов, рассматривалась взаимосвязь между содержанием, целями и результатами интерактивного обучения в конфликтологии.

На экспериментально-преобразующем этапе было проведено исследование восприятия студентами эффективности методической системы интерактивного обучения конфликтологии. Проводилось анкетирование, как диагностический метод сбора информации и оценка результатов. Выявлялось влияние заинтересованность студентов в интерактивных методах обучения конфликтологии.

На заключительном этапе были подведены результаты исследования, проводился их описательно-статистический анализ, осуществлялась теоретико-методическая интерпретация, корректировалась теоретическая часть исследовательской работы и оформление.

Научная значимость исследования заключается в том, что его результаты раскрывают эффективность интерактивного обучения конфликтологии перед традиционными видами обучения с точки зрения обучающихся.

Практическое исследование показало, что 90 % опрошенных респондентов принимали участие в интерактивных видах обучения (см. табл. 1) – ролевых играх, дебатах, тренингах и прочих видах интерактивного обучения.

Частота участия	Процент
да, участвовал(а), довольно часто	90
Редко	10

Итого	100,0
-------	-------

Табл. 1 «Участие в интерактивных методах обучения»

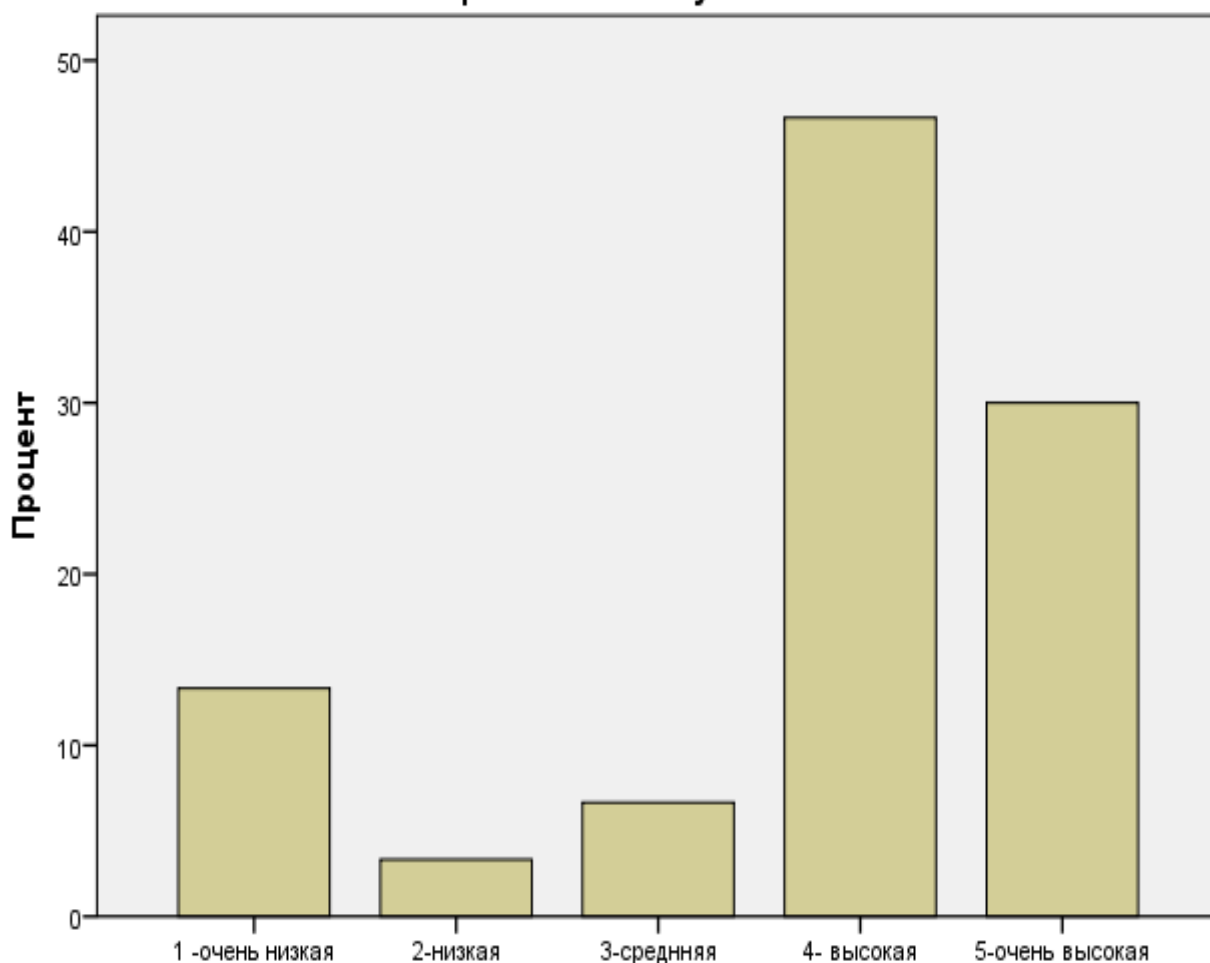
Форма обучения	Количество выбравших данную форму в процентах
Традиционная	9,7
Интерактивная	87,1
Самостоятельная	3,2
Итого	100,0

