

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Иркутский государственный университет»
Педагогический институт
Кафедра социальной педагогики и психологии

ТЕХНОЛОГИИ ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ

учебно-методическое пособие

Иркутск 2020

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет»
Педагогический институт
Кафедра социальной педагогики и психологии

**ТЕХНОЛОГИИ ОБРАЗОВАНИЯ
ВЗРОСЛЫХ**
учебно-методическое пособие

Иркутск, 2020

УДК 374.7(075.8)
ББК 74.560я73

*Рекомендовано к печати учебно-методическим советом Педагогического
института Иркутского государственного университета*

Рецензенты:

Авгусманова Т.В.

канд. пед. наук, заместитель директора по образовательным проектам
Неправительственного экологического фонда им. В.И. Вернадского, г. Москва
Бабицкая Л.А.,

канд. пед. наук, доцент кафедры социальной педагогики и психологии
Педагогического института ФГБОУ ВО «Иркутский государственный
университет».

Технологии образования взрослых: учебно-методическое
пособие/составители О.В. Гордина, А.И. Гордин. - Иркутск: Изд-во «Иркут»,
2020. – 110 с.

ISBN 978-5-6044846-4-7

В пособие вошли материалы, предназначенные для изучения курсов «Социально-педагогическое сопровождение образования взрослых», «Психолого-педагогическое просвещение субъектов образования (с практикумом)» и «Основы андрагогики и геронтологии» по направлению подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование», направленности «Психология и социальная педагогика» (бакалавриат). Материалы пособия могут быть успешно применены при изучении дисциплин «Социально-педагогическая поддержка взрослых в трудных жизненных ситуациях» и «Технологии социально-педагогической реабилитации детей и взрослых» в магистратуре по направлению подготовки 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование». В пособии представлены разработки практических занятий с взрослыми обучающимися, которые могут найти широкое применение в самостоятельной работе студентов как в период изучения данных дисциплин, так и во время прохождения производственной социально-педагогической практики.

Пособие может быть рекомендовано обучающимся как дневной, так и заочной форм обучения.

©Гордина О.В., Гордин А.И., 2020
©ФГБОУ ВО «ИГУ», 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
---------------	---

РАЗДЕЛ 1. ЧТО ЗНАЧИТ «УЧИТЬ ПО-ВЗРОСЛОМУ?»

1.1. В чем специфика образования взрослых?.....	4
1.2. Групповая работа со взрослыми	9

Раздел 2. НЕИМИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ

2.1. Технология проблемного обучения взрослых	14
2.2. Организация и проведения Фокус-группы	20
2.3. Алгоритм создания социального проекта.....	34
2.3. «Открытое пространство»	40
2.4. «Мировое кафе»	47
2.5. «Мастерская будущего.....	49
2.6. Педагогическая мастерская.....	56

Раздел 3. ИМИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ

3.1. «Кейс-технология.....	60
3.2. Деловые игры	65
3.3. Ситуационно-ролевая игра «конфликт»	74
3.4. Дидактическая ролевая игра «Оценка глубины конфликта»	90

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Тесты к ситуационно-ролевой игре «конфликт».	93
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Исполнительское мастерство андрагога (диагностика)...	99
Глоссарий.....	108
Список литературы.....	110

ВВЕДЕНИЕ

В этом учебно-методическом пособии представлены технологии образования взрослых, которые могут существенно обогатить профессиональный багаж студентов, обучающихся по направлению «Психолого-педагогическое образование», по профилю «Психология и социальная педагогика» (бакалавриат) и профилю «Социальная педагогика» (магистратура). Представленный в пособии учебно-методический комплекс позволяет предложить достаточно универсальный психолого-педагогический инструментарий для организации учебного процесса взрослой аудитории и диагностики результатов обучения.

Пособие входит в серию наших разработок под названием: «Учить повзрослому». Первая книга данной серии «Социально-педагогическое сопровождение образования взрослых» была посвящена теоретическому обоснованию образования взрослых. Поскольку мы в течение 15 лет не только разрабатываем ряд важных теоретических аспектов образования взрослых (информационная социализация, третичная социализация, самоактуализация и долголетие человека третьего возраста в процессе обучения и др.), но и реализуем социально-педагогический проект Высшая народная школа для взрослых, у нас сформировалась определенная исследовательская позиция, мы многое поняли для себя благодаря бесценному опыту взаимодействия с коллегами-андрагогами из разных городов России и со слушателями нашей Высшей народной школы. Появилось желание поделиться результатами нашего труда со студентами, коллегами, всеми, кому интересна данная проблематика. Поэтому в первой книге представлены фрагменты наших научных статей, монографий, методических пособий.

В данном пособии мы поставили задачу предложить студентам для изучения и овладения андрагогический инструментарий в виде технологий образования взрослых. Есть замечательные авторы (игротехники, модераторы, бизнес-тренеры и др.), которые смогли предложить педагогическому сообществу технологии образования взрослых, оптимально соответствующие данной возрастной категории: О. Агапова, А. Панфилова, Т. Кононыгина и др. Мы в данном пособии представили подборку текстов и сценариев занятий ряда известных авторов и выступили в роли составителей. Вошли в текст и наши собственные разработки, но главный акцент сделан на творчестве признанных мастеров, создавших подробные описания технологий образования взрослых. Надеемся, что знакомство с данным пособием послужит пробуждению интереса у студентов к образованию взрослых и формированию готовности к андрагогической деятельности.

Составители: Ольга и Александр Гордины

РАЗДЕЛ 1. ЧТО ЗНАЧИТ «УЧИТЬ ПО-ВЗРОСЛОМУ?»

В ЧЕМ СПЕЦИФИКА ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ?

Самое важное при создании любого курса для взрослых людей — учитывать особенности содержания и организации процесса их образования.

Размышляя об этом, мы, естественно, сначала обратимся к теории и ответим для себя на вопрос: «В чем суть теории образования взрослых?»

«Теория образования взрослых» — предмет постоянных дискуссий в сфере корпоративного, дополнительного, неформального обучения. В педагогических кругах её обычно связывают с понятием «андрагогика» и андрагогическим подходом к организации образовательного процесса.

Однако, отметим, что не существует единой теории образования взрослых. Наряду с андрагогикой известны и получают развитие нейронаука, эмпирическое (или экспериментальное) обучение, самостоятельное обучение и трансформационное обучение. У всех теорий одна цель: они помогают моделировать эффективные процессы обучения взрослых.

Остановимся подробнее на наиболее распространенных теоретических подходах к обучению взрослых: андрагогике, трансформационном обучении и эмпирическом (или экспериментальном) обучении.

Андрагогика: упор на опыт

В основе теории андрагогики лежат особенности взрослых обучающихся, а также идея о том, что взрослые полагаются в процессе обучения на свой накопленный опыт.

Сама теория была разработана Малкольмом Ноулзом в 1970-х годах. Согласно Ноулзу, есть шесть ключевых отличий взрослых, учащихся от детей:

1. Потребность в знаниях. Взрослым нужно знать, «зачем» они должны учиться.

2. Мотивация. Взрослыми движут внутренние мотивы. Они учатся, когда хотят учиться. Вы дадите взрослому мощную внутреннюю мотивацию, если убедительно ответите на вопрос «зачем мне это нужно?».

3. Желание. У взрослых желание и готовность учиться появляются, когда они осознают значимость знаний. Им важно понимать, как обучение поможет им изменить жизнь к лучшему.

4. Фундамент или опыт. У взрослых за плечами богатый опыт, который определяет их обучение. Они анализируют, объясняют, объединяют и создают новые идеи или «подкручивают» старые через фильтр собственного опыта. Мы, педагогические дизайнеры, должны использовать этот опыт, чтобы помочь им установить связи, понять актуальность знаний и обрести вдохновение.

5. Самостоятельность. Взрослые самостоятельны и хотят нести ответственность за собственное обучение. Они независимы и любят, когда все под контролем.

6. Отношение к учебе. Взрослые лучше всего учатся, делая что-либо. Для них актуально проблемно-ориентированное обучение, которое они смогут применить в работе. В рамках такого обучения тренируется их способность к решению проблем и, как результат, появляется уверенность, что они могут справляться с любыми задачами при помощи новых знаний.

Исследования Ноулса фиксируют различия в обучении студентов и групп взрослых. Например, учебный процесс в андрагогике получил отличную от педагогической оригинальную модели. Изменилось и содержание обучения. Лекционные часы сокращаются, а предпочтительной формой учебы становятся практические занятия, семинары, дискуссии, работа с кейсами, деловые игры. В содержательном поле андрагогику характеризует высокий приоритет комплексных (междисциплинарных) занятий над теоретическими.

Принципы организации учебного процесса в андрагогике

В современной андрагогике выделяют 11 основополагающих принципов (положений) планирования и ведения занятий.

Принцип 1. Высокий приоритет самообучения

Составляя программу для взрослых, андрагог готовит не просто список литературы, но самый настоящий исследовательский фреймворк: полноценную теоретическую и аналитическую базу, а также инструменты. Все это в сумме позволит обучающимся самостоятельно (или работая в группе) проводить эксперименты, выдвигать, подтверждать или опровергать выдвинутые гипотезы, получать в ходе работы некоторые измеряемые результаты.

Принцип 2. Обучение — это работа в группе

Как мы уже писали выше, группы обучения взрослых формируются с учетом индивидуальных целей слушателей. Исходя из индивидуальных (частных) целей андрагог формулирует общую, групповую цель. Так, на очных практических занятиях взрослые обучающиеся оттачивают навыки совместной работы.

Принцип 3. Опыт обучающихся — источник новых знаний

Общее место всех занятий со взрослыми — обмен опытом, или, на сухом языке андрагогики, взаимная передача информации и продуцирование из неё новых знаний. При этом ученик и андрагог имеют равный статус, т. е. опыт каждого участника учебного процесса может считаться легитимным источником производства знания, в отличие от дидактических занятий, где педагог транслирует аудитории подготовленный набор фактов, смыслов, точек зрения.

Принцип 4. Знание и опыт — устаревают

С возрастом люди многое забывают и чаще опираются на личный и профессиональный опыт. Однако и опыт устаревает ничуть не меньше знаний и может оказаться нерелевантным, к примеру, новым условиям рынка труда. Но

для андрагога ценен любой опыт обучающегося, не важно, профессиональный или социальный. Например, разбирая кейсы обучающихся, преподаватель может объяснять на их примере ошибки, альтернативные решения тех или иных задач.

Принцип 5. Индивидуальный подход к каждому обучающемуся

Набирая взрослую группу, андрагог проводит тестирование, анкетирование, собеседование, чтобы определить уровень подготовки каждого будущего слушателя, а также психологические (иногда физические) особенности.

Принцип 6. Элективность обучения

Выбор занятий (курсов) — осознанный. Следовательно, в круг задач андрагога не входит дополнительное стимулирование обучающихся. Тем не менее, в некоторых программах для взрослых присутствуют формальные ритуалы, пришедшие из системы высшего образования (зачеты, экзамены, защита проектов), однако слушатели вольны отказаться и остановиться на том этапе, на котором хотят.

Принцип 7. Самомотивация обучающегося

Обучающийся сам определяет цели, форму, методы, средства и сроки обучения,

Принцип 8. Результаты учебы применимы на практике

Приступая к курсу, обучающийся должен понимать, что результаты его учебы — не свод теоретических знаний, концепций, формул, определений, а прикладные знания и навыки, которые можно применять на практике.

Принцип 9. Обучение особенно эффективно, если продолжается постоянно

Человек должен развиваться в течение всей своей жизни. Андрагог выстраивает свои программы таким образом, чтобы заканчивая занятия, слушатель имел возможность продолжить интересующие его исследования углубленно.

Принцип 10. Развитие личности

Совершенствование личности — главная задача андрагогики.

Обучение, согласно современной андрагогике, должно быть построено таким образом, чтобы минимизировать роль преподавателя, который хоть и управляет этим процессом, но реже использует дидактические приемы и методики. Андрагог модерирует учебный процесс, обращаясь в первую очередь к заявленным индивидуальным целям каждого обучающегося.

***Трансформационное обучение: выявляем точку зрения
и создаем озарения***

У всех бывают озарения. Этакое вспыхивание вдохновения, которые позволяют взглянуть на реальность под другим углом. Крупицы мудрости,

которые меняют наши жизненные установки. Глубокие осознания, которые пробивают устоявшиеся убеждения и условности.

Все это трансформационные процессы, которые выводят наше сознание на новый уровень. Мы должны стараться создавать такие моменты в обучении: они позволяют встряхнуть ум, вызвать сильные эмоции и оставить незабываемые впечатления. Часто такие моменты способны радикально изменить образ мыслей, точку зрения, отношение к вопросу и шаблоны поведения — то есть запустить те самые «трансформации».

Теория трансформационного обучения объясняет, как взрослые учатся через такие озарения. Теория основана на мнении, что обучение происходит, когда новые знания накладываются на старый опыт или старые представления рассматриваются в новом свете.

В теории трансформационного обучения выделяют три стадии:

1. *Выявление дилеммы или кризиса.* Речь идет о моменте, когда мы осознаем, что все это время придерживались ложного мнения или не знали чего-то важного. Обычно это толкает нас на поиски новой информации или пересмотр системы мышления. Осознать, что мы чего-то не знали или в чем-то ошибались — это всегда кризис, который выводит нас из зоны комфорта.

Указывайте учащимся на то, чего они не знают — это подогреет их любопытство пройти ваш курс.

2. *Определение личной выгоды.* На обучение нас вдохновляет личная выгода — ответ на вечный вопрос: “А какой мой интерес в этом деле?” С самого начала курса важно создать и поддерживать правильный контекст — личный, профессиональный или социальный — который будет подогревать интерес учащихся и держать их “на крючке”. Чтобы мотивировать взрослых, дайте им возможность представить будущие плоды своих трудов.

3. *Критическое мышление.* Ваши учащиеся — разумные, рациональные люди, у них своя голова на плечах. Поэтому нужно создавать моменты рефлексии, чтобы они могли пересмотреть свои убеждения и взгляды. Дайте людям возможность разобраться со своими чувствами и осознать, над чем нужно работать — тогда они с гораздо большим желанием будут впитывать знания.

Эмпирическое обучение: реальный опыт рождает понимание

Китайский философ Конфуций говорил: «Скажи мне — и я забуду, покажи мне — и я запомню, дай мне сделать — и я пойму».

Никакие книги не дадут таких ясных, глубоких знаний, которые человек получает, когда делает что-то сам. Эмпирическая теория обучения утверждает, что суть обучения взрослых — в осмыслении практического опыта.

Взрослые лучше всего учатся, делая что-либо, а не просто запоминают цифры и определения из книг.

Дэвид А. Колб выделяет четыре стадии цикла эмпирического обучения:

1. *Практический опыт.* Взрослые лучше всего учатся за пределами привычной классной комнаты. В результате практического обучения человек обретает мощный опыт, который он не забудет. В качестве примера можно назвать кинестетическое обучение (обучение через симуляции, которые требуют физических действий), а также обучение, которое вызывает сильный эмоциональный отклик (реалистичные сценарии, которые выявляют причинно-следственные связи).

2. *Рефлексивное наблюдение.* Взрослым нужно постоянно прокручивать и осмысливать собственный опыт — это позволяет нам извлекать уроки и обретать знания. Поэтому после практического обучения людям нужно дать время для рефлексии, чтобы они могли понаблюдать за процессом со стороны, проанализировать процессы и процедуры. Для этого можно использовать демонстрации, разборы кейсов и упражнения с четким сценарием.

3. *Абстрактная концептуализация.* Секрет успеха эмпирического обучения в том, что учащийся начинает на основании своих рассуждений выводить абстрактные концепции, обобщать идеи и осознавать их связь с реальностью. Разрабатывайте упражнения, которые позволят учащимся попрактиковаться в критическом мышлении, чтобы они научились формулировать концепции и процедуры.

4. *Активное экспериментирование.* Ролевые игры, стажировки и другие практические задания позволяют учащимся применять свои знания и действительно «учиться через действие». В результате экспериментирования рождается опыт и цикл эмпирического обучения возобновляется.

(no материалам сайта https://hr-portal.ru/files/mini/1000x580_3-teory.png)

ГРУППОВАЯ РАБОТА СО ВЗРОСЛЫМИ

Что такое группа?

Традиционно обучение взрослых проводилось в виде лекций, то есть передачи лектором большого объема информации за определенный фиксированный промежуток времени. При этом непосредственные участники образовательного процесса, взрослые люди, занимали пассивную позицию: они слушали, записывали, одним словом, «потребляли» полученные знания. В последние десятилетия все более эффективным признается другой способ организации занятий — групповой, когда определенное количество людей собирается для того, чтобы всем вместе достичь какой-либо цели или решить какую-либо задачу. Существенное отличие второго способа от первого в том, что основой обучения в группе является активное взаимодействие, интенсивное общение участников между собой и с руководителем (его иногда называют ведущим, модератором, фасилитатором). Каждый из членов группы, независимо от возраста, пола, профессионального опыта и занимаемой должности является равноправным членом группы и заслуживает уважения. А это означает, что мнения всех одинаково важны и равны, что каждый обладает уникальным жизненным и профессиональным опытом и готов им поделиться с другими, что задача, собравшая группу, является важной и актуальной для каждого.

Считается, что способы организации группы зависят от цели встречи. Обычно различают три основных типа собраний:

- собрание-дискуссия, или групповое интервью, с помощью которого узнается мнение данной группы по какому-либо вопросу;
- собрание исследователей, когда интеллектуальный потенциал, энергия и фантазия членов группы мобилизуются в поисках решения какой-либо проблемы;
- собрание для принятия решения, когда на основе мнений участников из нескольких возможных вариантов группа принимает одно решение.

Совместная деятельность в группе включает выполнение заданий, предложенных ведущим, в группе проходит обсуждение задачи и способов ее решения. Группа решает, кто из членов команды будет представлять результаты групповой работы.

Оптимальное число участников в группе — от трех до девяти человек. Если в группе больше членов, то, как правило, им трудно общаться и слышать друг друга, трудно поддерживать уровень активности, и группа распадается на подгруппы. В группе могут решаться следующие задачи:

- Улучшение информированности членов группы, при этом развиваются горизонтальные коммуникации и взаимопонимание.
- Разработка новых идей, решений, стимулирование участников к поиску новых путей решения задачи.
- Создание коллектива единомышленников, способных к сотрудничеству и взаимопомощи.

- Осуществление экспертизы любой идеи — путем коллективного поиска аргументации в ее защиту, критического анализа, осмысления и прогнозирования потенциальных проблем.

Когда группа работает эффективно?