Табл. 2 «Предпочтение разных форм обучения студентами»

87% опрошенных студентов- конфликтологов отметили, что интерактивная форма обучения имеет преимущество перед другими формами обучения (традиционной и самостоятельной), а 3,2% посчитали приоритетным выбор самостоятельных форм обучения перед традиционными и интерактивными. (см.табл.2)

Полезность навыков, полученных в ходе интерактивного обучения подавляющее 77% респондентов оценили, как высокую и очень высокую (см. рис. 1).

По шкале от 1 до 5 оцените полезность навыков, приобретенных в ходе интерактивного обучения?



По шкале от 1 до 5 оцените полезность навыков, приобретенных в ходе интерактивного обучения?

Рис.1 «Оценка полезности навыков, приобретенных в ходе интерактивного обучения»

Среди разнообразия интерактивных методов игрового обучения наиболее интересными респонденты считают «кейс-стади» и метод анализа конкретных ситуаций (или «метод клиники») (см. рис. 2). Среди дискуссионных методов обучения опрошенным респондентам наиболее интересны дискуссии и круглые столы (см. рис. 3). При ответе на данные вопросы респондентам предлагалось выбрать несколько вариантов ответа. Также респондентам предварительно разъяснено значение и содержание предложенных форм обучения.

Какие дискуссионные методы обучения Вам интересны? (Выберите несколько)