Взрослые люди, в отличие от детей, никогда не будут учиться по принуждению, потому что «надо». Если они не видят смысла, не понимают цели, если им некомфортно друг с другом, они всегда найдут способ «выйти из игры», причем аргументы и объяснения будут крайне вескими. Имея это в виду, руководителю группы взрослых всегда нужно заботиться о том, чтобы всем, включая и его самого, было удобно и приятно в группе. Как этого добиться? Существует несколько несложных правил, в основе которых — здравый смысл и знание психологических особенностей взрослых. Взрослый человек должен чувствовать себя уверенно и безопасно — для этого ему важно знать, чего он может ждать от группы и чего группа ждет от него. Он должен понимать, зачем и для чего он предпринимает какие-либо шаги, что получит в результате. Иногда человек попадает в группу случайно. Подчас звучат одинаковые слова, но в них вкладывается различный смысл, и в этом может быть основа для недоразумений и непонимания, недовольства и разочарований. Как сделать так, чтобы этого не произошло? Вот несколько правил:

- члены группы должны быть знакомы друг с другом;
- цели занятия должны быть ясны и наглядны;
- проблемы, предлагаемые для обсуждения, должны быть актуальны и действительно близки каждому;
- имеет смысл ДО начала занятия выяснить, каковы на самом деле ожидания каждого; если они не совпадают с намерениями ведущего, прояснить ситуацию и границы возможного и планируемого.

Предлагаем несколько приемов работы с группой.

Знакомство. Каждый член группы сообщает имя, фамилию, место работы, должность, личные качества, которые будут помогать или мешать работе с ним, что-то интересное о себе (Что я люблю? Что я не люблю?). Для того, чтобы быстрее запомнить имена участников, можно написать их на специальных табличках или бейджах.

Визитная карточка группы. Предложить группе придумать знаки и символы группового отличия: название, девиз, под которым группа собирается работать, визуальный символ.

Правила работы в группе. Целесообразно предложить участникам выработать правила работы в группе, которые будут в силе до конца семинара (курса, проекта). Как правило, в них фиксируются временные параметры (время выступления), способы общения (не перебивать, говорить по очереди, желающий выступить поднимает руку). Иногда правила могут быть шутливыми («Фразы-убийцы запрещены!», «Улыбнись — потом говори!»),

«Опоздавший угощает всех сладким»). Имеет смысл крупно написать эти правила на плакате и оставить на стене на весь период занятий, а в случае необходимости — обращать на него внимание участников.

Деление на микрогруппы. Группа делится на подгруппы, в подгруппе обсуждают проблему, находят ее решение, а на пленарном заседании делятся результатами. Группа анализирует полученные результаты, обсуждает их и находит причины возникновения проблем. Имеет смысл менять состав участников в мини-группах для того, чтобы они могли общаться с разными людьми, а не только с тем, с кем привыкли.

Эффективно работающую группу отличают: естественность и простота общения; открытость и дружелюбие; нацеленность на решение поставленных задач; атмосфера доверия и сотрудничества; готовность участников к смене ролей и регламента работы; максимальное использование способностей всех членов группы; готовность участников к самосовершенствованию, к проявлению инициативы, стремление к новому; разделение ответственности за результаты проделанной работы.

В группе конфликт?!

Понятно, что каждый руководитель, ведущий, преподаватель стремится к тому, чтобы избежать конфликтов в группе, чтобы атмосфера была благожелательной, творческой и комфортной. Если все же случается столкновение интересов или позиций, которые приводят к открытой конфронтации в группе, для наиболее безболезненного урегулирования конфликтных ситуаций можно рекомендовать некоторые приемы. Например, поменять членов группы, поставить перед находящимися в конфликте единую цель, достичь которую можно лишь совместными усилиями, расширить групповое общение, использовать игровые приемы, которые способствуют созданию теплой дружеской атмосферы («Комплименты», «Воображаемый подарок», «Нити дружбы» и др.).

Описывать эти приемы и игры нет необходимости: их названия говорят сами за себя. Наиболее подробное описание групповых методов работы содержится в кн.: К. Фопель «Создание команды», «Энергия паузы» и др.

При появлении недоразумений группа может пригласить представителей других групп или использовать так называемые советы третьих лиц (эксперт, консультант).

Если, по наблюдению ведущего, группа проявляет склонность к конфликтам, следует целенаправленно (в виде разминочных игр и упражнений) внедрять технику аргументации. Для аргументации, опровержения или противопоставления доводов можно использовать:

- Метод намеренного поиска противоречий. Выявляются противоречия в доводах, в аргументах оппонента.
- Метод достижения последовательности выводов. Постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов выступающий приводит оппонента к желаемому выводу.

- Метод образного сравнения (наглядности). Доводам придается яркость, образность, наглядность. Можно использовать рисунки, схемы, графики, символы и др.
- Метод «да..., но». Выступающий, признавая доводы, соглашается с одной их стороной, но указывает и на другую. Пример: Вы совершенно правы. Но учли ли Вы то, что...?
- Метод игнорирования. Временно откладывает, не обсуждать какой-либо аргумент, довод, если он не может быть ни опровергнут, ни принят.
- Метод акцентирования. Акценты делаются на тех выводах, доводах, которые интересуют одного из оппонентов.
- Метод видимой поддержки. Выслушав доводы оппонента, сначала приводят новые доказательства в пользу его решения, а потом — решения и доводы в свою пользу, которые опровергают все доводы оппонента.
- Постепенное опровержение. Доводы могут радикально изменить точку зрения оппонента.
- Сравнение. Выступающий нейтрализует замечание с помощью аналогий вместо того, чтобы прямо отвечать на него. Сравнения должны приводиться из знакомой оппоненту области.

Групповая консультация.

Добро пожаловать!

При обучении взрослых полезной оказывается **групповая консультация** — особая форма проведения занятий, основным содержанием которой является разъяснение слушателям отдельных, наиболее сложных или значимых вопросов программы. Групповые консультации проводятся, как правило:

- при необходимости подробно рассмотреть практические вопросы, которые были недостаточно или совсем не освещены в учебно-методических материалах;
- с целью оказания слушателям помощи в самостоятельной работе, при подготовке к выполнению практических заданий;
- при самостоятельном изучении слушателями тех или иных нормативных документов, инструкций, положений, постановлений.

В данном контексте хочется подчеркнуть роль **программированной групповой консультации**. Это специфическая форма проведения групповых консультаций, сочетающая в себе элементы проблемного обучения и программированного контроля знаний. На занятиях слушатели задают вопросы по заданной теме. При таком подходе количество и качество вопросов невозможно спланировать заранее: ситуация складывается стихийно, зависит и от контингента, и от ведущего, и главное — от актуальности обсуждаемой темы.

При таком положении преподаватель должен сам предложить вопросы слушателям, то есть *запрограммировать консультацию*. Важно, чтобы эти вопросы были составлены на основе изучения ошибок и трудностей, с которыми слушателям приходится встречаться на практике в ходе научных

консультаций или применения нормативных актов, являющихся предметом изучения.

Преподаватель сначала просит ответить слушателей на подготовленные вопросы, а затем проводит анализ и организует обсуждение неправильных ответов.

Как подготовиться к групповой консультации?

- Определение круга актуальных проблем, требующих обсуждения. Окончательное содержание консультации основывается на анализе пожеланий слушателей.
- Распределение поступивших от слушателей вопросов по группам — по темам, по направлениям, и затем — определение рациональной последовательности их рассмотрения на консультации.
- Полезно приглашать на консультацию специалистов из организаций, имеющих наибольший опыт в рассматриваемой области.
- Начинать консультацию надо с объяснения темы, ее целей и задач, знакомства с приглашенными специалистами. Далее необходимо сообщить слушателям о принципах, по которым группируются вопросы, и о том, в какой последовательности они будут рассмотрены.
- Важно создать непринужденную, доверительную обстановку, чтобы каждый, не стесняясь, мог задать интересующий его вопрос и получить точный обстоятельный ответ. Вместе с тем, консультация проводится строго по намеченному плану, а не превращается в неорганизованную беседу.
- Особое внимание рекомендуется уделять вопросам, допускающим различное толкование или различные подходы, предупреждая тем самым серьезные ошибки и упущения слушателей в будущей работе.
- На консультациях должен находиться материал справочно-информационного характера, особенно труднодоступный или недавно опубликованный.

Источник: Уроки для взрослых: Пособие для тех, кто работает в системе образования взрослых / Под ред. О.В.Агаповой, С.Г. Вершловского. – СПб.: Тускарора, 2003. -78 с.

РАЗДЕЛ 2. НЕИМИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ТЕХНОЛОГИЯ ПРОБЛЕМНОГО ОБУЧЕНИЯ

Проблемное обучение – одна из технологий развивающего обучения. Сущность технологии проблемного обучения заключается в создании (организации) перед обучающимися проблемных ситуаций, осознании, принятии и разрешении этих ситуаций в процессе взаимодействия участников образовательного процесса при их максимальной активности и самостоятельности. Доминантой организации проблемного обучения является организация мыследеятельности обучающихся.

Технология проблемного обучения представляет собой следующую логику действий и операций: предложение преподавателем (модератором) проблемной задачи обучающимся, создающей осознание проблемной ситуации; принятие проблемной задачи, формулировка проблемной задачи, вопроса, вытекающих из проблемной ситуации; решение проблемной задачи, в процессе которого организуется мыследеятельность и обучающиеся овладевают способами приобретения знаний; применение данных способов для решения других конкретных задач.

В традиционном обучении эта логика такова: сообщение готовых знаний учителем; усвоение обучающимися этих знаний путем копирования способов действий; тренаж этих способов в стереотипных ситуациях, упражнениях; закрепление.

Основные понятия проблемного обучения.

Проблемная ситуация. Это определенное психологическое состояние, возникающее в процессе выполнения задания, для которого нет готовых средств и которое требует усвоения новых знаний о предмете, способах выполнения задания. Это познавательные затруднения субъекта деятельности. Проблемная ситуация создает трудность, преодолеть которую человек может лишь в результате собственной мыслительной активности. Проблемная ситуация возникает тогда, когда для осмысления чего-либо, совершения каких-то необходимых действий обучающемуся не хватает наличных знаний или известных способов действия, т.е. имеет место противоречие между знанием и незнанием (исходный момент возникновения проблемности). Проблемная ситуация имеет обучающую ценность тогда, когда она способна пробудить у обучающихся желание выйти из этой ситуации, снять возникшее противоречие. Для того чтобы желание появилось, необходимы следующие условия: - содержательная сторона ситуации должна представлять

определенный интерес для обучающихся-они должны чувствовать, что решение проблемы в целом им по силам, так как часть необходимых знаний у них есть. Пробуждение желания разрешить проблему в сочетании с потребностью узнать интересное, новое и означает очень важный момент в проблемном обучении – принятие проблемы к решению.

Проблемная задача. После принятия проблемы к решению и оформления ее в словесную форму, отделяющую известное от неизвестного, проблемная ситуация превращается в проблемную задачу, в процессе решения которой и происходит приобретение и усвоение недостающих знаний. Проблемная задача – задача, не имеющая стандартного решения, т.е. решаемая не по схеме, алгоритму, образцу. Проблемная задача – это поисковая задача. Она является единицей содержания проблемного обучения, а само это содержание есть система проблемных задач.

Проблемный вопрос отличается от обычного тем, что в нем есть скрытое противоречие, он открывает возможность неидентичных ответов, неоднозначного решения, Проблемный вопрос ориентирован на противоречивую ситуацию и побуждает учащегося к поиску неизвестного, нового знания. Приведем примеры нескольких проблемных вопросов:

1. Всегда ли человек, закончивший вуз, получает образование?
2. Считаете ли вы себя воспитанным человеком?

Проблемные вопросы и проблемные задачи порождают в сознании обучающихся проблемные ситуации.

Основные пути реализации проблемного обучения:

- проблемное изложение педагогом содержания;
- частично поисковая деятельность обучающихся;
- исследовательская деятельность обучающихся (самостоятельный поиск решений);
- использование в педагогическом процессе технологий мыследеятельности.

Источник: Кудрявцев В.Т. Проблемное обучение: истоки, сущность, перспективы. — М.: Знание, 1991. — 80 с.— (Новое в жизни, науке, технике. Сер. «Педагогика и психология»; №4)

Рассмотрим несколько таких технологий: «Работа с понятиями нравственного развития», «Метаплан».

«РАБОТА С ПОНЯТИЯМИ НРАВСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ»

Общая характеристика технологии.

Нравственное развитие личности предполагает постепенное усвоение общественных норм и правил поведения, моральных ценностей, формирование нравственных суждений (обоснование морали), навыков морального поведения. Технология работы с понятиями нравственного развития не имеет возрастных ограничений. Она достаточно результативна как в работе со школьниками, так и со студентами, педагогами, взрослыми людьми в целом.

Основа описания технологии заимствована из кн.: Холл Р. Нравственное развитие: книга для учителя. Нью-Йорк, 1995. И

Цели технологии.

Назначение этой технологии состоит в осмысливании, рефлексии, «проживании» человеком нравственных понятий (ценностей). Так как процесс нравственного развития индивидуален, эта технология предполагает смыслотворчество (создание каждым участником педагогического взаимодействия, и обучающимся, и педагогом, своего индивидуального смысла того или иного нравственного понятия, обогащение имеющегося смысла, обмен смыслами).

Условия реализации технологии:

- количество участников – 10-15 человек (не более);
- активными участниками технологии являются все обучающиеся (педагог обращается с вопросами к каждому участнику);
- неповторяющиеся мнения, точки зрения участников занятия фиксируются педагогом на доске (листе ватмана).

Необходимое оборудование:

- технологическая карта (либо каждому участнику, либо одна для всех – большого формата);
- листы бумаги для записей обучающихся;
- листы ватмана (либо газетной бумаги) для записей педагога – руководителя занятия;
- маркеры, фломастеры.

Порядок реализации технологии

Вводная беседа.

Педагог сообщает обучающимся цель, назначение, порядок осуществления технологии.

Первый этап. Определение понятия (ценности).

Педагог предлагает обучающимся дать определение нравственного понятия (ценности), сформулировать в определении свой смысл о нравственном понятии (ценности).

Для этого могут быть организованы работа со справочной литературой и живая беседа-опрос. В ходе опроса педагог фиксирует все неповторяющиеся определения понятия на доске или листе бумаги.

Сравнивая, анализируя имеющиеся определения, участники взаимодействия выводят наиболее полное, универсальное определение понятия.

Например, для реализации данной технологии педагог предложил обучающимся нравственное понятие «справедливость».

Толковый словарь русского языка определяет это понятие как «беспристрастное отношение, осуществляемое на законных и честных основаниях».

И. Кант утверждает, что «справедливость – это право совести».

Л.Н. Толстой отмечает, что «справедливость есть моральная умеренность. Следовать в физическом мире правилу – ничего лишнего – есть неумеренность, в моральном – справедливость».

Таким образом, обобщая названные точки зрения, дадим следующее определение справедливости: «Справедливость – беспристрастное, с позиций знания правил, законов поведения, отношение к человеку».

Обобщенное определение нравственного понятия необходимо записать на доске или маркером на листе бумаги.

Второй этап. Подбор сходных понятий (ценностей). Путем подбора синонимов к изучаемому понятию углубляется и расширяется интерпретация обучающимися этого понятия.

Педагог сможет помочь участникам занятия подобрать сходные, похожие, близкие по смыслу понятия (ценности) следующими наводящими вопросами.

1. Какие слова могут обозначать то же, что и данное понятие «справедливость»? (Например, честность, порядочность, принципиальность и т.д.)

2. Если человек обладает этой ценностью (справедливостью), то как его можно назвать? (Например, справедливым, внимательным, принципиальным, правдивым и т.д.)

3. Какими еще качествами может обладать справедливый человек?

Педагог предлагает на этом и последующих этапах высказать свою точку зрения по обсуждаемым вопросам каждому из участников взаимодействия.

Все неповторяющиеся мнения записываются маркером на листе бумаги или на доске.

Третий этап. Подбор противоположных понятий (ценностей). Этот этап позволяет, сравнивая эти понятия между собой, выявить существенные характеристики исследуемого понятия (ценности).

На этом этапе участники занятия подбирают антонимы к изучаемому нравственному понятию по следующим вопросам.

1. Что противоположно этому качеству (справедливости)?

2. Если нет этого качества (справедливости), то как называют такого человека?

3. Почему некоторые люди говорят, что справедливость является не очень важным качеством?

Четвертый этап. Определение преимуществ качества (понятия). Выявление положительных сторон рассматриваемого понятия способствует формированию мотивации развивать это качество в себе.

Выявить преимущества рассматриваемого качества (нравственного понятия, ценности) помогут обучающимся следующие вопросы.

1. Чем это качество (справедливость) особенно ценно?

2. Необходимо ли это качество человеку?
3. Что может случиться с тобой, если ты не будешь обладать этим качеством (справедливостью)?
4. Какие преимущества дает человеку владение этим качеством (справедливостью)?

Пятый этап. Определение недостатков качества (понятия). Определение недостатков исследуемого качества (понятия) осуществляется в беседе педагога и обучающихся по следующим вопросам.

1. Есть ли недостатки у этого качества? Какие?
2. Всегда ли это качество – хорошая вещь?
3. Можешь ли ты попасть в беду из-за этого качества?
4. Что может случиться с человеком, слишком придерживающимся этой ценности? (Что может случиться с очень справедливым человеком?)
5. Существуют ли законы, которые ограничивают применение этой ценности?

Шестой этап. Рефлексия взаимодействия. Реализация технологии работы педагога с понятиями нравственного развития заканчивается рефлексией участниками состоявшегося взаимодействия.

Каждому из участников (в том числе и педагогу) предлагается проанализировать свою собственную деятельность, деятельность других участников по следующему плану.

1. Расскажите о своем состоянии:
 - эмоциональное состояние (радость, огорчение, удовлетворение, недоумение, восторг, страх, подавленность, бодрость и т.д.);
 - знания о нравственном понятии (прибавились, систематизировались, не узнал ничего нового и т.д.);
 - мотивация поведения (хотелось заниматься этой работой, вынужденно занимался этим и т.д.)
2. Назовите причины своего состояния (интересное, содержательное обсуждение; все были активны; мою точку зрения никто не отвергал; был обмен мнениями и т.д.).

Наиболее приемлемой формой рефлексивной деятельности участников в данной технологии является «рефлексивный круг» - каждый участник по кругу высказывается в соответствии с предложенным алгоритмом.

Текст составлен по материалам кн.: Кудрявцева В.Т. Проблемное обучение: истоки, сущность, перспективы. М., 1991.

ТЕХНОЛОГИЯ «МЕТАПЛАН»

Общая характеристика технологии. Поясним название технологии – «Метаплан». План есть намеченный на определенный срок порядок работы, «Мета» означает сверх, макроуровень какого-либо явления. Таким образом, метаплан есть сверхпорядок организации деятельности, некий стратегический порядок работы, включающий ряд тактических порядков. «Метаплан»

представляет собой систему разнообразных видов коллективной, групповой и индивидуальной деятельности, промежуточные результаты одной деятельности, которые являются исходным материалом для организации другой деятельности.

Цели технологии заключаются в организации индивидуальной и групповой мыследеятельности по решению той или иной проблемы, наработке каждым участником технологии своего индивидуального опыта по обсуждаемой проблеме и его обогащению в результате групповой работы.

Условия реализации технологии:

- оптимальное количество участников – 15-30 человек.

Необходимое оборудование:

- листочки цветной бумаги (3 цвета, например, белый, зеленый, красный) по количеству участников (каждому участнику выдается по 3 листочка цветной бумаги);

- ручки для каждого участника, 3-5 больших листов бумаги (можно газетной);

- 3-6 маркеров (по 1-2 для каждой группы).

Порядок реализации технологии. Реализация технологии включает следующие этапы.

Первый этап. Выявление и формулировка проблем-вопросов.

Педагог (руководящий реализацией технологии) предлагает участникам занятия в течение 5-10 минут сформулировать несколько волнующих их проблем-вопросов по заданной теме (например, организация процесса экологического воспитания или использование в процессе экологического воспитания новых педагогических технологий, или сущность педагогической диагностики и т.д.)

Тема может быть избрана из любой области знания.

Затем происходит опрос участников и фиксирование педагогом всех неповторяющихся проблем-вопросов, из которых определяются три ведущие.

Например, по теме «Организация процесса экологического воспитания» выделяются следующие три ведущие проблемы.

1. Что такое экологическая культура человека?
2. Какова ведущая идея, определяющая содержание процесса экологического воспитания?
3. Какие условия необходимо создавать обществу для оптимального развития экологической культуры граждан?

Второй этап. Запись проблем-вопросов на цветные листочки бумаги. Каждому участнику занятия педагог раздает по 3 листочка цветной бумаги. Цвет в данном случае лучше выделяет отдельные проблемы (их три), способствует большей наглядности, выразительности внешнего оформления технологии.

На каждом из листочков участники записывают соответствующие проблемы-вопросы. Например, на белом листочке записывается первый вопрос «Что такое экологическая культура человека?». На зеленом листочке – второй, «Какова ведущая идея, определяющая содержание процесса экологического воспитания?». На красном листочке – третий, «Какие условия необходимо

создавать обществу для оптимального развития экологической культуры граждан?»).

Третий этап. *Индивидуальное смыслотворчество.* Каждый участник занятия в течение 20-30 минут отвечает письменно на вопросы, записанные на листочках цветной бумаги (ответы записываются на эти же листочки).

Четвертый этап. *Представление участниками своих индивидуальных смыслов.* Обмен смыслами. Каждый из участников по кругу знакомит всех со своими ответами на все три проблемы-вопроса (без подробных комментариев). Происходит обмен смыслами (ответами) между участниками технологии.

Пятый этап. *Анализ, обобщение индивидуальных смыслов в творческих группах.* На этом этапе организуется и осуществляется следующая деятельность:

- из числа участников занятия создается три творческие группы примерно равной численности;
- классифицируются цветные листочки бумаги с записанными на них смыслами в три стопки (по цвету) (их можно закрепить на стене);
- каждой из творческих групп предлагается сделать анализ и обобщение индивидуальных смыслов по одному из вопросов-проблем;
- творческие группы в течение 20-30 минут анализируют и обобщают индивидуальные смыслы, вырабатывая обобщенный, универсальный вариант;
- творческие группы оформляют на листах бумаги с помощью маркеров результаты своего группового смыслотворчества (рисуют схемы, графики, таблицы, пишут определения и т.д.).

Шестой этап. *Представление итогов работы творческих групп.* Каждая из творческих групп поочередно представляет результаты своей деятельности. Выступление каждой группы комментирует руководитель занятия. Все рисунки, плакаты, схемы вывешиваются на доске.

Седьмой этап. *Рефлексия итогов деятельности.* Каждый из участников занятия по кругу:

- анализирует свое эмоциональное состояние в течение занятия;
- оценивает индивидуальную деятельность в составе группы;
- формулирует свои мысли по обсуждаемым проблемам-вопросам;
- оценивает возможности реализуемой технологии в своей деятельности.

Рефлексия осуществляется при использовании различных способов, приемов, рефлексивных технологий.

Руководитель (педагог) технологии подводит итог совместной деятельности, взаимодействия в рамках технологии.

Источник: Кашлев С.С. Современные технологии педагогического процесса: Пособие для педагогов. – Мн.: Университетское, 2000. – 95с.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ФОКУС-ГРУППЫ

Фокус-группы в социологии известны как *широкий класс исследований, представляющих собой разновидность групповых дискуссий.* Начинается этот ряд с парных интервью. Его продолжают

интервью в триадах, мини-группы (3-5 человек) и т. д. В нашем пособии мы будем рассматривать специфику организации и проведения естественной групповой дискуссии, «объединённое интервью» (В. Ильин) и классической фокус-группы (до 12 человек).

Естественная групповая дискуссия (В. Ильин) или открытая групповая дискуссия (И. Штейнберг) – не имеет сценария, возникает спонтанно, дискуссия происходит в естественной обстановке, в которой её участники живут, работают, часто встречаются вместе. В ней принимают участие люди, хорошо знающие друг друга, активно взаимодействующие в той или иной сфере жизни. В. Ильин подчёркивает, что принадлежность к одному социокультурному полю позволяет глубже понять его многообразие. Естественная групповая дискуссия может не иметь модератора (ведущего). Дискуссия возникает стихийно и так же стихийно развивается. Её приближение к изучаемой теме целиком зависит от способности исследователя ненавязчиво вывести разговор в нужное русло. В этом случае групповая дискуссия может не осознаваться её участниками как процесс сбора информации для исследования.

Объединённое интервью (В. Ильин), которое некоторые исследователи называют парным (И. Штейнберг), как разновидность фокус-группы в практике социологического или социально-педагогического исследования встречается в том случае, когда исследователь беседует сразу с двумя (т. е. малой группой) реципиентами. Такой метод впервые был использован при изучении семейных проблем. Он занимает промежуточное положение между фокус-группой и глубинным интервью. Чаще всего такое интервью не планируется и возникает спонтанно. В процессе его возникает новое своеобразное поле, порождаемое взаимодействием трёх человек – исследователя и двух реципиентов. Сказанное одним реципиентом провоцирует размышление другого. Между ними возникает диалог, который можно определить, как мини-дискуссию, цель которой дать более уточнённую информацию исследователю. Если реципиенты люди малознакомые, то большая вероятность того, что в дискуссии не будет возникать мёртвых информационных зон.

В практике наших социально-педагогических исследований естественная групповая и парная дискуссия не редкость. Например, у слушателей Высшей народной школы они то и дело возникают спонтанно в продолжение обсуждаемой темы или после «вброса» в группу исследователем «на удачу» какой-нибудь актуальной темы, которая на слуху у общественности. У людей третьего возраста в таких случаях всегда очень высока потребность к публичной артикуляции, часто просто потому, что некому высказаться дома (скрытое социальное сиротство). Порой дискуссия возникает между слушателями настолько неожиданно, что исследователю весьма непросто не только ею управлять, но элементарно зафиксировать информацию – приходится полагаться на память.

Основные принципы организации и проведения классической фокус-группы в контексте образования взрослых

Социально-педагогические возможности оказать человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации помощью фокус-групп необходимую помощь психолого-педагогическими средствами (т. е. то, что может быть в фокусе внимания исследователя):

– определить, как можно моделировать сознание, а значит и поведение индивида для оказания ему необходимой помощи в процессе социализации. Т. е. фокус-группа позволяет узнать, как формируется его поведение из уже имеющихся социальных элементов – установок, ценностей, культурных смыслов;

– посредством наблюдения за участниками фокус-группы определить какова динамика происходящих изменений личностных характеристик индивида;

– формировать, корректировать, осуществлять профилактику, развивать и осуществлять другие педагогические действия, направленные на улучшение социального самочувствия участников дискуссии.

А это означает, что «секрет» проведения фокус-группы в процессе социально-педагогического исследования заключается в том, что она представляет собой не только диагностический, но и формирующий инструментарий в виде синтеза эвристической беседы, классической фокус-группы и открытой дискуссии. Это указывает на то, что в социально-педагогическом исследовании надо говорить об особой модифицированной модели этого метода.

Элементы эвристической беседы наблюдаются в том, что в процессе групповой дискуссии очень важно на основе различных индивидуальных мнений сформировать относительно единое представление у участников об обсуждаемой проблеме. Ни что так не улучшает социальное самочувствие индивида как акт, пусть и кратковременного, но всё-таки единодушия.

Элемент проведения классической фокус-группы наблюдается в традиции её подготовки и проведения: написание сценария, наличие модераторов и экспертов, составление протокола, анализ полученных материалов, написание отчёта.

Элемент открытой дискуссии выражается в том, что фокус-группа презентуется не как исследовательское, а как культурно-просветительское, формирующее мероприятие. Поэтому участники не могут являться испытуемыми, респондентами, врачами, плохими педагогами, бригадирами и т. п. Они все – реципиенты, т. е. равноправные участники групповой дискуссионной беседы. Модератор определяет лишь общий контур дискуссии, следит за порядком и наблюдает за происходящими событиями, которые, по сути, имеют спонтанный характер.

Принципы проведения фокус-группы:

1. Дискуссия должна проходить в естественной и привычной для реципиентов обстановке, где они, возможно, живут, работают, часто встречаются и т. п.

2. Желательно, чтобы реципиенты принадлежали к одному социокультурному полю, что позволяет глубже понять его многообразие и способы воздействия на сознание и поведение человека.

3. Позиция модератора должна быть более «слабая», позволяющая с одной стороны, больше говорить размышлять реципиентам, а с другой, быть ему равноправным субъектом.

4. Дискуссия не должна восприниматься её участниками как процесс сбора информации для исследования.

5. Содержание дискуссии должно быть направленным на формирование образа мышления, поведения и улучшение социального самочувствия её участников.

6. Социальным педагогом изучается и используется в качестве метода социальное действие группы и индивида.

7. Главная цель модифицированной в социально-педагогическом исследовании фокус-группы – оказание помощи человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию.

Алгоритм организации проведения классической фокус-группы:

1. Определения темы (главного тезиса) групповой дискуссии.
2. Подбор необходимо дидактического материала и написание сценария.
3. Формирование исследовательской группы и распределение ролей (ведущий, технический редактор, сценарист, протоколист, внешний эксперт, декодировщик, интрепретатор и др.)
4. Рекрумент. Формирование квотной выборки - состава участников дискуссии представляющих из себя группу, состоящую из: разнородных экспертов (некомпетентный эксперт (лох), ключевой эксперт (ы), типичный эксперт, теоретический эксперт), специфического, нетипичного и типичного реципиентов.
5. Определения место, время, технических, материальных средств и декораций (оформления) необходимых для проведения фокус-группы.
6. Непосредственное проведение фокус-группы.

Введение в дискуссию: озвучивание темы, основных правил корректного проведения дискуссии, изложение первичного дидактического материала по теме дискуссии, с целью пробуждения интереса у участников к обсуждаемой проблеме. Желательно активное применение художественно-выразительных (песни, стихи, кино, фотографии и т.п.) и специфических технических (видео, презентации и т.п.) средства.

Основная часть дискуссии: обсуждение основного тезиса с помощью, сформулированных в сценарии и озвученных ведущим (модератором) вопросов. Возможны небольшие паузы психологической

разрядки в виде показа по теме дискуссии видеоролики, чтение стихов, групповые действия в виде микро психодрам и т.п.)

Заключение: в виде групповой и индивидуальной рефлексии по теме дискуссии. Цель - определения сходных позиций. Возможно использование различных форм рефлексии: проективной индивидуальной и групповой в виде рисунков и других образцов художественного и народного прикладного творчества, вербальное в письменном и устном виде и т.п. В процессе заключения происходит демонстрация (презентация и само презентация) образцов групповой и индивидуальной рефлексии, коллективное фотографирование на память, коллективное исполнение песен и т.п.

7. Кодирование и составление протокола, проведённой фокус-группы. Процесс проведения фокус группы (введение, основной части и заключения) записывается с помощью видео или аудио аппаратуры (диктофон). Полученная информация электронным способом переносится на бумажный носитель с помощью её расшифровки и кодирования вербальных и невербальных реакций участников в процессе обсуждения тезиса фокус-группы. Кодирование осуществляется на основе заранее оговоренных графических знаков, обозначающих различные вербальные и невербальные реакции участников, которые сводятся в специальный транскрипт. На основе его и производится в протоколе кодирование.

10 Декодирование протокола. Протокол, зафиксированный на бумажном носителе, декодируется и расшифровывается с помощью одной из технологий дискурс-анализа, наиболее приемлемого для интерпретации смысла по теме дискуссии. Для определения социального смысла групповых дискуссий в образовании взрослых, один из приемлемых дискурс-анализов является парадигматический анализ, цель которого поиск ответов на три ключевых вопроса: 1. Кто участвовал в дискуссии. 2. Какие вопросы обсуждались в ходе дискуссии. 3. Что рассказывал участник (и), и какие заявления делал?

8. Написание отчёта. Интерпретация содержания фокус-группы завершается написанием отчета. Это венец всей работы. Найти истину мало. Желательно ее еще донести до других людей. В наличии и качестве отчета проявляется весь смысл исследования. Не может быть хорошего исследования без хорошего отчета. Формы отчётов:

Аналитическая записка. Этот документ состоит из двух частей. (1) Краткая аналитическая записка, в которой очень лаконично приводятся основные выводы и перечисляются без раскрытия аргументы. (2) Приложения, т. е. тексты глубинных интервью (полные или отредактированные), отчёты о наблюдениях, копии документов и т. д. Это отчёт, предназначенный для практиков (менеджеров, администраторов, политиков и т. д.). Им некогда, да и незачем читать длинные тексты. Однако заказчик должен видеть, что за парой страниц отчета стоит большая сложная работа: многочисленные интерпретации вербального материала, внешнего и включенного наблюдения, вторичный анализ источников и т. д.

Эта база выносится в приложения. В основном тексте только делаются сноски. Такой отчет пишется строгим языком, без всяких лишних и витиеватых

фраз. В то же время в нем нет смысла вставлять термины, которые менеджер (часто инженер по образованию) может и не знать.

Развернутый аналитический отчет. Он включает развернутый детальный анализ изучаемой проблемы и основательные аргументы, подтверждающие все выводы. В качественных исследованиях часто используются цельные цитаты из протокола дискуссии, описания наблюдавшихся событий. Для удобства чтения лучше текст исследователя и цитаты из протокола можно развести с помощью разных шрифтов.

Такой отчет может быть ориентирован на разные аудитории. Это может быть менеджер, которому интересно глубоко вникнуть в суть проблемы, погрузиться в логику ее анализа. Но это может быть и широкая публика, которой предлагается отчет в виде книги или статьи.

Публикация в виде статьи или книги. Это самая зрелая форма отчета о проделанной работе не столько перед грантодателем (работодателем, заказчиком), сколько перед общественностью. Публикация крайне важна и для будущей работы. Информанты нередко просят показать им готовый продукт, который выйдет в результате и их участия. Возвращение в поле со статьями и книгами, отражающими итоги предшествующий опыт, — эффективный путь налаживания контактов с новыми информантами, получения доступа на закрытые объекты. Здесь действует простая логика: «Покажи, что ты уже сделал, и я решу, стоит ли на тебя тратить время».

СЦЕНАРИЙ (ГИД) ПРОВЕДЕНИЯ ФОКУС-ГРУППЫ

«Человек – это канат, натянутый над бездной между прошлым и будущим»

Ф. Ницше

ТЕМА: «ЭКОЛОГИЯ СОЗНАНИЯ ЧЕЛОВЕКА»

Разработка Гордина А.И.

Цель: Определить уровень эколого-психологической культуры у участников фокус-группы и сформировать их представление об экологии сознания человека.

Задачи:

1. Стимулировать участников дискуссии на осмысление поставленной проблемы.

2. Выяснить с помощью чего человек может выстраивать гуманные отношения с собой и с окружающей средой, как влияет гуманное отношения к себе и к окружающей среде на развитие социального интеллекта.

Предисловие

Фрагменты из фильмов «История путешествия. Свидание с планетой» (автор — Стивен Спилберг) и «Кто качает колыбель» (автор- Валентина Матвеева)

Вступление

Из истории экологической психологии, формирование экологической психологии

Понятие «экология сознания человека» - неотъемлемая часть относительного нового научного направления экологическая психология. Экологическая психология является относительно новым направлением, оформившимся в зарубежной психологии два-три десятилетия назад и в последнее десятилетие бурно развивающимся в отечественной психологии на стыке психологии, экологии, педагогики, психотерапии, философии и т.д.

Впервые термин «экологическая психология» использован немецким психологом Роджером Баркетом в 50-е годы XX века.

В настоящее время данный термин применяется в научной литературе для обозначения ряда близких, но не тождественных областей исследований: психологической экологии, психологии окружающей среды, экологического подхода в психологии и собственно экологической психологии (психологии экологического сознания), которые имеют самостоятельные предметы исследований, свои задачи и методологические особенности.

Экологическая психология - область психологии, изучающая взаимоотношения человека и окружающей среды (пространственно-географической, социальной, культурной), органично включенной в жизнедеятельность человека и служащей важным фактором регуляции его поведения и социального взаимодействия.

Основной причиной возникновения экологической психологии явилось резкое обострение социальных проблем, возникших в обществе, где, с одной стороны, развитие цивилизации, общественный прогресс стимулировали качественно новый скачок в познании природы, общества, самого человека, а с другой - обнаружились все те пагубные последствия, которые несет цивилизация. Отмеченное противоречие послужило стимулом для возникновения и развития экологической психологии, которая была призвана ответить на многие вопросы, связанные с восприятием человеком окружающего мира, природы, определением специфики его отношения к природе, исследованием своеобразия экологического сознания и экологических представлений, выработкой психологически обоснованных направлений решения экологических, этических, экономических проблем взаимодействия человека с природой и социальной средой.

Выделяют ряд предпосылок возникновения экологической психологии как самостоятельной науки.