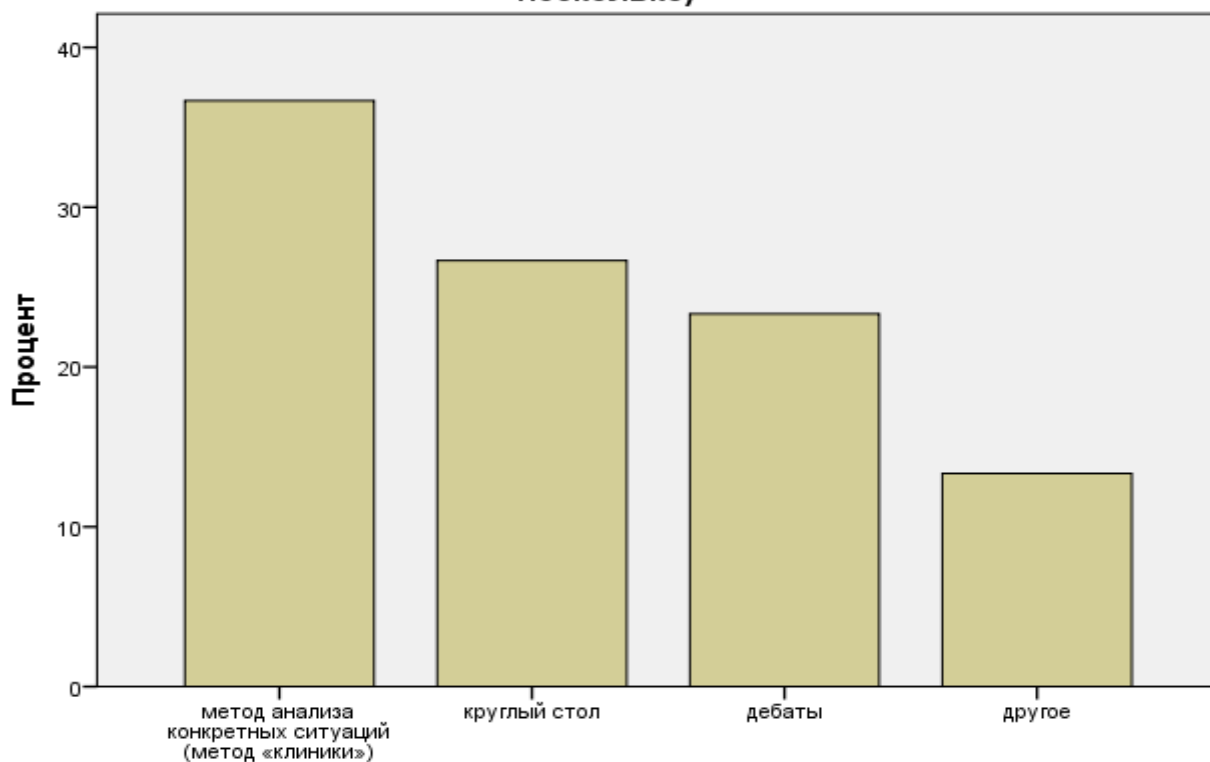


Рис. 2 «Оценка интереса к игровым методам обучения»

Какие дискуссионные методы обучения Вам интересны? (Выберите несколько)

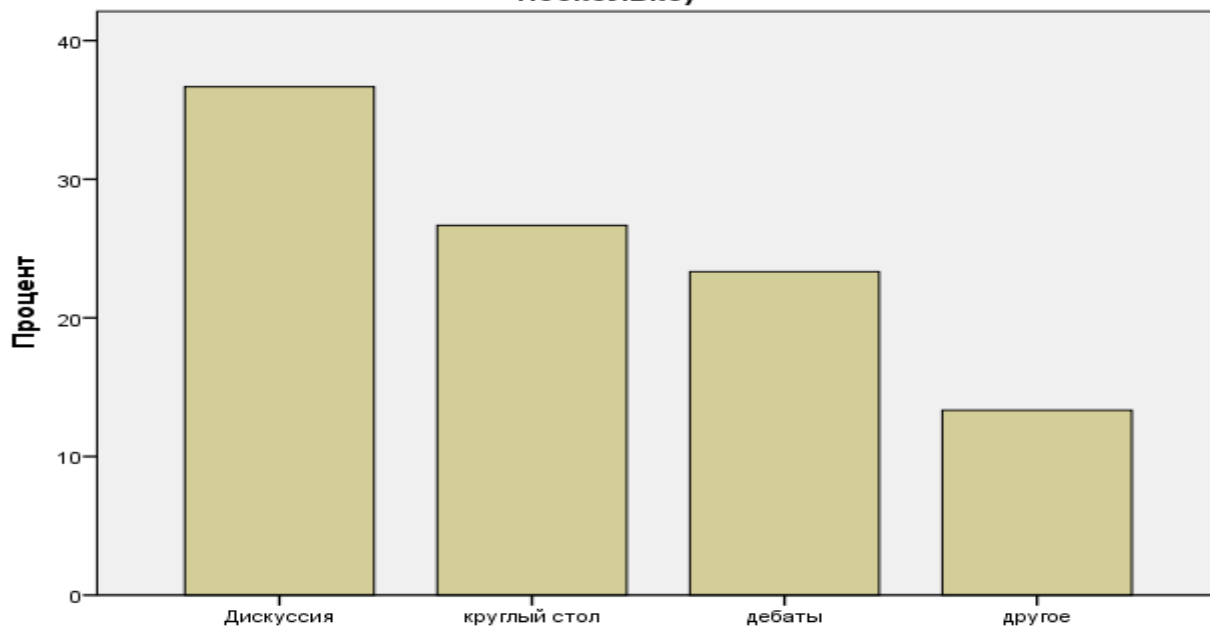


Рис. 3 «Оценка интереса к дискуссионным методам обучения»

В ходе интерактивных занятия студенты более половины опрошенных испытывают организационные трудности и трудности, связанные с нежеланием принимать участие в интерактивном занятии, связанные с некоммуникабельностью и другими причинами.

Во время самостоятельной подготовки к семинарам опрошенные студенты испытывают трудности связанные с недостатком или слишком большим количеством литературы (48% опрошенных), и отсутствием свободного времени на подготовку (30 % опрошенных)

В тренинговом обучении принимали участие 83% респондентов, полезность навыков, полученных в ходе тренингового обучения большинство респондентов оценили для себя, как высокую и очень высокую – 74,2 %. (см. табл. 3).