К экологическим причинам интереса к экопсихологии относится необходимость защиты природной среды от разрушающего воздействия «технократического человека» и, наоборот, защиты самого человека от травмирующего влияния загрязненной природной среды, а также от нестабильности социального окружения.

В качестве социальных предпосылок развития экологической психологии выступили проблемы, связанные со взаимодействием человека с окружающей средой, угроза возникновения экологической катастрофы.

В качестве экономических причин - проблема значительных издержек при внедрении новых технологий, хотя и способствующих прогрессу, но нарушающих оптимальный баланс взаимодействия человека с природой.

Научно-психологические причины интереса к экопсихологии обусловлены методологической необходимостью преодоления объектно-субъектной парадигмы изучения психического отражения. Ограниченность этой парадигмы пытались преодолеть еще в 20-е гг. прошлого столетия Курт Левин и другие гештальтпсихологи, поставившие вопрос о том, что объектом психического отражения и условием его развития являются не отдельные предметные свойства окружающей среды, а среда в целом. На первый план был выдвинут вопрос «экологической валидности» исследовательской процедуры.

К практическим причинам относится необходимость разработки методов психологической экспертизы и проектирования пространственной, образовательной, производственной и иной сред, воздействующих на психику человека, особенно в экстремальных условиях, методов диагностики и формирования (коррекции и тренинга) экологического сознания специалистов и населения в целом, методов оказания психологической и психотерапевтической помощи пострадавшим в условиях чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий.

По мнению известного исследователя, в области экологической психологии Дж. Голда, существуют три взаимосвязанных подхода к определению предмета экологической психологии:

1. Одни исследователи считают, что экологическая психология - это исследование отношений человека со средой своего окружения.

2. Другие полагают, что в экологической психологии исследуются взаимосвязи между переменными среды и различными характеристиками психики человека.

3. Третьи утверждают, что в этой дисциплине основное внимание уделяется исследованию связей между поведением человека и материальной средой его окружения.

Экологическая психология ориентирована как на исследование поведения человека в реальных условиях, в реальном мире. До сих пор нет единой концепции, которая описывала бы взаимоотношения человека и среды окружения.

К.Х. Крайк, изучая способы, с помощью которых люди постигают цельную физическую среду их окружения, вводит понятие «образ среды», одинаково применимое при рассмотрении особенностей города, видов застройки или просек в лесу и позволяющее дать полное описание всех сторон окружающей человека обстановки в реальном мире. Изучение воздействия того или иного образа среды является одной из задач экологической психологии.

В отечественной науке экологическая психология стала формироваться в начале 90-х годов XX столетия. Отечественными учеными предпринимается попытка разобраться в сути того, что из себя представляет экологическая психология, каков ее предмет, основные задачи. С.Д. Дерябо и В.А. Ясвин предлагают дифференцировать понятия и предметы изучения и, соответственно, выделяют экологическую психологию, психологию окружающей среды и психологическую экологию.

Экологическая психология имеет свою отличительную особенность, которая заключается в ее непосредственной взаимосвязи с психологической наукой. Отличием экологической психологии от других отраслей психологической науки является ее ориентированность на нетрадиционные области исследований, которые нельзя изучать в лабораторных условиях.

Вопросы для обсуждения.

I. Что значит гуманно относиться к самому себе? (экология индивидуального сознания человека).

- Учитывать свои потребности и стремиться себя реализовать.
- Возможны ли послабления для себя?
- Давать возможность себе отдохнуть: потребности физиологические, потребности самореализации (карьера, творчество).
- Возможность насильственных действий к себе.
 - физическое развитие;
 - развитие интеллектуальных способностей.

II. Что может пониматься под гуманным отношением человека к сообществу людей? (экология внешней социальной среды).

1. Уважение друг к другу (учитывать интересы, заботиться, любить друг друга).

2. Делать поступки во благо другого человека (говорить правду; ограничивать в действиях).

3. Щадить самолюбие, жалеть друг друга.

4. Сокрытие информации.

5. Помогать друг другу самореализовываться, принимать участие в судьбе друг друга.

III. Что мы понимаем под гуманным отношением к окружающей природной среде? (экология природной среды).

- Разумное использование природных ресурсов.
- Утилизация отходов производства (замкнутый цикл производства).
- Брать столько, чтобы природа смогла восстановиться.
- Разработка механизмов восстановления.

Заключение.

Мы в процессе нашей беседы построили виртуальный дом, имя которому экологическое сознание человека. Он состоит из трех взаимообусловленных и взаимно поддерживающих друг друга частей.

Фундамент – индивидуальное сознание человека,

Стены – внешняя социальная среда,

Крыша – природная окружающая среда.

От того насколько будет крепок фундамент зависит устойчивость нашего дома, от того насколько прочны стены – безопасность проживающих в нем, крыша оберегает нас от возможных природных катаклизмов.

Дайте определение понятию «экология сознания человека». Задание можно выполнить в любой форме (экспромт, буриме с использованием ключевых слов (экология, сознание, человек, природа, общество), афоризм и др. Алгоритм – «Экология сознания человека – это ...»

АЛГОРИТМ НАПИСАНИЯ СЦЕНАРИЯ ГРУППОВОЙ ДИСКУССИИ (ФОКУС-ГРУППЫ)

ТЕМА «ЛЮБВИ ВСЕ ВОЗРАСТЫ ПОКОРНЫ?»

Разработка Гордина А.И.

Целевая группа: 30 человек, слушатели Высшей народной школы для людей третьего возраста (ВНШ):

25 женщин, 5 мужчин, средний возраст 60 лет.

Занятие в литературном клубе Высшей народной школы

Время проведения: 16:00 – 18:00

Место проведения: Педагогический институт Иркутского государственного университета, ауд. №9

Модераторы: студенты – будущие социальные педагоги, 4 курс бакалавриата.

Эксперт - участник: Гордин А.И. к.п.н., доцент кафедры социальная педагогика и психология Педагогического факультета ВСГАО

Шаг первый. Подготовительный этап:

1. Сбор и изучение необходимого теоретического материала по предполагаемой теме дискуссии

2. Выбор целевой группы для участия в дискуссии. Предварительное изучение основных характеристик группы (возраст, пол, образования, социальный статус, профессия и т. п.)

3. Формулирование темы дискуссии из сложившихся противоречий. Логическая формула: *«Так должно быть, но в силу таких-то причин этого нет, поэтому мы определили темой нашей дискуссии...».*

4. Определение цели и задач (частных целей-шагов), способствующих достижению главной цели дискуссии.

Пример определения цели и задач.

Цель – уточнить (прояснить) в ходе дискуссии утилитарный и духовный смысл содержания понятия «любовь».

Задачи:

а) Выяснить, что известно участникам дискуссии о любви из устного народного творчества и художественной литературы (анекдоты, пословицы, поговорки, крылатые выражения).

б) Прояснить какой смысл участники дискуссии вкладывают в утилитарный смысл любви.

в) Прояснить какой смысл участники дискуссии вкладывают в духовный смысл любви.

г) Выявить в ходе дискуссии насколько полно утилитарное и духовное содержание понятия «любовь» отражено в жизни современных людей (молодёжи).

5. Подбор необходимого аудио и видео материала (или другого визуального материала – репродукции картин, плакаты, фотографии и т. п.) для эмоциональной поддержки проведения дискуссии

6. Выбор модератора, членов экспертной группы, места, времени проведения дискуссии, необходимых технических средств, возможно, канцелярских (ватман, бумага писчая, фломастеры, карандаши и др.) товаров и основных принципов организации пространства

Шаг второй. Подбор аудио и видеоматериала для пролога.

Написание вступления

Это текст и задачи для модератора.

1. Определение предмета дискуссии.

Модератор: – *Тема сегодняшней нашей дискуссии... Прежде чем приступить непосредственно к её обсуждению, хотелось бы выяснить какие точки зрения существуют у собравшихся участников дискуссии на решении поставленной проблемы.*

Итак, «Необходимо ли такое чувство как любовь для создания современной семьи?» и т.п.

2. Определение основы дискуссии.

Модератор: – *Хотелось бы узнать у собравшихся, а что в обсуждаемой проблеме вы готовы принять за основу общих, приемлемых для всех сторон, подходов для решения поставленной нами проблемы?*

3. Формулирование (уточнение) некоторых знаний о предмете спора.

Модератор: – *Мне хотелось бы вам напомнить некоторые известные (научные, традиционные, общеприняты, расхожие и т. п.) представления о том, что такое «биологические формы жизни», «любовь» и т. п.*

4. Проверка готовности к продуктивному взаимно уважительному диалогу.

Модератор: – *Чтобы наша дискуссия была продуктивной и взаимно уважительной, мне хотелось бы напомнить её участникам некоторые правила, которых мы должны придерживаться во время обмена мнениями:*

– *не перебивать друг друга и выслушивать точку зрения оппонента до конца;*

– *не переходить при обсуждении проблемы на личности;*

– *после того как ведущий даст вам слово – представляться перед участниками, и обращаться к друг к другу только в корректной, уважительной форме и т. п.*

Шаг третий. Подбор аудио и видео материала для эмоциональных пауз между вопросами.

Написание основной части сценария дискуссии

Сначала исследователь заготавливает для модератора (или для себя, если он сам выступает в роли модератора) ключевые вопросы, которые формулируются из задач групповой дискуссии. Их должно быть немного 3-5 не более.

Затем к ключевым вопросам придумываются динамические (косвенные), цель которых придать динамику дискуссии в том, случае, если её участники по каким-то причинам ведут себя пассивно (стесняются, опасаются более интеллектуальных оппонентов, у них недостаточно знания о предмете дискуссии

и т.п.). Обычно такая проблема может возникать в начале дискуссии, когда её участники ещё не разговорились, не привыкли друг к другу. Цель динамических вопросов – не показать превосходство ведущего перед участниками, а помочь им активнее включаться в обсуждение. Одновременно, они – своеобразная шпаргалка ведущего, чтобы он сам при возникновении коммуникативных барьеров не растерялся и не потерял нить управления дискуссией.

Пример переформулирования задач в ключевые вопросы и сочинения к ним динамических вопросов.

Даны задачи:

1. Выяснить, что известно участникам дискуссии о любви из устного народного творчества и художественной литературы (анекдоты, пословицы, поговорки, крылатые выражения).

2. Прояснить какой смысл участники дискуссии вкладывают в утилитарный смысл любви.

3. Прояснить какой смысл участники дискуссии вкладывают в духовный смысл любви.

4. Выявить в ходе дискуссии насколько полно утилитарное и духовное содержание понятия «любовь» отражено в жизни современных людей (молодёжи).

Ключевые и динамические вопросы.

1. Что известно нам, собравшимся на этой дискуссии, о любви из устного народного творчества и художественной литературы?

– *Какие вы знаете анекдоты о любви?*

– *Чему нас учит народ в пословицах и поговорках, когда говорит о любви?*

– *Можете ли вы припомнить какие-то крылатые слова или высказывания известных людей, например, писателей, деятелей искусства о любви?*

2. Что можем мы подразумевать под утилитарным смыслом любви?

– *Любовь может быть причина или способом создания семьи и продолжения рода?*

– *Любовь может стимулировать человека стремиться к карьерному росту, большему зарабатыванию денег, лучшему материальному обеспечению своей семьи?*

– *Любовь может быть средством отдыха, развлечения, удовлетворения плотских потребностей человека? И т. п.*

3. Что можем мы подразумевать под духовным смыслом любви?

– *Любовь — это способ духовного единения людей?*

– *Обретая любовь, люди находят родственные души?*

– *Любовь может способствовать нравственному совершенствованию влюбленных?*

– *Любовь способно делать помыслы человека чище, а поступки красивее?*
И т. п.

4. Нужна ли современному человеку любовь?

– *Достаточно ли при создании семьи только заключать брачные контракты?*

– *Может любовь помешать современному человеку, например, строить свою карьеру, достигать творческих успехов?*

– Актуальны ли в современном российском обществе пословицы наподобие «Любовь зла – полюбишь и козла!» И т. п.

Шаг четвёртый. Вывод.

Визуальное или вербальное рефлексирование, имеющее цель закрепление в сознании участников результатов дискуссии.

Визуальное рефлексирование. Например, модератор обращается к участникам нарисовать символический рисунок, отражающий основные признаки интерпретации содержания понятия «любовь» в современном российском обществе. Это задание может сопровождаться примерно такими словами ведущего: *«Попробуйте с помощью фломастеров и бумаги нарисовать символическое изображение (образ) такой любви, которая является сознанию современного человека».*

Вербальное рефлексирование. Модератор (ведущий) раздаёт участникам дискуссии листки чистой бумаги и карандаши. Ведущий предлагает дать участникам определение понятие любовь (индивидуально или по группам). Задание может сопровождаться примерно такими словами: *«Мы сегодня в ходе дискуссии рассмотрели разные представления о том, как участники понимают современное значения чувства «любовь». В заключении нашей встречи попробуйте, пожалуйста, дать самостоятельно определение этому вечному понятию. Итак, любовь – это...»*

После выполнения данного задания модератор (ведущий) предлагает по желанию огласить получившиеся определения. После того как прозвучат определения, он собирает листки, на которых, они написаны. И благодарит всех присутствующих на дискуссии за интересное и плодотворное совместное обсуждение.

СЦЕНАРИЙ ФОКУС – ГРУППЫ

ТЕМА: ЖИЗНЬ ПРОЖИТЬ - НЕ ПОЛЕ ПЕРЕЙТИ

Разработка Гордина А.И.

Целевая группа: 30 человек, слушатели Высшей народной школы для людей третьего возраста (ВНШ):

25 женщин, 5 мужчин, средний возраст 60 лет.

Занятие в литературном клубе Высшей народной школы

Время проведения: 16:00 – 18:00

Место проведения: Педагогический институт Иркутского государственного университета, ауд. №9

Модераторы: (В1, В2, В3, В4) студенты – будущие социальные педагоги, 3 курс бакалавриата.

Эксперт - участник: Гордин А.И. к.п.н., доцент кафедры социальная педагогика и психология Педагогического факультета ВСГАО

Предисловие: фильм 1.

В1- Здравствуйте уважаемые слушатели ВНШ

В2- Мы рады Вас приветствовать на нашем занятии литературного клуба и сегодня оно пройдет в очень необычной форме.

В3- Для начала давайте посмотрим один небольшой фильм.

(показ фильма 1)

В1- О чём этот фильм? Какие в нём были интересные моменты? Как бы вы назвали этот фильм? Наша сегодняшняя тема напрямую связана с этим фильмом.

В2«Жизнь прожить – не поле перейти» и сегодня мы будем говорить о жизни, о том какой она должна быть, что в ней важнее всего, а что можно оставить на потом.

В3- Уважаемые участники, какие мысли у вас возникают, когда вы слышите афоризм «Жизнь прожить – не поле перейти»?

В1-Уважаемые слушатели, скажите, какие события в прошлом повлияли на вашу жизнь? Какие из них повлияли положительно, а какие отрицательно?

В2 - Хотели бы Вы вернуться в прошлое и что-то изменить? (приведите пример)

В3- Расскажите наиболее яркие события своего прошлого?

В1 - Какие люди из вашего прошлого повлияли на вашу жизнь положительно? (какие отрицательно?)

В2 - Считаете ли вы, что прошлое влияет на будущее? Как именно, приведите пример.

В3 -А сейчас мы бы хотели вам показать ещё один небольшой отрывок из фильма (показ фильма 2)

В1 - Как видите, наш выбор в прошлом влияет на наше будущее и этот фильм наглядно показывает, что человек сделал выбор, однако готов ли он был к этому? Как вы думаете? В2 - Он выбрал себе женщину в жёны, женился, у него появились дети.. теперь он не справляется с этим и просто убегает. От нашего выбора всегда зависит не только наша судьба, но и судьба близких. Давайте же будим к ним внимательными, более открытыми и умейте слушать и слышать.

В1 - Всё ли вас устраивает в вашей жизни сегодня, приведите пример

В2 - Каким вы видите ваше будущее?

В3 - Что может повлиять на изменение ваших жизненных целей?

В1 - Согласны ли вы с утверждением, что нужно ценить каждый прожитый момент вашей жизни? Приведите пример.

В3 Какие стихи на тему фокус-группы вы бы хотели прочитать? Что вам в них понравилось? Почему именно эти стихотворения выбрали?

В1 - Каким вы видите своё будущее?

В2 - Каких наиболее значимых людей, вы бы хотели увидеть в своём будущем?

В3 - Видите ли своё будущее связанное с ВНШ? Как именно?

В1 - Если бы вы хотели изменить своё будущее, с чего бы начали?

В2 - «Хочешь изменить мир, начни с себя» - согласны ли вы с этим утверждением?

В3 - Готовы ли вы меняться прямо сейчас?

В1 - А сейчас творческие задания, первое-это буриме. Вам его нужно составить из следующих слов: жизнь, семья, любовь, смысл, жить, поиск, дорога.

В2 - Упражнение «Скульптурная группа»

Мы предлагаем вам составить скульптурную группу из предметов, лежащих на столе. Можете прибегать к помощи модераторов, мы всегда рады вам помочь.

Упражнение «Коллаж. Как я вижу мир» (заранее принести с собой вырезки на тему фокус- группы)

В3 - Сейчас мы вам раздадим листы и там вы сможете составить коллаж. В нём может быть всё что вам нравится, ваше прошлое, настоящее и будущее. Некоторые психологи утверждают, что когда наши мечты и желания перед глазами, причём рядом и наши заслуги, то это помогает человеку двигаться по жизни и постепенно исполнять желания.

В1 - Спасибо Вам за красочные композиции, за замечательные коллажи и восхитительные буриме. Вы все просто молодцы. Вам сейчас раздадут листочки и на них мы Вас попросим написать советы будущим поколениям, потомкам. Подумайте, что бы вы написали, а мы пока раздадим листочки.

В1 - Вы сегодня славно потрудились, это был замечательный вечер. Как говорится делу время – потехе час. Теперь мы Вас просим подойти к нашим столам и у нас будет чаепитие и конечно же за чаем, мы споём ваши любимые песни, в которых наверняка многое говорится и о настоящем и о будущем и просто о жизни как она есть.

АЛГОРИТМ СОЗДАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА

Разработка Гордина А.И.

Целевая группа: журналисты, представители общественных организаций:

Время проведения: 16:00 – 18:00

Место проведения: Педагогический институт Иркутского государственного университета, ауд. №9

Модератор: Гордин А.И. к.п.н., доцент кафедры социальной педагогики и психологии Педагогического института ИГУ

1. Тема и название проекта.

Тема должна быть социально направленной, т.е. востребованной обществом, организацией. Отвечает на вопрос «О чём?»

Название должно быть броским и привлекающим внимание. Возможно, использование для этого различные стилистические приёмы и художественно-выразительные средства.

Примеры стилистического подхода:

А) *Использование аббревиатуры:*

- КОТ – каждый однажды талантлив (название творческого конкурса для детей);

- КИВ – клуб интересных встреч (название клуба по интересам для молодёжи, который ставил для себя цель организации и проведения интересных встреч. При этом под интересными людьми подразумевались две стороны, т.е. организаторы и какая интересная личность.

Примеры использования художественно-выразительных средств:

А) Метафора:

- «Александровский Централ» - название сибирской литературной народной газеты, которая указывала на местонахождение издания и территорию распространения газеты и была аналогией с известным произведением А.П.Чехова «Палата №6»

- «Золотое поколение» - название газеты студенческого общественного межвузовского движения, представляла собой аналогию с расхожим выражением «золотая молодёжь»

Б) Использование неологизма:

- «БУДУШЕЛ» - человек, идущий в будущее (название газеты для детей и юношества);

- «БАРД-ак» - фестиваль авторской (бардовской) песни.

2. Актуальность проектирования.

Обоснование актуальности социального проектирования определяется рядом причин общетеоретического или практического характера, что диктуется необходимостью разрешения соответствующих социальных проблем. **В настоящее время социальное проектирование, как правило, связывают или даже сводят к прогнозированию, предвидению, конструированию и моделированию будущего, чем и обусловлена необходимость научного анализа проектной деятельности.** Поскольку в мире систематически происходит реформирование различных областей жизни, поиск решения глобальных проблем человечества, постольку объективно возрастает необходимость всестороннего научного анализа социальных проектов и проектной деятельности.

При этом нередко в России имеет место практика полного заимствования и реализации зарубежных социальных проектов, не принимаются во внимание национальные, культурные, политические, экономические, географические, климатические и иные компоненты жизни общества, а также то, что каждый социальный проект должен быть научно обоснованным, экономичным, детерминированным общественным бытием и общественным сознанием, следствием всестороннего анализа социальной действительности, исключающего авантюризм, утраты пределов меры, когда теряется подлинный смысл социального проектирования.

3. Определение целей и задач социального проекта

Цель проекта – это ответ на вопрос: «*Что делать?*»

Например, собрать пожертвования для оказания помощи человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, провести культурно-массовое мероприятие для привлечения внимания к деятельности издания и т.п.

Цель должна быть всегда лаконична, достижима и конкретна.

Задачи – это шаги, необходимые для достижения цели.

В социальном проекте они должны быть конкретными действиями (шагами) по организации проекта)

Например,

1. Проведение информационной кампании с целью привлечения внимания к социальному проекту.

2. Формирование организационного комитета и группы поддержки в виде добровольцев (волонтеров)

3. Определение необходимой материально-технической и объемов финансирования.

4. Определение потенциальных социальных партнеров и спонсоров.

5. Написание сценария или программы социального проекта и его реализация.

4. Ресурсы социального проекта. Финансово-экономическое обоснование

В проектах со смешанным финансированием необходимо рассчитать движение средств по каждому источнику отдельно и в увязке с другими источниками. В малых проектах достаточно составить смету расходов с указанием источника поступления средств.

Бюджет - часть предложений к проекту. Бюджет должен быть подготовлен после того, как написаны предложения к проекту. Необходимо знать требования к бюджету и возможности организации, финансирующей проект. Бюджет должен содержать реальную, проверенную финансовую информацию. Необходимо собрать информацию о стоимости услуг, товаров, определить временные рамки бюджета, сделать возможные поправки на инфляцию, разработать простую, всеохватывающую форму бюджета, состоящую из разнообразных статей затрат на товары и услуги, цен и общей стоимости.

Социальный проект не является коммерческим мероприятием, поэтому бюджет социального проекта всегда имеет отрицательное сальдо. Однако, социальный проект СМИ не есть альтруизм в чистом виде.

А) Постоянное проведение такого рода «убыточных» мероприятий работает на формирование привлекательного имиджа издания, а значит косвенным образом влияет на увеличение «армии» его поклонников, т.е. настоящих или потенциальных читателей, зрителей и слушателей.

Б) Кроме того, подобного рода акции положительно влияют на привлечение рекламодателей, которые в процессе проведения акции могут рекламировать свои товары.

В) И, наконец, социальные проекты помогают активизировать взаимодействие с реальными или потенциальными социальными партнерами:

администрацией муниципальных образований, коммерческими предприятиями, общественными организациями. Часть из них могут быть или стать впоследствии коммерческими партнёрами.

Если проект был представлен на конкурс и выиграл грант, полученные средства могут использоваться только под реализацию данного проекта и указанные в документах статьи расходов.

Финансовый план организации и проведения социального проекта (смета расходов) может содержать следующие пункты: порядковый номер, наименование затрат, стоимость одного наименования, количество наименований, сколько всего затрачено на оплату данного наименования (см. Таблицу 1).

Таблица 1. Смета расходов

№п/п	Наименование затрат	Стоимость одного наименования в руб.	Количество	Всего
1	Гитара акустическая	3000	5	15 000
2				
	Итого:			

Затраты определяются финансовыми возможностями СМИ и его партнёров, содержанием проекта и сложностью материально-технического его осуществления. Расходные статьи могут быть связаны с: необходимостью привлечения специалистов, артистов и др. Для участия в проекте на платной основе; транспортными расходами; формированием призового фонда; приобретением канцелярских товаров; оплатой аренды помещения; представительскими расходами и т.д.

5. Определение содержания механизма реализации проекта

Это технологический этап, который подразумевает подбор оптимальной системы действий, направленных на решение каждой из поставленных задач, то есть достаточно подробно нужно прописать, в каких направлениях, каким образом, когда, в какой последовательности, что и как будет сделано для получения желаемых результатов.

Этот этап представляет собой действия, которые необходимо совершить в определенном порядке для решения конкретных задач, обозначив при этом временные рамки и уточнив все нюансы процесса.

План в проекте требует установления перечня и порядка действий по реализации:

План проекта должен соответствовать следующим требованиям:

- План должен быть сформулирован в чётких и ясных выражениях, написан конкретно, с указаниями точных цифр и дат.
- План должен быть написан простым, понятным языком, каждое действие должно выполняться в указанные в нем сроки.
- План должен быть достижимым, то есть реальным для вашей команды и выполнимым по срокам. Не стоит писать о том, что вы сможете каждый день помогать всем инвалидам в вашем городе или районе, если ваша команда состоит из нескольких человек.
- План должен быть исполним по срокам и силам.
- План должен быть написан, то есть зафиксирован на бумаге (лучше в нескольких экземплярах, чтобы у каждого члена команды всегда под рукой был план работы). То, что не написано, не является планом, так как такую работу очень трудно контролировать.
- Очень важно определить персональную ответственность каждого члена команды за выполнение плана. За каждым пунктом, обозначенным в плане, стоит конкретное лицо, отвечающее за его исполнение (реализацию).
- По каждому пункту плана необходимо указать все, что необходимо для его реализации (материальные, финансовые, человеческие ресурсы). Это крайне важно, иначе план превращается в некий «прожект».
- Что и как нужно сделать, чтобы решить заявленные проблемы: какие шаги, когда и в какой логике предпринять; кого и как привлечь к своей работе, каковы будут их обязанности, права, ответственность; кто, когда и как будет контролировать и оценивать достижение планируемых результатов; кто и как будет отчитываться о проделанной работе; как доказать эффективность своей деятельности.
- Исполнение обязанностей, сроки, качество работы находится под контролем человека, ответственного за весь проект.

План организации и проведения социального проекта.

1. Определение время, место и формы социального проекта.
2. Проведение информационной кампании с целью привлечения внимания к социальному проекту.
3. Определение целевой группы.
4. Формирование организационного комитета и группы поддержки в виде добровольцев (волонтеров)
5. Определение необходимой материально-технической базы.
6. Определение объемов финансирования и составление сметы расходов.
7. Определение потенциальных социальных партнеров и спонсоров.
8. Выбор форм и методов реализации социального проекта и письменное изложение последовательности их применения.
9. Реализация социального проекта.
10. Определение эффективности социального проекта.

План в социальном проекте может быть так же представлен в виде программы или сценария.

Программа (культурно-массовая, образовательная и т.п.) предполагает долгосрочную, часто поэтапную реализацию проекта. Может иметь отдельные, но встраивающиеся в общую логику проекта, цель и задачи. Например, в образовательном социальном проекте целью может быть развитие (личностных качеств), формирование (ценностных установок), профилактика (вредных привычек), коррекция (поведения). В этом случае, при необходимости, перед участниками проекта ставятся соответствующие педагогические задачи. Например, если в цели речь идёт о личностных качествах, то это может быть: развитие коммуникативных способностей, критического мышления, креативности человека и т.п.

Программа может в себе содержать следующие разделы: номер по порядку, тема, форма, содержание, необходимое материально-техническое сопровождение, ответственный, время и место проведения (см. Таблица 2).

Таблица 2. Программа социального проекта

№п/п Этап	Тема	Форма проведе ния меропр иятия	Содержа ние	Материа льно- техничес кое обеспече ние	Ответств енный	Время и место проведения
1	Знакомство	Тренинг				

Сценарий (сценарный план) рассчитан на одноразовую акцию. Он имеет логику написания одноименного драматического произведения. Т.е в нём описывается место действия, реквизит, оформление, действующие лица, время действия. Он имеет 3-ёх или 4-ёх частное деление (пролог, введение, основная часть, заключение). В нём может быть одна или несколько сюжетных линий. Определённая динамика развития, выраженных в коротких действиях в виде различных номеров, «нанизанных» на сюжет.

5. Анализ осуществленной социально-проектной деятельности

В заключении проводится подробный анализ проведенной работы по данному проекту. Подводятся общие итог проведенной работы, формулируются выводы, положительные и отрицательные моменты при проведении социального проекта.

В СМИ это может быть в виде написания и публикации репортажа.

Показатели оценки проекта:

- **Количественные показатели** (востребованность проекта, охват общественности, количество конкретных дел: акций, мероприятий, др.).

- **Показатели социального развития личности** (динамика уровня развития личности: не умел – научился, не знал – узнал, не имел – приобрёл и

т.п., качество продуктов социально-творческой деятельности (поделок, рисунков, походов, акций и др.), характер реализованных инициатив.

- **Показатели социальной адаптации личности** (снижение риска асоциальных явлений, повышение уровня социальной успешности участников, активность).

- **Показатели общественного мнения** (популярность проекта, социально-профилактический эффект, заинтересованность социальных партнёров, отклик в средствах массовой информации).

- **Технологические показатели** (уровень организации в целом и отдельных мероприятий, четкость и эффективность управления, организационная культура участников).

- **Экономические показатели** (соотношение затрат с социально-педагогическим эффектом, привлечение дополнительных материально-технических ресурсов).

Результатом социального проектирования является создание социальных проектов, реализация которых должна служить способствованию разрешению актуальных проблем, позволяющих успешно строить настоящую и будущую жизнь общества. На сегодняшний день создание социальных проектов стало распространенным бизнесом, и, следовательно, повлекло за собой возникновение специальных организаций - грантодателей, требующих развернутых обоснований предъявляемых проектов.

МЕТОД «ОТКРЫТОЕ ПРОСТРАНСТВО»

ОТКРЫТИЕ – МОДЕРАЦИЯ

актуализации целей
участников

синхронизация
индивидуальных целей

объединение в группы по
сходству символов

Относительно давности метода ведутся определенные дебаты. Так, некоторые исследователи отмечают, что способ обсуждения, характерный для «Открытого пространства», был типичен для всех вечевых общинных культур. Однако первое систематизированное описание метода и патент на его использование появились чуть более 30 лет назад. В 1985 году, в г. Сан-Франциско, штат Калифорния, США, Харрисон Оуэн – консультант с более чем 20 годами опыта работы с организациями различного уровня и масштаба, собрал и описал свои наблюдения, подходы и методы

в работе с большими группами над сложными задачами с неясно определенными границами. Х. Оуэн сформулировал принципы новой технологии фасилитации, получившей название «Открытое пространство».

В своей книге Х. Оуэн отмечает, что метод позволяет обуздать и направить в конструктивное русло энергию ярости и бессилия, когда группа не знает, что делать для решения сложной проблемы или не может договориться о подходах, которые устраивали бы всех.

Таким образом, в основе технологии лежат базовые человеческие эмоции, которые свойственно испытывать индивидам и группам при столкновении с новыми неожиданными проблемами. Технология «Открытое пространство» базируется на трансформации энергии эмоций большой группы в энергию переосмысления и поиска конструктивных решений меньшими по размеру подгруппами.

Область применения метода «Открытое пространство»

Эффективен	→	для сообществ от 40 человек в фазе инициации и планирования сложных изменений (эффективен на малых группах для решения более простых задач)
Работает	→	когда формулировка задачи сложная и охватывает определенный вид деятельности
Упрощает	→	процесс общения для людей из разных профессиональных групп и слоев общества с отличающимися профессиональными мнениями и убеждениями
Отличается	→	высокой вовлеченностью и энергией группы, атмосферой творчества, ответственностью всех участников, самоорганизацией, вовлечением отдельных профессионалов и организации в общую деятельность, отсутствием «хаоса»
Результат	→	вариант решения сложной многоуровневой проблемы, стратегическое планирование, выработка стандартов и пр.

Описание применения метода «Открытое пространство»

Открытие

Фасилитатор анонсирует общую тему, правила и регламент пространства, включая время на отдельные обсуждения в группах.

Важность этапа открытия

- сформулировать повестку мероприятия;
- мотивировать участников высказываться по теме.

Представление группе 4 принципов и одного закона

Принципы

1. Кто бы ни пришел – это те люди, которые нужны.
2. Что бы ни случилось – это единственное, что может произойти.
3. Когда бы это ни началось – это правильное время.
4. Когда это закончится – тогда и закончится.

Закон «двух ног»

Если вы обнаружите, что оказались в ситуациях, где вы не можете чему-либо научиться или сделать какой-либо вклад, вы ответственны за то, чтобы перейти в другое место, например, в другую группу [Оуэн, 2008].

Формирование повестки и заполнение расписания

Фасилитатор приглашает желающих участников заявлять подтемы для последующего обсуждения. Ведущий определяет для каждой темы время и пространство, закрепляя карточки с темами на доске.

Важно

- обеспечить многообразие изначально заявленных проблем и мнений;
- создать обстановку для равноправного высказывания своего мнения участниками;
- число заявленных тем превышает число выделенных для обсуждения пространств и временных отрезков.

Лист с расписанием готовится заранее и представляет собой таблицу с указанием временных промежутков по горизонтали и используемых аудиторий по вертикали.

Участники прописывают заявленные темы на заранее заготовленных модерационных карточках, неограниченный запас которых находится в центре круга в начале этапа.

Высказывание участников организовано по кругу. Любой желающий мог стать лидером обсуждения терминологии, владельцем темы и на модерационной карточке кратко сформулировать тему или проблемную область в рамках более широко заявленной темы и передать ведущему для формирования расписания.

В данном «Открытом пространстве» организаторы предусмотрели пространство для 8 подтем (4 аудитории по 2 сессии в каждой), а участники заявили 10 тем, что свидетельствовало об актуальности общей темы и высокой активности группы.

Раунды обсуждения

Участники сессии присоединяются к группам, тематика которых интересует их больше всего. Владельцы тем ведут записи.

В действие вступает «закон двух ног»: участники могут свободно перемещаться по группам в поисках максимальной ценности и общей результативности и, наоборот, уходить из групп, где такой ценности не создается.

«Открытое пространство» базируется на самоорганизации участников и стихийной энергии группы, а потому не регламентирует число участников отдельных обсуждений, но при этом обеспечивает их интенсивность и актуальность.

Заявленная участниками проблематика:

- Свободное владение вниманием аудитории слушателей
- Взаимодействие ПИ ИГУ и социума
- Создание регионального базового центра студенческих инициатив
- Студенческое самоуправление и сообщества
- Процедура и особенности творческого проведения экзамена
- Внедрение корпоративных стандартов в обучающий процесс, включая обратную связь, контроль и корректировку учебного процесса со стороны потенциальных работодателей.
- Как мотивировать преподавателя на более качественный результат?
- Как подготовить мотивированного и компетентного педагога-психолога?
- Как выстраивать коммуникацию с людьми, которые вызывают у вас антипатию?
-

Финал в формате «Питчинг»

В финале владельцы тем представили всей группе результаты обсуждения. Представление (продажа) в формате «Питчинг» идеи группы ограничивалось рамками 90-секундных питчей и требованиями технологии:

4 шага:



Итог работы

1. Карта проблематики в рамках темы «Перспективы развития и вызовы профессионального образования».
2. Пять тем для более подробной проработки.

Технологическая карта занятия

Автор-разработчик	
Специальность	
Тема занятия	
Цель занятия	
Задачи	
Образовательная	
Развивающая	
Воспитательная	
Тип занятия	
Вид занятия	
Методы обучения	
Ожидаемые результаты	

		добровольческого центра?»	
		3. Группирует варианты, предложенные обучающимися по направленности предложенных мероприятий.	3. Принимают участие в обсуждении.
		4. Формирует тематику работы площадок по общему признаку мероприятий.	4. Определяются фасилитаторы площадок по ведущей теме.
		5. Сообщает о зонировании пространства аудитории	5. Самоорганизуются в рабочие группы по площадкам.
Работа в группах	Решение проблемы	Наблюдает за работой площадок, Корректирует и направляет деятельность обучающихся.	Разрабатывают систему нематериальной мотивации; - определяют необходимые ресурсы; - прогнозируют степень удовлетворенности студентов; - фиксируют вариант решения проблемы; - подводят итоги, - готовятся к защите проекта «Эффективная система мотивации»
Презентация итогов работы всех групп на «доске новостей»	Презентация работы групп	1. Предлагает фасилитатору площадок выступить с презентацией вопроса в формате 120-секундных питчей	1. Выступают с защитой проекта. 2. Воспринимают информацию. 3. Обсуждают возникшие в ходе презентации вопросы

Рефлексия деятельности	Завершение, обмен опытом и впечатлениями	<p>1. Предлагает на стикерах обозначить степень эффективности и комфортности деятельности в «Открытом пространстве».</p> <p>2. Благодарит участников учебного занятия</p>	<p>1. Воспринимают и обсуждают предложенную проблему.</p> <p>2. Оценивают новизну и реалистичность предложенных вариантов мотивации к добровольческой деятельности.</p> <p>3. Благодарят модератора и друг друга за работу</p>
------------------------	--	---	--

Источник: Инновационные методы и подходы в обучении взрослых: отечественный и зарубежный опыт: сборник материалов семинара по методике Е.В. Водопьян / под ред. М.А. Галаниной, И.А. Казаковой, Л.М. Федоряк. - Тюмень: типография «Маяк», 2017. - 80 с.