Эффективность тренинга	Процент
1-очень низкая	6,5
2-низкая	3,2
3-средняя	16,1
4-высокая	29,0
5-очень высокая	45,2
Итого	100,0

Табл. 3 «Оценка эффективности тренинга»

Самыми распространенными видами тренингов, в которых принимали участие респонденты, оказались психологический тренинг (38%) и конфликтологический тренинг (40 %). Большая часть опрошенных студентов может воспроизвести более половины навыков, полученных на тренинговом

обучении (см. табл. 4). Пользу от приобретённых на тренинговом обучении навыков респонденты оценили как высокую и очень высокую.

На вопрос «Понравилось ли Вам принимать участие в тренинговой форме обучения?» утвердительно ответили 97% респондентов.

Воспроизводимость навыков, полученных в ходе тренинга	Процент
1 – не один из навыков	12,9
2-могу воспроизвести меньше половины изученных навыков	3,2
3-могу воспроизвести половину изученных навыков	22,6

4-могу воспроизвести больше половины изученных навыков	41,9
5-могу воспроизвести все изученные навыки	19,4
Итого	100,0

Табл. 4 «Оценка воспроизводимости навыков»

Проведенное нами исследование показало, что большинство студентов конфликтологических специальностей знакомы с интерактивными формами обучения, считают их интересными и полезными для повышения профессиональной компетентности, а также отмечают преимущество данной формы обучения перед традиционными и самостоятельными формами. За осуществление образовательного процесса с помощью традиционного обучения высказались 8% респондентов, а за самостоятельное обучение без взаимодействия «преподаватель-обучающийся» в традиционном обучении, и с отказом от участия в групповых интерактивных формах обучения – 5%. Рассматривая факт того, что данные 5% респондентов относятся к теоретической направленности подготовки специалистов, на первый взгляд процент представляется небольшим, однако профессиональные компетенции конфликтолога, взаимозависимость данной специальности от профессиональной деятельности в сфере «человек-человек», где владение коммуникативными навыками, а также навыками взаимодействия представляется необходимым и оправданным, имеет ряд вопросов. Аналитическая работа, связанная с управлением и разрешением конфликтов, представляется важной и необходимой, однако не менее важной является

необходимость грамотного взаимодействия и донесения результатов аналитической работы до потенциального заказчика данных услуг. Теоретическое обоснование практической эффективности интерактивных методов обучения позволит конфликтологии утвердиться свои научные позиции, что окажет позитивное влияние на распространение знаний о ней в социуме.

Результаты практической части нашего исследования наглядно свидетельствуют о том, что динамичное и последовательное увеличение интерактивных занятий у студентов конфликтологов, внедрение в процесс обучения тренингов, дискуссий, дебатов и прочих видов интерактивной деятельности, будет являться доказательством того, что интерактивное обучение повышает интерес студентов к учебному процессу. Таким образом уделение большого внимания интерактивным формам обучения при переходе на комбинированное обучение, в котором традиционное и интерактивное обучение взаимодополняют друг друга будет способствовать повышению уровня профессиональной компетентности студентов конфликтологических специальностей, позволяя наращивать кадровые и научные ресурсы, способствуя повышению статуса специалистов конфликтологов различного профиля и популяризации специальность.

Заключение

В проведенном исследовании были проанализированы основные особенности и возможности интерактивного обучения в конфликтологии и выявлены их существенные характеристики: активность, коммуникативность, наличие обратной связи, ориентация на личность. Указанные характеристики и проведенное практическое исследование интерактивного обучения в конфликтологии позволили расценивать интерактивное обучение как наиболее соответствующее потребностям современного конфликтологического образования с позиции информативности и формирования профессиональной компетентности студентов высших учебных заведений. Однако, в настоящее время отсутствует единая теория по интерактивному обучению конфликтологии, в литературе не раскрыто использование в учебном процессе методик интерактивного обучения конфликтологии, направленных на совершенствование профессиональной компетентности. На основании анализа соответствующей научной литературы можно сделать вывод о наличии

предпосылок для создания концепции и методической системы интерактивного обучения в конфликтологии.