МЕТОД «МИРОВОЕ КАФЕ»

История рождения метода «Мировое кафе»

В 1995 году в Калифорнии группа лидеров бизнеса и науки собралась в доме Хуаниты Браун и Дэвида Исаакса в Милл Вэлли. Участники не собирались создавать новой гуманитарной технологии и не ожидали, что она стремительно распространится по миру в последующее десятилетие.

Группа расположилась большим кругом во дворе дома, но планы нарушил дождь. Переместившись в дом, участники спонтанно разделились на несколько групп, и продолжили обсуждение за столами. Хуанита Браун и Дэвид Исаакс хотели было произнести приветственную речь и объявить собрание открытым, но вовремя осознали, что этого делать не стоит, ведь конференция уже началась и шла полным ходом. Время от времени группы прерывались, чтобы поменяться столами и обменяться идеями. Общение оказалось гораздо плодотворнее, чем участники изначально могли себе представить. Так за столиками с чаем родился метод «Мировое кафе».

Описание технологии метода «Мировое кафе»

Следование четким правилам:

1. Говорите о важном!
2. Вносите свои мысли и опыт!
3. Слушайте, чтобы понимать!
4. Развивайте и соединяйте идеи!
5. Не пропустите озарения, новые модели, глубокие вопросы и свежие идеи!
6. Пишите! Черкайте! Рисуйте! Главное, – фиксируйте!
7. Чувствуйте себя свободно, вы в кафе!

Формирование образа результата через вопросы:

1. Что было бы хорошим результатом решения вашего вопроса?
2. Что нужно сделать, чтобы достичь этого результата?
3. Какие барьеры могут встретиться?
4. Как преодолеть каждый из них?

Роль хозяина стола:

- Фиксирует информацию (без критики)
- Передает информацию последующим группам и собирает новые идеи
- Презентует результаты работы группы

Роль группы:

- Посетить каждый стол (в данном случае 5 столов)
- Предложить новые идеи по обсуждаемой теме
- Вернуться за свой стол

Итог: Полный перечень предложений по обсуждаемым темам

Источник: Инновационные методы и подходы в обучении взрослых: отечественный и зарубежный опыт: сборник материалов семинара по методике Е.В. Водопьян / под ред. М.А. Галаниной, И.А. Казаковой, Л.М. Федорьяк. - Тюмень: типография «Маяк», 2017. - 80 с.

«МАСТЕРСКАЯ БУДУЩЕГО»

«Мы должны уходить от стандартных схем мышления, не останавливаться долго на тактических задачах, а искать иные пути к новым горизонтам». Это высказывание принадлежит Роберту Юнгу, австрийскому ученому-футурологу, автору известного в Европе метода «Мастерская будущего»¹.

Толчком к созданию метода было его путешествие на остров Сицилия в середине 60-х годов, где в это время прошла волна протеста крестьян против эксплуатации мафии. Разорение крестьянских хозяйств приводило к фактическому уничтожению деревень и малых городов. Юнг из вполне понятного человеческого сочувствия совершенно спонтанно провел с ними несколько встреч, на которых обсуждались их жизненные перспективы, и был поражен тем, что простые поденные рабочие и крестьяне готовы к разговору о преобразованиях в обществе, тем, как свободно, как творчески они изобретают новые нестандартные пути решения злободневных проблем... Более того: сформулировав новые идеи, они готовы их отстаивать, убеждать других, привлекать на свою сторону других людей, в том числе и на самом высоком уровне.

Эксперименты и опыты Юнга и его последователей привели к тому, что возникла новая технология, которую назвали «Мастерская будущего».

За последние 30 лет было проведено бесчисленное множество «Мастерских будущего». В Европе этот метод особенно эффективно используется при решении общественных проблем, социальных вопросов, при необходимости демократичного обсуждения новых идей, в том числе и в системе образования взрослых.

«Мастерская будущего» является универсальным методом групповой работы. Как следует из самого названия, этот метод обращен в будущее, ориентирован на перспективу. Но он подходит и тогда, **КОГДА** нужно в решении какой-либо проблемы учесть интересы разных групп (профессиональных, социальных и тд) или учесть мнения и точки зрения коллег, стоящих на разных ступенях служебной лестницы.

И как же создается будущее?

Для того чтобы начать работу «Мастерской», нужно убедиться, что тема (или проблема) в высшей степени актуальна для всех участников. Если это не так, руководителю необходимо выяснить, какая тема действительно актуальна, дать возможность участникам высказаться и, при необходимости, переформулировать ее, сделать действительно близкой для всех.

Работа состоит из трех основных фаз:

Первую фазу можно назвать *проблемно-критической* (или по-другому: *фаза критики*). Здесь происходит выявление существенных противоречий, проблем, отрицательных явлений, всех негативных факторов, которые тормозят продвижение вперед. «Что нам мешает в работе? Почему наша деятельность неэффективна?» - примерно так руководитель формулирует

вопрос, на который группа **ДОЛЖНА ОТВЕТИТЬ** в течение фиксированного времени. На этом этапе возможна резкая критика существующего положения дел. Обычно результаты визуализируются в виде плаката, на котором на карточках представлена вся негативная *картина*. Нужно заметить, что принимаются абсолютно все критические замечания — от глобальных до самых мелких и, на первый взгляд, незначительных. Затем проблемы анализируются, выявляются схожие, разбиваются на «подгруппы».

В следующей фазе — *фазе фантазии* (или иначе: *фаза утопии*) — внимание участников с негативного переключается на сугубо положительный «регистр»: им предлагается представить **идеальный** вариант решения проблемы. Для этого нужно мобилизовать фантазию и творчество, «выпустить на волю» самые смелые мечты. Например, если тема касается улучшения работы организации образования взрослых, то на этой фазе руководитель «Мастерской» предлагает группе представить свое учреждение таким, о каком «можно лишь мечтать», причем модель должна быть как можно более конкретной, детальной, подробной. На этом этапе участники должны себя чувствовать абсолютно свободными; мысленно у них в распоряжении имеется все: деньги, власть, время, все необходимые ресурсы. Результаты работы также представляются наглядно.

Третья фаза — *фаза реализации* — возвращает участников к сегодняшней реальности. Задача на этом этапе — попытаться в идеальной модели найти те фрагменты, аспекты, те практические шаги, которые можно реализовать уже сегодня, тем самым приблизив мечту к сегодняшнему дню. В результате этой работы появляется конкретная программа действий, как правило, ориентированная на улучшение, развитие, обновление сложившейся системы.

Таким образом, задачей «Мастерской будущего» является поиск новых нестандартных решений актуальных задач. Критическая фаза здесь необходима не столько для того, чтобы назвать отрицательные явления, сколько — чтобы дать толчок к продуцированию новых идей, возможность взглянуть по-новому на «неразрешимые» задачи. Как полагал автор этого метода, особый потенциал его заключен в сочетании ряда обстоятельств.

В чем секрет?

Во-первых, когда к людям обращаются и серьезно спрашивают: «Как Вы хотите жить по-другому?», они испытывают удовлетворение и в них раскрываются дремавшие до этого творческие силы.

Во-вторых, каждая рабочая группа участников — это временный творческий коллектив, в который каждый участник приносит свой уникальный личный жизненный и профессиональный опыт, свои достижения и проблемы, тем самым обогащая работу всей группы. С этим связано и основное правило работы «Мастерской» (кстати, оно действует

и во многих других методах работы со взрослыми): мнение каждого участника одинаково важно и ценно (вот она — школа демократии!), поэтому даже в самых жарких дискуссиях нет места оценке друг друга, нельзя говорить «хорошо» и «плохо», «важно» и «неважно». Запрещены также и так называемые «слова-убийцы», такие, как «бесполезно», «бессмысленно», «это у нас все равно никогда не получится», «здесь мы ничего не сможем сделать», «начальству виднее» и т. д.

Что здесь делает ведущий?

Особая роль принадлежит руководителю-ведущему «Мастерской будущего». Его теперь принято называть модератор. Его функция заключается не в том, чтобы «научить, как надо» или предложить слушателям готовую, одинаковую для всех информацию, а в том, чтобы вместе с участниками:

- обсудить правила работы;
- сформулировать задачи каждого этапа, его особенности и временные рамки;
- направлять и структурировать дискуссии и презентации результатов;
- если в малых группах возникают недоразумения или вопросы, способствовать их разрешению и преодолению путем уточнения формулировок и определений, дополнительных вопросов, апелляции к общим для всех правилам работы в группе;
- способствовать созданию творческой атмосферы;
- и — помочь участникам увидеть конкретный наглядный результат «Мастерской будущего» — разработанную самими участниками программу дальнейшей работы.

Модератор всегда находится в «нейтральной» позиции по отношению к участникам, он не может показывать свои предубеждения или занимать чью-то сторону во время работы. Пожалуй, единственное, где он может проявить свою индивидуальность, вкусы, предпочтения, это создание творческой непринужденной атмосферы. Разумеется, каждый этап работы может отличаться своим стилем. Если в фазе критики допускается чувство юмора, иронический тон, и поэтому участникам предлагаются соответствующие задачи (например, напишите фельетон для местной газеты, в которой опишите все названные негативные стороны), то фаза фантазии обычно требует другого стиля: участникам помогает *мечтать* тихая музыка, свечи, танцевальные движения в виде разминки, возможно, небольшая медитация, для того, чтобы в группе возникло соответствующее настроение.

Ниже — в качестве примера — предлагается программа семинара «Мастерская будущего» по теме **«Вклад общественных организаций в дополнительное образование взрослых»** и краткое описание результатов.

Инициаторами семинара выступил ЦЖИ. Обосновывая необходимость проведения мастерской, они подчеркнули важность объединения усилий некоммерческих организаций, занимающихся образованием взрослых в

районе, с целью помочь им в разработке образовательных проектов. Кроме того, была и практическая цель: изучение ситуации в районе для создания на базе ЦЖИ ресурсного центра женских некоммерческих организаций (НКО) Ленинградской области.

В семинаре приняли участие представители женских некоммерческих организаций Ленинградской области (всего 22 человека).

Работа шла по стандартному плану «Мастерской будущего» (программа прилагается). Значительное время было отведено фазе знакомства, т. к. практически все принимавшие участие в семинаре впервые встретились и познакомились с активными методами. Сразу сложилась доброжелательная теплая атмосфера. Участники хорошо работали в группах, не было конфликтных ситуаций и недоразумений, которые обычно бывают с новичками, не имеющими опыта участия в групповой работе.

В результате групповой работы были выработаны и частично разработаны три идеи для последующей работы:

- Развитие в Ленинградской области образовательного туризма. Цель проекта — создание активно действующей зоны туризма, привлечение в район инвестиций и появление новых рабочих мест.
- Организация комплексной поддержки НКО Ленинградской области. Целью проекта является повышение социальной и гражданской активности населения Ленинградской области.
- Создание Народного Университета «Ключ к успеху». Цель данного проекта — содействие демократизации общества посредством дополнительного образования.

В целом семинар показал, что в НКО Ленинградской области работают заинтересованные и творческие люди. Параллельно с названными проектами были высказаны другие, не менее интересные идеи, связанные с гражданским образованием на селе, гражданским образованием женщин («Женщины России»), экологической тематикой (Сертоловское объединение НКО), профессиональным образованием инвалидов и другие.

Многие из идей положены в основу проектов, впоследствии получивших финансовую поддержку.

Программа семинара: Мастерская будущего по теме «Вклад общественных организаций в дополнительное образование взрослых».		
дата, время, фаза	упражнения, задания	комментарии

<p>20 декабря, среда 9-30 начало работы</p>	<p>Короткое представление семинара, руководителей, представление участников в парах, затем по кругу (упражнение «мое имя + черта характера»).</p>	<p>3 фазы; символ каждой из фаз (гиря, воздушный шар, корзина с цветами); задача семинара в целом — конкретные проекты дальнейшей работы, ориентированные на практику, поэтому конкретный результат семинара мы получим только в конце.</p> <p>Общие правила работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ориентация на практический результат; минимум теоретических дискуссий • соблюдение временных рамок • не обсуждаем метод в начале семинара • мнения всех участников важны • ничего не упустить и не потерять • писать разборчиво и крупно • «фразы-убийцы»: написать и вынести за дверь
<p>10-00 фаза критики</p>	<p>Каждый участник индивидуально отвечает на три (шуточных) вопроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Что может произойти в мире и в нашем обществе, в Ленинградской области, чтобы ситуация с НКО стала еще хуже? - Что может случиться в моей организации, чтобы ситуация стала еще более неблагоприятной для него? - Что я лично могу предпринять/сделать, чтобы стало еще хуже? 	<p>Цель: освободиться от балласта, «очищение»; правила этой фазы: открытость и наглядность критики, необходимость высказываться до конца.</p> <p>Что такое презентация групповой работы? (Работаем в малых группах, по 5-6 человек, результаты представляем остальным участникам, выступаем по очереди).</p> <p>Каждый выступает в группе, ответы записываются на карточках. Совместно в группе ответы группируются, прикрепляются к плакату. Результаты обсуждаются, и готовится презентация. После того, как дано задание, необходимоделиться на группы — метод «пазель» (разрезанные на кусочки открытки, участники собирают картинку и объединяются в группы).</p>
<p>11-30 перерыв</p>		

11-45	Презентация работы в группах.	
12-20—13-00	Подготовка статьи для местной газеты (2025 год) и презентации работы в группах.	Прикрепить статью к плакатам.
13-30 обед		
14-30 разминка	«Гордиев узел»	Участники встают в тесный круг, с закрытыми глазами берутся за руки. Задача — распутать «узел» рук так, чтобы цепочка рук не разорвалась.
14-40— 15-20	Задание для работы в малых группах: в «негативных» чертах найти положительное, записать на листках бумаги.	Обсуждение в пленуме, карточки прикрепить к уже готовым плакатам с критикой.
15-20— 17-00 фаза фантазии	Разминка: двигательные упражнения. Задание: подготовить картину-мечту «Наше сотрудничество в 2025 году» и озаглавить ее.	Правила этой фазы: свобода в творчестве, «расправим крылья!», «будем как дети», все позволено, нет рамок и ограничений.
17-00— 17-30 групповая работа	Презентация групповой работы. Одновременно две какие-либо группы играют роль «новых участников» или экспертов. Какие идеи других групп заслуживают особого внимания?	Важно, чтобы во время презентации участники выбирали конструктивные идеи, поэтому участники не критикуют друг друга, оценка результатов осуществляется в виде «комплиментов».
17-30— 18-00 итоги дня	Оценка работы за день.	Метод «вспышка»: свои впечатления участники формулируют в одной фразе.
21 декабря, четверг 9-30 разминка 9-45 фаза реализации	Упражнения на концентрацию внимания. Задание: найти во вчерашних «комплиментах» три ключевых идеи, которые помогут приблизить будущее.	Правила фазы: максимальная конкретность, реалистичность, личная ответственность за принятое решение. Каждый участник отмечает те идеи, которые ему кажутся наиболее продуктивными, вокруг самых популярных идей образуются три рабочие группы.
10-15	Каждая группа отвечает на следующие три вопроса: Было ли что-либо подобное в нашей работе раньше?	Результаты групповой работы фиксируются на плакате.

	Есть ли что-либо подобное в других организациях сейчас (можно: в мире)? Какие потребуются человеческие ресурсы?	
10-45 продолжение работы в группе	Что необходимо мне/нам сегодня сделать для реализации этих идей?	Ответы пишутся на отдельных карточках.
11-00 перерыв		
11-20 продолжение работы	Краткое сообщение ведущего: что такое проект?	
11-40 продолжение работы в группе	Обсуждение ключевых вопросов для разработки проекта: Идея проекта? Цель? Название?	Подготовка рабочих материалов. Презентация идей в пленуме.
12-30 обед		
13-30 работа в малых группах	Разработка проекта.	Важнейшие позиции: название проекта, цель, задачи, содержание деятельности (мероприятия), сроки, ожидаемый результат. Результаты представляются в виде стандартной таблицы: Что делать? Кто делает? С кем? К какому сроку? Ожидаемый результат?
15-00 (15-30) презентации групповой работы в пленуме		
16-00— 17-00 подведение итогов семинара	Наглядные методы обратной связи.	После оценки семинара — обсуждение метода «Мастерская будущего», методических аспектов, особенностей модерации.

Источник: Уроки для взрослых: Пособие для тех, кто работает в системе образования взрослых / Под ред. О.В.Агаповой, С.Г. Вершловского. – СПб.: Тускарора, 2003. -78 с.

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ МАСТЕРСКАЯ

ТЕМА: «ПОГОВОРИМ О СУТИ МАСТЕРСКОЙ...»

(АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ). Разработка Гординой О.В.

Целевая группа: педагоги

Цель:

1. *Определить уровень готовности педагогов к диалоговому общению с обучающимися, к организации их продуктивного общения в микрогруппе.*

2. *Уточнение понятия «Педагогическая мастерская»*

- **Волна доброжелательности.** Ведущий подает правую руку сидящему рядом участнику мастерской, тот кладет на его ладонь свою левую ладонь и подставляет правую руку своему соседу справа. Тот проделывает те же действия. Упражнение предполагает постепенное объединение всех в единый круг, выполняется не одновременно, а последовательно, следовательно, возникает ощущение волны.

1. **Индукция.** Трехуровневый анализ слова «мастерская» (ассоциативный, художественный, понятийный).
2. **Рисунок мастерской (в паре).** Выразите схематически или в других символах суть этого понятия.
3. **Самоконструкция** - создание собственного интеллектуального продукта
схема солнечные лучи.
Основные характеристики
- «Я- мастер»
- «Я-ученик»
4. **Социоконструкция** – создание подобного продукта в группе схемы (лист ватмана):
- «Я- мастер»,
- «Я-ученик»
5. **Социализация** - предъявление созданного группой интеллектуального продукта всем участникам мастерской.
6. **Социоконструкция-2.** Проблемы интеграции мастерских в учебный процесс. (работа в микрогруппах с карточками) Формируются 4 группы в соответствии с количеством выделенных проблем.

МАТЕРИАЛ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КАРТОЧЕК

Трудности, с которыми приходится сталкиваться учителю, работающему в технологии мастерской

-желание учителя активно вмешаться в происходящее, вернуть себе позицию автора, лидера в процессе, указать способ действий, исправить

ошибки...-психологическое напряжение, связанное с необходимостью сохранения нейтральной позиции, молчания, желания расставить необходимые акценты;

-усиление внутренних процессов, увеличение эмоциональных переживаний из-за необходимости обнаружения их до поры, до времени;

-увеличение подготовительной, поисковой работы в период создания мастерской;

-необходимость усиления процессов самообразования, отсутствие успокоенности, постоянное движение, постоянный поиск, трудность в переключении на другие виды деятельности;

-сложности с убеждением учащихся аргументировано доказывать свою точку зрения;

-недостаточность представлений учителя о психологических особенностях и учебных возможностях отдельных учащихся, класса в целом;

-низкий уровень развития прогностических способностей учителя, трудности с предвидением результатов;

-сложности с обеспечением разнообразия композиций урока, мастерской, любой инновационной формы;

-непросто вовлечь учащихся в процессы устного и письменного рассуждения, сравнения, анализа явлений, понятий, высказанных суждений;

-необходимость преодоления отрицательного и формирование положительного отношения к учебному процессу...

Трудности для учащегося в работе мастерской

- необходимость длительного пребывания в активной позиции на всех этапах действия;

-постоянное состояние микротрагедии выбора цели, средств, способов;

-нередкое понимание несостоятельности собственной авторской позиции (нет знаний, нет умений, нечего сказать, предложить, предъявить...);

-низкий уровень развития мышления учащихся, его творческой направленности, критичности, гибкости, логичности;

-наличие условий для сопоставления своих результатов и результатов деятельности других участников не всегда с утешительным выводом;

-низкий уровень сформированности навыков самоконтроля, планирования, саморегуляции;

-неумение рационально расходовать время, отведенное на выполнение заданий;

-дисконфорт пребывания в условиях свободы из-за несоответствия уровня предоставляемой свободы уровню возможностей ею воспользоваться;

-низкий уровень развития волевых качеств;

-невозможность в момент активных действий в рамках мастерской параллельно заниматься своими делами (спущенная сверху, предложенная извне доминанта деятельности, темы, проблемы, которая необязательно является твоей)...

Трудности работы с содержанием педагогической мастерской

-Отсутствие или существенная нехватка учебников и программных материалов, составленных в соответствии с принципами мастерской (Нового образования);

-проблемы с созданием условий избыточности, неожиданности информации на занятиях, подборки материалов, в концентрированном виде отражающим глобальную человеческую проблематику;

-создание достаточного количества раздаточного материала для обеспечения разных форм работы (индивидуальной и групповой), циркулирования учебной информации внутри группы, а не класса; задействованность разных каналов восприятия учащихся;

-необходимость для учащихся вникать в неадаптированные для обучения тексты, материалы (для этого необходимы определенные навыки самостоятельной работы с простыми и сложными текстами; восприятие таких текстов, их понимание, анализ, умение сделать выводы, поставить вопросы);

-подбор материалов, способных активизировать эмоциональную память учащихся, актуализировать их личный жизненный опыт. Трудности, возникающие в связи с новым типом отношений между учителями и учащимися, выстраиваемых в учебном процессе: смена привычных профессиональных установок учителя или их дополнение (главное не в констатации истины, а в ее поиске, принятие положения о множественности истин);

-создание и поддержание атмосферы открытости, доброжелательности, доверия; установка доброжелательных отношений с отстающими и недисциплинированными учениками;

-необходимость пребывания в ситуации множественности позиций, точек зрения по обсуждаемому предмету без очевидного предпочтения какой-либо одной из них;

-необходимость согласованных действий участников на этапах групповой работы, а значит грамотное, корректное, эффективное формирование рабочих групп;

-обладание участниками умениями высказывать свою точку зрения, слушать и слышать другие, спокойно и взвешено воспринимать идеи, отличные от собственной;

-необходимость пребывания в условиях неопределенности, предсказуемой непредсказуемости, импровизации, а значит умение учителя и учащихся гибко встраиваться в постоянно меняющуюся ситуацию действия.

Трудности, возникающие в связи с новыми подходами к результатам и оценкам в мастерской

- необходимость безотметочную деятельность в рамках занятий в мастерской перевести в балльную систему традиционного образования;
- необходимость выстраивания полного цикла усвоения учебной информации (от восприятия, понимания, через запоминание и закрепление к применению, систематизации и обобщению) методами Нового образования;
- согласование значимых результатов традиционного и нового образования (с одной стороны -уровень познания объективной реальности, ориентации в ней, с другой -самопознание, познание субъективной реальности, динамика индивидуального развития и ее осознание каждым участником образовательного процесса);
- смена установок учителя в плане реакций на ошибки участников;
- необходимость запуска процессов самооценки, самоконтроля у учащихся...

7. Самоконструкция (работаем в паре).

Разработайте алгоритм педагогической мастерской для подростков (проблематика: дружба, сплоченность, мы-команда и прочее).

Пример алгоритма проведения мастерской для определенного коллектива подростков, с которым вы взаимодействуете.

Пример:

Тема: Дружный класс (для обучающихся 6 класса)

Индукция: нарисуйте предмет, с которым у вас ассоциируется ваш класс

Первичная самоконструкция: выставка (продуктов) рисунков. Ученики рассказывают о своих работах. Комментируют рисунки одноклассников.

Социоконструкция: поделить учащихся на микрогруппы (по 4 человека) и предоставить каждой группе тему для создания рассказа: «Наш класс - фантастическая команда!»

Межгрупповая социализация: представление своего рассказа микрогруппами

Вторичная самоконструкция (работа в микрогруппе): представьте, что вы с классом отправились в космическое путешествие, пофантазируйте, что бы там происходило?

Напишите рассказ: «Однажды мне приснилось, как мы всем классом отправились в космическое путешествие ...». Проиллюстрируйте его (рисунки, инсценировка...)

У вас 30 минут.

Критерии: веселый, с элементами фантастики, небольшой.

Рефлексия:

вопросы:

*Сложно ли вам было выполнять задания, если да, то в чем была сложность?
Хотели бы еще принять участие в таком занятии?
Что вам больше всего понравилось? Как вы полагаете у вас класс дружный?
Если нет, то что надо изменить в жизни класса?*

8. Коридор нежности аналог игры в «Ручеек». Участники мастерской образуют коридор, каждому проходящему сквозь него говорят комплименты.

9. Рефлексия

Завершите фразу «Педагогическая мастерская - это...» Задание выполняется индивидуально, каждый по кругу говорит свое продолжение фразы.

(По материалам книги «Дорога к согласию» /Под ред. Н.И.Беловой/ - СПб:Издательство «Корифей», 1999 - 224 с.) .

Раздел 3. ИМИТАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

«КЕЙС-ТЕХНОЛОГИЯ»

Кейс-технология (от англ. «case» — случай) — интерактивная технология обучения, направленная на формирование у обучающихся знаний, умений, личностных качеств на основе анализа и решения реальной или смоделированной проблемной ситуации в контексте профессиональной деятельности, представленной в виде кейса.

Технология заключается в предоставлении обучающимся описания ситуации, содержащей проблему (противоречие, вопрос), способной спровоцировать дискуссию, активное обсуждение. Обучающимся предлагается на основе имеющихся знаний и изучения дополнительных источников информации проанализировать ситуацию, разобраться в проблеме, предложить возможные варианты решения и выбрать лучший из них. Считается, что оптимальное решение может быть одно, тогда как альтернативных решений — несколько.

Под проблемной ситуацией понимается соотношение обстоятельств и условий, содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения, в рамках которых разворачивается деятельность обучающегося или группы. В этом случае перед обучающимися возникает необходимость развивать знания, открывать новое в известном.

Применение кейс-технологии в обучении позволяет преподавателю реализовать проблемное обучение, оценить сформированность компетенций (способность работать в команде, способность к самоорганизации и самообразованию, способность осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий, способность учитывать современные тенденции развития техники и технологий в своей профессиональной деятельности и др.).

Кейс-технология направлена на развитие междисциплинарных знаний и умений, так как решение проблемной ситуации может быть на «стыке» разных наук, требовать применения знаний из других дисциплин и научных областей. Установление междисциплинарных связей происходит в процессе работы обучающихся над кейсом (при его анализе и выработке решения).

Поиск решения проблемы способствует развитию метапредметных знаний и умений обучающихся, в том числе коммуникативные навыки и, так называемые, *soft skills*: умение работать в команде, проявлять гибкость, улаживать конфликты, умение убеждать и искать компромиссы и др.

Разработка кейса может осуществляться преподавателем совместно с представителем конкретной компании (работодателем) или с другими преподавателями, работающими в том научном/практическом направлении, в рамках которого он создается.

Можно использовать готовые кейсы из учебной литературы, ситуации из СМИ и Интернета, вымышленные ситуации. Информация в кейсе может быть недостаточной или избыточной для его решения и может быть представлена в разных форматах: в печатной форме, видео, мультимедиа (сочетание текстовой, звуковой и видеоинформации) и др.

Принято выделять следующие виды кейсов:

По источнику исходной информации:

- «полевые» — основанные на реальном фактическом материале (из производственного опыта), имеющие выход на профессиональную деятельность; варианты решения заложенной в кейсе проблемы могут существовать в реальности и применяться в настоящее время;
- «кресельные» — вымышленные кейсы (смоделированные, гипотетические, предполагаемые ситуации).

По степени сложности:

- низкой сложности («ситуации-иллюстрации») — представляют собой иллюстрацию к теории на конкретном занятии, подразумевают разбор перечисленных в кейсе вопросов, нахождение на них ответов;
- средней сложности («ситуации-оценки») — представляют собой небольшое по объему описание ситуации, подразумевают обсуждение содержания кейса и его решение непосредственно на занятии;

- высокой сложности («ситуации-проблемы») — представляют собой исследовательскую работу обучающихся над содержанием кейса от нескольких дней до нескольких месяцев с представлением результатов работы.

Итогом работы над кейсом, независимо от степени его сложности, должен быть определенный интеллектуальный продукт (проект, модель, рекомендации, ответ на вопрос) как вариант решения обозначенной проблемы.

При работе над кейсом высокой и средней степени сложности обучающиеся чаще всего делятся на команды (3-5 человек) для исследования ситуации, сбора и анализа недостающей информации, обсуждения возможных вариантов решения проблемы и выработки итогового решения. Каждая команда работает самостоятельно. Внутри команды возможно распределение ролей: капитан, аналитик(и), креативщик(и) и др. На этапе межгруппового взаимодействия команды представляют и защищают свои решения в виде проекта, модели, рекомендаций и пр.

Для оценки работы обучающихся (команд) при необходимости формируется «группа экспертов» из числа профессорско-преподавательского состава Университета ИТМО, приглашенных специалистов профильных организаций, экспертов в своей области, преподавателей других вузов. В роли эксперта может выступать и сам преподаватель. Оценивание предложенных вариантов решений кейса осуществляется на основе заранее сформулированных критериев оценивания.

Для контроля полученных знаний, умений, развития личностных качеств, обучающихся по итогам работы над кейсом преподаватель может предложить им дополнительное задание (контрольная работа, эссе, оценка выработанных решений и др.) и на основании результатов его выполнения сделать вывод об эффективности реализации кейс-технологии на занятии.

При использовании данной технологии принято выделять следующие этапы: подготовительный, мотивационно-ориентировочный, основной, рефлексивно-оценочный.

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ И МОТИВАЦИОННО-ОРИЕНТИРОВОЧНЫЙ ЭТАПЫ

Данные этапы представляют собой в большей степени внеаудиторную работу преподавателя и обучающихся. Время на подготовку определяется видом кейса, его объемом и сложностью.

Подготовка заключается в изучении самой ситуации и в самостоятельной проработке теоретического материала обучающимися.

Этапы определяются следующими шагами:

1. Определение места проведения занятия с использованием кейс-технологии в учебном процессе:

- на начальном этапе – ввод, ориентация студентов в проблематику темы (дисциплины), мотивация к обучению;
- при завершении изучения – выявление степени освоения материала, контроль и оценка знаний, умений, анализ глубины понимания темы.

2. Определение темы, цели(ей) и задач занятия с использованием кейса.

3. Выбор ситуации и разработка (подбор) кейса для реализации на занятии.

Требования к кейсу:

- написан понятно, интересно, простым и доходчивым языком;
- соответствует теоретическому содержанию дисциплины (курса);
- описывает ситуацию, содержащую проблему (противоречие, вопрос);
- не содержит подсказок относительно решения проблемы;
- содержит необходимое и достаточное количество информации для его понимания.

4. Разработка критериев оценивания решения кейса и его представления.

5. Подготовка списка дополнительных источников информации по теме (при необходимости).

6. Определение формата выступлений с готовым решением кейса:

- устное сообщение о проведенном анализе ситуации и разработанном варианте решения проблемы;
- сообщение с презентацией, наглядным, раздаточным материалом и др.

7. Знакомство обучающихся с темой предстоящего занятия, формой его проведения, особенностями работы над кейсом, мотивация к активному участию на занятии.

8. Деление на команды и распределение ролей (при необходимости). Если запланировано распределение ролей (капитан, аналитик(-и), креативщик(-и) и др.), преподавателю необходимо определить функции каждой из них и объяснить обучающимся их специфику.

9. Формирование «группы экспертов» для оценки результатов работы обучающихся (команд) над кейсом (при необходимости).

10. Предоставление обучающимся списка дополнительных источников информации и рекомендаций по работе над кейсом (при необходимости).

Примерные рекомендации для работы с кейсом (можно подготовить и раздать обучающимся):

- прочитайте внимательно кейс и вопросы к нему и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что нужно сделать;
- прочитайте текст кейса еще раз, отмечая моменты (факты), имеющие отношение к поставленным вопросам;
- определите, какие идеи и концепции соотносятся с проблемой кейса;
- формализуйте на основе текста кейса описание проблемы в набор последовательных задач;
- выделите из соответствующих разделов учебных дисциплин ключевые идеи для актуализации знаний, которые Вам предстоит использовать при решении кейса;

- перейдите к непосредственному решению кейса, подготовке своего варианта решения поставленной задачи;
- предложите вариант решения проблемы: объективный, логичный, последовательный, аргументированный, подкрепленный фактами.

11. Изучение обучающимися дополнительных источников информации по теме, проблеме, заложенной в кейсе (при необходимости).

12. Разработка обучающимися вариантов решения кейса на основе проанализированной информации.

В работе обучающихся над кейсом низкой степени сложности подготовительный этап может отсутствовать или занимать небольшое количество времени, когда они актуализируют имеющиеся знания, изучают дополнительные источники информации (при необходимости), анализируют ситуацию и формулируют свой вариант решения проблемной ситуации непосредственно на занятии.

Если кейс содержит проблему, которая требует глубокой, длительной работы для ее решения, подготовительный этап может быть продолжительным по времени и предусматривать проведение дополнительных консультаций (при необходимости). В таком случае преподаватель может отводить на каждом последующем занятии с группой, работающей над решением кейса, небольшое количество времени на вопросы и разъяснения.

ОСНОВНОЙ ЭТАП

Непосредственное проведение занятия по результатам работы над кейсом. Состоит из следующих шагов:

1. Представление и защита варианта решения предложенного кейса.
2. Координация преподавателем работы обучающихся по представлению вариантов решения кейса, контроль за выполнением правил участия на занятии.
3. Организация оценивания предложенных вариантов решений кейса.

Возможные критерии оценивания предложенных вариантов решения кейса:

- продуктивность;
- рациональность;
- оригинальность;
- степень решения проблемы;
- объективность,
- логичность;
- учет ситуационных рисков, последствий;
- экономическая выгодность;
- аргументированность и др.

4. Предоставление информации о существующих вариантах решения кейса в практике (если есть).

5. Совместный анализ предложенных обучающимися (командами) и существующих в практике (если есть) вариантов решения кейса

6. Совместное подведение итогов, выбор оптимального варианта решения кейса.

РЕФЛЕКСИВНО-ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП

Является завершающим этапом занятия. Состоит из следующих шагов:

1. Рассмотрение результатов работы обучающихся над кейсом с позиции установления междисциплинарных связей в решении профессиональных задач.
2. Формулировка выводов об эффективности проделанной работы.
3. Осуществление контроля знаний, умений, развития личностных качеств обучающихся посредством оценки выработанных решений, проведения контрольной работы, написание эссе и др. (при необходимости).
4. Самооценка обучающихся по результатам работы над кейсом, выявление приобретенных профессиональных знаний, умений, развития личностных качеств.
5. Самооценка преподавателя о проведении занятия с применением кейс-технологии, достижении поставленных целей обучения.

Примеры кейсов:

1. Проектный менеджмент в вузе. Учебные кейсы / учебное пособие, под ред. Ф.А. Казина, Н.Р. Тойвонена — СПб.: НИУ ИТМО, 2012. — 182 с.;
2. Сборник кейсов для вузов по дисциплинам гуманитарного и социально-экономического цикла: учебно-методическое пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. — 138 с.: ил. То же
Электронный ресурс : URL: <http://spbume.ru/up/rt/media/izd/Sbornik.pdf>;
3. Чумиков А.Н. Кейсы и деловые игры по связям с общественностью: учебное пособие / А.Н. Чумиков. — М.: КНОРУС, 2010. — 152 с.;
4. Сайт «Challenge. Национальная лига кейсов». Электронный ресурс: URL: <http://changellenge.com/>.

Источник: Шехонин А.А., Тарлыков В.А., Харитонов О.В., Багаутдинова А.Ш., Джавлах Е.С. Интерактивные технологии в образовательном процессе Университета ИТМО. Учебно-методическое пособие. - СПб.: Университет ИТМО, 2017. - 100 с.

ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ В ОБРАЗОВАНИИ ВЗРОСЛЫХ

Под деловой игрой (ДИ) понимается *модель взаимодействия людей* в процессе достижения целей экономического, политического или престижного характера. Игра деловая, отмечается в кратком психологическом словаре, — форма деятельности людей, имитирующая те или иные практические ситуации, одно из средств активизации учебного процесса в системе образования.

Деловая игра строится на моделировании объекта управления, но для принятия решений в ней обязательно должны быть роли, как должностные, так

и игровые, игровое проектирование решений и взаимодействие участников. Кроме того, в деловой игре моделируемая управленческая, хозяйственная или социально-психологическая система рассматривается как динамическая, и поэтому для достижения конечного результата участникам игры нужно построить «цепочку решений». Решения, принимаемые на основе исходной информации, воздействуют на модель объекта управления и тем самым влияют на изменение его первичного состояния. Оценка результатов, осуществляемая на каждом фрагменте деловой игры, поступает в игровой комплекс для дальнейшего использования и влияет на следующие результаты, достигаемые участниками.