Во второй части исследования были рассмотрены разнообразие видов интерактивного обучения в конфликтологии и показана важность тренинга в интерактивном обучении. Результаты практической части исследования были обобщены и систематизированы в форме таблиц процентного соотношения и диаграмм. В ходе теоретической и практической части исследования была подтверждена гипотеза о том, что интерактивное обучение показано для подготовки квалифицированных специалистов конфликтологов, особенно конфликтологов-практиков.

Список литературы

- 1) Азарнова, А.Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов — М.: Infotropic Media, 2015. — 288 с.
- 2) Акимова, А.Р. Психология тренинга: исследования субъективных и объективных компонентов эффективности. — М.: Флинта, 2014. — 119 с.
- 3) Активное и интерактивное обучение: Учебное пособие / Алексеенко В.А., Шутьков С.А. — М.: НОУ ВПО «Национальный институт бизнеса», 2012. - 347 с.
- 4) Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд./А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов— Спб.: Питер, 2015. - 528 с.
- 5) Апунович О.А Теоретические и методические основы активного социально-психологического обучения/ О.А. Апунович— Череповец: ЧГУ, 2012. – 97 с.

- 6) Апуневич О.А. Технология конструирования и проведения психологического тренинга как базового метода активного социально-психологического обучения: Учеб. Пособие. – Череповец: ЧГУ, 2015. -111 с.
- 7) Балан, В.П. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев, В.И. Сумин. —М.: Горячая линия-Телеком, 2015. — 342 с.
- 8) Бобрешова И. П. Конфликтология. Практикум/И.П. Бобрешова; В.К. Воробьев / Бобрешова И. П., Воробьев В. К. - Оренбург:ОГУ, 2015. - 102 с.
- 9) Бугреева, Т.В. Методические указания к проведению деловой игры. / Т.В. Бугреева, К.В. Исаева. —М.: Палеотип, 2007. — 92 с.
- 10) Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. -СПб.: Речь, 2002. – 174 с.
- 11) Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Ось-89», 2003. – 224 с.
- 12) Ворожейкин И. Е. Конфликтология: учебник/ И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д.К. Захаров. М.: ИНФРА-М,2000. – 211 с.
- 13) Голованова, И.И. Практики интерактивного обучения. / И.И. Голованова, Е.В. Асафова, Н.В. Телегина. —Казань : КФУ, 2014. — 288 с.
- 14) Голованова, И.И. Практики интерактивного обучения студентов вузов. / И.И. Голованова — Казань : КФУ, 2014. — 300 с.
- 15) Григорьев Н. Б. Психотехнологии группового тренинга/Н.Б. Григорьев. - Спб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2008. - 176 с.
- 16) Громова О. Н. Конфликтология: Курс лекций. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», ЭКМОС, 2000. - 211 с.
- 17) Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг: Учебно-методическое пособие по курсу «Конфликтология». – М.: Изд-во РАГС, 1997
- 18) Гуськов, А.Я. Конфликтология. — М.: Проспект, 2013. — 176 с.
- 19) Добрынина Т.Н. Интерактивное обучение в системе высшего образования: монография/ Т.Н. Добрынина; Мин-во образования и науки РФ, Новосиб. гос. пед. ун-т. – 2-е изд. – Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2014. – 183 с.

- 20) Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. - СПб:Издательство "Речь", 2004. - 256 с.
- 21) Ерешина, Е.А. История конфликтологии. — М.: Проспект, 2015. — 240 с.
- 22) Завьялова Ж.В. Путь тренера. Автобиографические очерки с методическими материалами для практикующего бизнес-тренера. – СПб.: Речь, 2002. – 248 с.
- 23) Захарова Г.И. Теоретические и методические основы психологического тренинга: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2003. -37 с.
- 24) Зеленков, М.Ю. Конфликтология. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/56235>
- 25) Иванов, А.А. Конфликтология. / А.А. Иванов, В.М. Воронов. М. : ФЛИНТА, 2014. — 302 с.
- 26) Интерактивное обучение в системе высшего образования: монография/ Т.Н. Добрынина; Мин-во образования и науки РФ, Новосиб. гос. пед. ун-т. – 2-е изд. – Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2014. - 130 с.
- 27) Исламова, З.И. Интерактивные технологии в профессиональном воспитании/ З.И. Исламова, А.Р. Айдагулова, Д.С. Занин, Л.Р. Саитова. — Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2012. — 212 с.
- 28) Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты/Т.Н. Кильмашкина. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 287 с.
- 29) Колобашкина, Л.В. Информационные технологии принятия решений в условиях конфликта: учебное пособие для вузов: в 2 ч. Ч.1. Основы теории игр.] / Л.В. Колобашкина, М.В. Алюшин. —М.: НИЯУ МИФИ, 2010. — 164 с.
- 30) Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов; С.В. Баклановский / Анцупов А. Я., Баклановский С. В. -М.:Проспект, 2016. - 336 с.
- 31) Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.
- 32) Кузнецов И.Н. Настольная книга практикующего педагога: (учебное пособие)/ И.Н. Кузнецов. – М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. -544 с.

- 33) Курбатов В.И. Конфликтология/ В.И. Курбатов. – Изд. 3-е, стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 445 с. – (Высшее образование).
- 34) Ментс, М.Ван. Эффективный тренинг с помощью ролевых игр/Пер.с англ.А.Смирнова. - СПб.:ПИТЕР, 2002. - 208с.
- 35) Муталапов, И.Д. Формирование профессиональных коммуникативных компетенций в учебных деловых играх: монография. — Казань: КНИТУ, 2013. — 176 с.
- 36) Невеев А. Б. Тренинг в организации: Учебное пособие. -М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 256 с.
- 37) Низова, Л.М. Организационно-управленческая конфликтология: учебно-методическое пособие по подготовке и оформлению магистерской диссертации. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. — 88 с.
- 38) Никонова, С.Б. Современный словарь по конфликтологии. / С.Б. Никонова, В.И. Новосельцев, В.А. Светлов, Н.М. Семенов. —М.: ФЛИНТА, 2016. — 432 с.
- 39) Оганесян, Н.Т. Технологии активного социально-педагогического взаимодействия (тренинги, игры, дискуссии) в обеспечении психологической безопасности образовательного процесса. — М.: ФЛИНТА, 2013. — 134 с.
- 40) Осипова Е. Конфликты и методы их преодоления: социально-психологический тренинг/ Е. Осипова, Е.Чуменко. – М.: Чистые пруды, 2007. -32 с.
- 41) Панфилова А. П. Инновационные педагогические технологии: Активное обучение: учебное пособие для учреждений высшего профессионального образования / А. П. Панфилова. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2012. - 191 с.
- 42) Панфилова, А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений. — М.: ФЛИНТА, 2012. — 320 с.
- 43) Педагогика / Под.ред. П.Н. Пикадистого. - М.: Педагогическое общество России, 2004. – 277 с.
- 44) Рабинович, П.Д. Практикум по интерактивным технологиям. — М.: Издательство "Лаборатория знаний", 2015. — 99 с.

- 45) Раннала, Н.В. Коммуникативный тренинг: Электронное учебное пособие. / Н.В. Раннала, Т.И. Сытько. — СПб.: ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. — 121 с.
- 46) Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. — М.: ФЛИНТА, 2015. — 520 с.
- 47) Скавинская, Е.Н. Основы конфликтологии. — Томск: ТГУ, 2016. — 104 с.
- 48) Смолкин А.М. Методы активного обучения. - М.: Высшая школа, 2001. — 135 с.
- 49) Тихонов, А.Н. Большой грамматический словарь Т. 1. — М.: ФЛИНТА, 2011. — 656 с.
- 50) Тренинг как метод. Технологии реализации тренерских ролей: учеб. - практ. пособие/ Л.Л. Михайлова. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2012. -221 с.
- 51) Тренинг? Тренинг...Тренинг! Учебное пособие/ И.В. Пахно. – Хабаровск, КГБОУ ДПО ХКИППКСПО, 2014. – 80 с.
- 52) Тренинги. Психокоррекционные программы. Деловые игры. — М.: ФЛИНТА, 2015. — 266 с.
- 53) Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с.
- 54) Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки). / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 128 с.
- 55) Фопель, К. Технология ведения тренинга: теория и практика. — М.: ИНФРА, 2016. — 265 с.
- 56) Чуркина, М.А. Тренинг для тренеров на 100%: Секреты интенсивного обучения. / М.А. Чуркина, Н.В. Жадько. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — 490 с.
- 57) Шалагинова, И.Г. Групповые тренинги как форма интерактивных занятий: Методическое пособие. / И.Г. Шалагинова, В.Н. Клейменов. — Электрон. дан. — Калининград: БФУ им. И.Канта, 2005. — 27 с.
- 58) Шалагинова, И.Г. Развитие конфликтологической компетентности в ходе интерактивных занятий: Методическое пособие. / И.Г. Шалагинова, В.Н. Клейменов. — Калининград: БФУ им. И.Канта, 2008. — 26 с.
- 59) Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров. / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. — М.: Дашков и К, 2015. — 240 с. —

- 60)Энциклопедия. Большая юридическая энциклопедия / сост. А. Б. Барихин [более 30 000 терминов и определений]. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Книжный мир, 2010. — 960 с.
- 61)Приказ Минтруда России. Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области медиации (медиатор) – 2014. - № 1041.

Приложение 1
Анкетный лист (пример)

Анкета

Удовлетворенность интерактивным образовательным процессом

Уважаемые обучающиеся, Вам предлагается принять участие в исследовании.

Пожалуйста, выберите наиболее подходящий, по вашему мнению, ответ и подчеркните/ обведите его в кружок.

1. Участвовали ли Вы на занятиях в дискуссиях, ролевых играх, дебатах и т.п. (на занятиях, проводимых в интерактивной форме)?

А. да, участвовал(а), довольно часто

В. редко;

С. нет, не приходилось

2. Какая форма занятий Вам нравится больше?

А. Традиционная (лекции, семинары, зачеты и т.д.)

В. Интерактивная (дискуссии, дебаты, ролевые игры)

С. Самостоятельная (работа с литературой, написание рефератов и др.)

3. По шкале от 1 до 5 оцените полезность навыков, приобретенных в ходе традиционного обучения?

А. 1 -очень низкая

В. 2-низкая

С. 3-средняя

Д. 4-высокая

Е. 5-очень высокая

4. По шкале от 1 до 5 оцените полезность навыков, приобретенных в ходе интерактивного обучения?

А. 1 -очень низкая

В. 2-низкая

C. 3-средняя

D. 4- высокая

E. 5-очень высокая

5. Какие интерактивные методы игрового обучения Вам интересны? (Выберите несколько)

A. метод анализа конкретных ситуаций (метод «клиники»)

B. «кейс-стади»

C. «мозговой штурм»

D. другое (написать свой вариант)

6. Какие дискуссионные методы обучения Вам интересны? (Выберите несколько)

A. дискуссия

B. круглый стол

C. дебаты

D. другое (написать свой вариант)

7. Какие Вы испытываете трудности на интерактивных занятиях?

A. Организационные трудности

B. Сложность получаемой на занятиях информации

C. Нежелание участвовать в интерактивных занятиях
(некоммуникабельность, другие причины)

D. Другое (написать свой вариант ответа)

8. Какие Вы испытываете трудности во время самостоятельной подготовки к семинарам?

- A. Нет свободного времени
 - B. Недостаток литературы или слишком большое ее количество
 - C. Отсутствие компьютерной техники (компьютера, планшета и др.) и невозможность пользоваться электронными ресурсами
 - D. Другое (написать свой вариант ответа)
-

9. Участвовали вы в тренинговом обучении? Если ответ «нет» переходите к вопросам № 14-18.

- A. да
- B. нет

10 В каком виде тренинга Вы принимали участие?

- A. социально-психологический
 - B. психологический
 - C. конфликтологический
 - D. другое (написать свой вариант ответа)
-

11. По шкале от 1 до 5 оцените полезность навыков, приобретенных в ходе тренингового обучения?

- A. 1 – очень низкая
- B. 2- низкая
- C. 3-средняя
- D. 4- высокая

Е. 5-очень высокая

12. По шкале от 1-5 оцените воспроизводимость навыков, полученных в ходе тренингового обучения?

А. 1 – не один из навыков

В. 2-могу воспроизвести меньше половины изученных навыков

С. 3-могу воспроизвести половину изученных навыков

Д. 4-могу воспроизвести больше половины изученных навыков

Е. 5-могу воспроизвести все изученные навыки

13. Понравилось ли Вам принимать участие в тренинговой форме обучения?

А. да

В. скорее да, чем нет

С. скорее нет, чем да

Д. нет

А теперь несколько вопросов о Вас:

14. Ваше имя _____

15. Ваш

пол _____

16. Ваш

возраст _____

17. Укажите Ваше

образование _____

18. Укажите сферу Вашей

работы _____

Спасибо за участие!