Интерактивное взаимодействие происходит на всех этапах деловой игры, так как решения принимаются преимущественно коллективно. Таким образом, именно наличие «цепочки решений», вырабатываемых в условиях внутригруппового и межгруппового взаимодействия, выделяет деловую игру как специфическую интерактивную технологию.

В деловых играх подчеркивается инструментальность обучения и в то же время формализован и минимизирован по сравнению с реальностью межличностный аспект.

Поэтому, хотя деловые игры преследуют задачу «погружения» обучаемого в реальную практику, игровая имитационная модель неизбежно ее упрощает, придавая статичное межличностным и деловым отношениям, что в некоторой степени искажает диалектику реальной жизни.

Виды деловых игр

В зависимости от целевой направленности деловые игры могут различаться по видам:

- *производственные* — ставят целью принятие решений по проблемам производства, оказание помощи предприятию, организации или учреждению по переходу на новый хозяйственный механизм, разработку стратегий выживания в условиях нерентабельности или конкурентной борьбы;
- *исследовательские* — связаны с разработкой новых концепций, прогнозированием последствий и потенциальных проблем при внедрении нововведений;
- *квалификационные или аттестационные игры* — проводятся для выявления уровня компетентности, квалификации специалистов, принятия решений по вопросам продвижения кадров, управления персоналом;
 - *дидактические (учебные игры)* — развивают репродуктивное и творческое педагогическое и психологическое мышление, адаптационные свойства и способности, профессиональные и коммуникативные знания, умения и навыки.

Характеристики деловой игры

Деловую игру отличают следующие характеристики:

- моделирование процесса труда (деятельности) руководителей и специалистов по выработке управленческих или профессиональных решений;

- распределение ролей между участниками игры;
- различие ролевых целей при выработке решений;
- взаимодействие участников, исполняющих те или иные роли;
- наличие общей цели у всего игрового коллектива;
- коллективная выработка решений участниками игры;
- реализация цепочки решений в игровом процессе;
- альтернативность решений;
- наличие управляемого эмоционального напряжения;
- наличие разветвленной системы индивидуального или группового оценивания деятельности участников игры (поощрение и наказание, оценка действий, предпринимаемых участниками деловых игр).

Преимущества деловых игр

Опыт использования и анализа ДИ позволил сформулировать позитивные моменты, которые дает использование деловых игр в процессе обучения взрослых:

- повышается интерес к учебным занятиям и к проблемам, которые моделируются и разыгрываются;
- участники игры приобретают навыки принятия конструктивных решений;
- изменяется мотивация обучаемых к освоению инновационных знаний;
- самооценка обучаемых становится более адекватной;
- развивается инновационное, аналитическое, экономическое и психологическое мышление обучаемых;
- реализуется системный подход к решению поставленной проблемы, так как можно проследить ход принятия решения от начала до конца в условиях «сжатого времени».

Объективные условия для реализации целей на всех этапах игры обеспечиваются с помощью таких конструктивных элементов деловой игры, как *правила, система поощрения и система экспертного оценивания результатов и продвижения вперед*. Эффективным механизмом осуществления подобных целей может служить и *рефлексия*, процедура которой также предусматривается сценарием.

Большое значение для активизации интереса имеют и чисто **игровые цели**, которые ставятся перед всеми играющими.

Это вполне реальные и понятные для участников деловой игры цели, которые не всегда воспринимаются как игровые, они тесно связаны с объектом имитации, способствуют вхождению в игровую роль, конкретизируют обстановку (атмосферу) в игре.

Подготовка к разработке и описанию деловой игры

Источники деловой игры. Базовой моделью для ДИ является социально-экономическая система в целом, включая объект управления, управляющую систему и элементы обратной связи. Описание объекта управления может быть осуществлено с разной степенью детализации, но основные характеристики и параметры модели, а также начальные условия ее функционирования должны быть охарактеризованы. Материалами для игры могут быть результаты исследования, проведенного на предприятии или в организации (например, результаты аудиторской проверки или маркетингового исследования), печатные материалы, конкретная деятельность по управлению предприятием или персоналом, по развитию организации.

Состав и количество участников игры. Конструирование модели участников в основном зависит от анализируемой проблемы и целей (управленческих, педагогических, игровых, исследовательских и пр.). Уровень участников игры, их специализация и сфера практической деятельности должны соответствовать уровню, на котором следует решать проблему.

Регламент ДИ. Время, затрачиваемое на игру, определяется ее продолжительностью и количеством этапов или фрагментов, а также их сложностью с точки зрения принимаемых решений. Как правило, деловая игра проходит от одного до нескольких дней, желательно без перерывов, от четырех до десяти часов в день.

Сценарий ДИ или ее блок-структура. Сценарий обычно включает в себя развернутое изложение сущности игры и логическую последовательность ее реализации, вопросы, связанные с управлением игрой. Организаторам, участникам игры, экспертам даются подробные инструкции; при необходимости приводятся варианты расчетов, справки, таблицы, схемы и вся вспомогательная документация; обосновывается система оценки результатов деятельности учебных групп.

Система оценки результатов игры «компетентными судьями» или экспертами. С этой целью в описание игры включаются специальные разработки методик оценивания: бланки, таблицы.

Вспомогательный материал. Обычно он прилагается в приложении и включает тесты, упражнения, ситуации и специальные задания разного назначения.

Организация пространственной среды. Целесообразно такого рода информацию описывать для того, чтобы начинающий преподаватель мог предусмотреть ситуации, когда для принятия решений необходимо иметь несколько помещений или когда сценарий включает разные формы деловой коммуникации: работа в мини-группах, дискуссия, пленум и т. д.

Порядок проведения деловой игры

В любой деловой игре можно выделить этапы, то есть последовательность ее проведения.

- *Введение в игру* — обычно на этом этапе участников знакомят со смыслом, целями и задачами проводимой игры, общим регламентом,

осуществляют консультирование и инструктаж. Однако, в случае необходимости, например, при недостаточной профессиональной компетентности, игре может предшествовать лекция или беседа по актуальным проблемам, затрагиваемым в игре.

- *Разделение слушателей на группы* — оптимальный размер группы 5-7 человек; в каждой группе выбирается лидер и, при необходимости, распределяются игровые роли (например, в игре Н. Борисовой «Доклад и дискуссия» — у каждой команды 7 игровых ролей: «докладчик», «провокактор», «оппонент», «визуалист», «эксперт», «регистратор» и «организатор», а в игре А. Панфиловой «ЗАПРОС» каждая группа получает коллективную роль: «инноваторы», «оптимисты», «пессимисты», «реалисты» т. п.). Кроме того, в игре могут быть распределены и профессиональные роли: директор, заместитель, руководитель подразделения и т. д. Роли могут распределяться как в начале игры, так и по мере необходимости, по ее ходу.

- *Погружение в игру* — на этом этапе слушатели получают «игровое задание» (например, разработать «визитную карточку команды», подготовить мини-презентацию, сделать комплимент партнерам по игре) или участвуют в тренинге на вместимость участников (например, «Живопись»). Данные упражнения осуществляют функцию «погружения» в игровое взаимодействие. Их выбор зависит прежде всего, от намерений и ожиданий организатора игры, а также от особенностей аудитории и времени, отводимого на данную форму занятий.

- *Изучение и системный анализ ситуации или проблемы.* Эта работа осуществляется в каждой группе. Участники анализируют предлагаемую ситуацию, осуществляют диагностику и ранжирование проблем, договариваются о терминологии, формулируют проблемы и т. д. Кроме того, на этом этапе происходит процесс ознакомления с правилами и вхождение в ролевое поведение.

- *Игровой процесс* — на этом этапе, в соответствии с принятой в каждой группе стратегией, осуществляется поиск или выработка вариантов решений, прогнозирование возможных потенциальных проблем, рисков и других последствий. Наконец, в ходе дискуссии вырабатывается коллективное решение, затем разрабатывается и обосновывается проект, который визуализируется на плакатах, или делаются расчеты и заполняются документы, необходимые для решения и его презентации на пленуме.

- *Общая дискуссия или пленум* — каждая группа делегирует представителя своей команды для презентации и обоснования своих решений или проектов; идет обмен мнениями. Для проведения межгруппового общения изменяется пространственная среда игры и распределяются специальные роли, как правило, исполняющие игровые функции («адвокат дьявола», «провокактор», «оппонент», «критик» и т. д.). На пленуме активно работают экспертные группы, они оценивают не только результаты деятельности команд, но и культуру коммуникации и презентации. По итогам дискуссии может выступить и преподаватель, но лишь с комментариями по содержанию

дискуссии, по проектам, а не по игре в целом. Кроме того, преподаватель на этом этапе ведет пленум, корректно управляет процессом обмена мнениями.

- Подведение итогов игры — необходимость этого этапа особенно важна, так как здесь оцениваются решения и проекты, происходит знакомство с разными стратегиями, определяется их эффективность и конкурентоспособность. Здесь же подсчитываются баллы, штрафные и поощрительные очки, выявляются лучшие команды, игроки, проекты. Игра получает логическое завершение, особенно если ее итоги подводит не только организатор игры, но и представители практики, специалисты по исследуемой проблеме. Система оценивания, в конечном итоге, должна соотносить планируемые цели и полученный результат игры. Кроме того, она должна предполагать определенную систему оценки качества вырабатываемых решений и проектов; позволять оценивать деятельность каждого отдельного участника и работу команды; оценивать личные характеристики участников игры.

- Все выводы, получаемые по итогам игры, обсуждаются открыто в дискуссионном режиме. Задача преподавателя не только управлять всем, что происходит на «игровой поляне», но и подвести слушателей «к открытию», помочь войти в новый круг понимания, показать прагматическую и личностную ценность приобретаемой компетентности.

- *Рефлексия* — (от лат. — reflexio — отражение, следствие чего-либо, размышление, полное сомнений, противоречий; анализ собственного психического состояния) — важный фрагмент игры, обеспечивающий обратную связь, позволяющий провести мониторинг мнений и выяснить степень удовлетворенности, потери и приобретения. Рефлексия — это послеигровое обсуждение с точки зрения достигнутых результатов: полученного опыта, оценки своих действий, причин принятого решения; это также возможность дать выход отрицательным эмоциям и накопившейся энергии. Именно рефлексия позволяет преподавателю не просто выявить степень удовлетворенности обучаемых проведенной игрой и принятыми решениями, а услышать информацию о трудностях, которые испытали участники, об их удачах и личных достижениях. Кроме того, преподаватель в послеигровом обсуждении может направить выход этой энергии на поиск и осознание смысла проделанной работы.

- «Выгрузка из игры» — с этой целью командам предлагается разработать «Памятку», или «Уроки, которые можно извлечь». Выбор техники «выхода» зависит от целей игры (например, извлечь разумные уроки или «освободиться» от роли, высказать критику в чей-то адрес или сказать комплимент) и компетентности преподавателя. Завершающая часть игры может быть посвящена размышлениям участников об их будущем, о перспективах использования в учебном процессе такого рода технологий обучения, домашним заданиям и т. д. В зависимости от целей игры можно также поменять местами два последних фрагмента, так как рефлексия может

потребовать достаточно большого времени. Кроме того, после рефлексии иногда бывает сложно переключиться на игровое взаимодействие.

Таким образом, из сказанного можно сделать вывод, что деловая игра — это сложная интерактивная технология, позволяющая, исходя из анализа моделируемой ситуации, разрабатывать многоальтернативные решения и проекты на основе разнообразного взаимодействия и сотрудничества обучаемых, в условиях разных ролевых интересов, интеллектуальной и эмоциональной напряженности, соревнования и экспертного оценивания.

Однако деловая игра, как и любая другая интерактивная технология, имеет как достоинства, так и недостатки.

Как подготовиться к непредвиденным ситуациям во время деловой игры?

Следует понимать, что непредвиденная ситуация — нормальное явление. Во время игры может произойти самый неожиданный поворот событий. Нужно быть потенциально готовым к любым неожиданностям.

Если непредвиденная ситуация произошла, то следует разобраться в причинах, определить и сформулировать проблему. Необходимо превратить проблемную ситуацию в конкретные «задачи» и «вопросы» и добавить их к тем ситуациям и задачам, которые были сформулированы для деловой игры. Иногда сами обучаемые формулируют актуальные проблемы, что позволяет им проявить большую активность и личную заинтересованность в решении проблем, почувствовать свою непосредственную причастность к работе. Если во время игры возник сложный момент, не стоит сразу же превращать все в шутку, это может вызвать неадекватную реакцию, нужно попытаться использовать все конструктивные приемы и только тогда, когда они исчерпаны, попытаться разрядить обстановку или, например, сделать перерыв. Важно извлекать практические уроки из всего, что происходит. Если андрагогу удастся справиться с проблемой, то есть превратить её в упражнение, слушатели запомнят успех и тоже извлекут уроки.

А если предстоит общение с «трудными» участниками игры...

Даже опытные специалисты по интерактивным технологиям сталкиваются с «трудными» людьми и неадекватными реакциями. В таких случаях нужно не поддаваться панике, а постараться понаблюдать за «трудным» участником, постараться понять, в чем истинная причина неудовлетворенности. Возможно, это связано с неудачным предшествующим опытом обучения, с настроением человека, пришедшего на занятия, с физическим дискомфортом. Главное, не торопиться делать выводы и принимать решения.

Достоинства и недостатки деловых игр

Достоинства	Недостатки
ДИ смещают акцент с «системы знаний» на «систему навыков, умений, способов поведения, отношений, приёмов творчества», то есть на значимую деятельность для конкретной профессии	Отсутствие теории и методики проработанного игрового содержания профессиональной деятельности, моделируемой в игре, приводит к тому, что многие разработанные специалистами игры оказываются играми лишь по названию, поскольку в них нет собственно игрового начала
Имитация деятельности осуществляется в реальном учебном процессе. Участник игры анализирует, отбирает данные, ставит и решает задачи реального времени.	ДИ ставит обучаемого в условия мнимой ситуации требует выполнения мнимых (игровых) действий. В такой ситуации поведение играющих эффективно лишь в том случае, если они хорошо владеют содержанием и спецификой реальной деятельности
Существует множество методических разработок по деловым играм. Следовательно, творческий преподаватель всегда найдёт подходящую разработку для своего занятия.	Каждый автор постепенно вырабатывает свои собственные принципы её конструирования и описания. В целом ряде случаев такие разработки вообще невозможно использовать, и они остаются невостребованными
ДИ являются коллективным методом обучения и организационного развития персонала, при котором отрабатываются навыки сотрудничества при выработке решений в группе и при анализе или критике решений других групп. Обучение становится радостным.	В игре может возникнуть конфликт не только мнений, но и интересов; слабое владение коммуникативной компетентностью приводит к возникновению серьёзных инцидентов, перерастающих в конфликтную ситуацию.

Ниже предлагаются некоторые практические советы для подобных ситуаций.

- Участники игры недостаточно активны (например, администраторы, которые считают игру тратой времени): необходимо заранее предусмотреть такую возможность и предложить самый легкий выход — традиционный способ обучения с элементами активизации: вопросы и ответы, дискуссия и т. п.

- Опытный или осведомленный игрок скрывает свои знания: ему можно предложить роль эксперта.
- Участники игнорируют игру, это может быть связано с отсутствием мотивации. В такой ситуации преподаватель может предпринять одну из нескольких интервенций: вступить в открытую конфронтацию с «саботажником»; привлечь внимание слушателей и попросить группу прокомментировать события и принять решение.
- Невербально выраженная неудовлетворенность одного из участников: необходимо прямо спросить его о самочувствии; иногда люди становятся «трудными», только если им кажется, что их мнением пренебрегают.
- Особо «любопытные» или «болтуны», захватывающие все коммуникативное пространство; слушатель, который старается доминировать и задает бесконечные вопросы, может вызвать раздражение остальных участников: его необходимо «возвращать» к теме, к необходимости соблюдать регламент.
- Обучаемые хотят победить во что бы то ни стало: необходимо в начале игры подчеркивать обучающие и развивающие цели, а не спортивно-игровые.
- Если один из участников «любитель критики»: он использует любую дискуссионную ситуацию, чтобы начать ворчать и жаловаться по любому поводу. Целесообразно дать ему высказаться и сразу же двигаться дальше.
- Если участник деловой игры, демонстрирует агрессивное поведение, то следует помнить, что это может быть прием защиты, связанный с необходимостью скрыть собственную неуверенность. Слушатели могут быть внутренне против новой темы или идеи, против нового способа работы. Если появляется опасение, что возникшие проблемы или противоречия неразрешимы, то можно во время перерыва вежливо предложить ему уйти.
- При появлении конфликтных ситуаций следует вместе со слушателями выяснить причины и мотивы участников и степень разрушительности конфликта и, при необходимости, оказать поддержку «обиженным» или изменить состав участников команд; иногда целесообразно давать участникам игры индивидуальные задания.
- При наличии претензий к преподавателю со стороны обучаемых целесообразно немедленно взять вину на себя и найти другие образовательные приемы и технологии (их всегда нужно иметь в запасе), чтобы исправить допущенные ошибки или просчеты. При этом следует помнить, если преподавателя не поняли — это его ошибка, он не умеет говорить на одном языке с обучаемыми или не использует обратную связь для проверки степени понимания.
- Все, чему обучает преподаватель — он должен демонстрировать на своем примере, а, следовательно, нести ответственность за свой имидж, за умение управлять аудиторией в любой учебной ситуации, за этические нормы своего

поведения, за профессиональную и коммуникативную компетентность, позволяющую ему обучать взрослых людей коммуникативной компетентности интерактивными технологиями.

Источник: Уроки для взрослых: Пособие для тех, кто работает в системе образования взрослых / Под ред. О.В.Агаповой, С.Г. Вершловского. – СПб.: Тускарора, 2003. -78 с.

СИТУАЦИОННО-РОЛЕВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТ»

Разработка А.П. Панфиловой

Интерактивная ситуационно-ролевая игра «Конфликт» моделирует в условной обстановке деструктивные межличностные и деловые взаимоотношения в соответствии с заданными ролями или спонтанно разыгрываемые.

Цели ситуационно-ролевой игры «Конфликт»:

- развитие умений осуществлять диагностику причин конфликтов в трудовом коллективе;
- освоение механизма моделирования конфликтных ситуаций;
- освоение алгоритма анализа конфликта;
- развитие умения анализировать конфликт на основе разных технологий: **традиционным анализом** конфликтной ситуации, методом «инцидента», методом разыгрывания ситуации в ролях (инсценировки);
- освоение методов анализа конфликтов через идентификацию, рефлекссию, эмпатию;
- развитие умений по разработке «Памятки руководителю по управлению конфликтом».

Предлагаемая форма организации деятельности участников игры способствует формированию у них интереса к социально-психологическим проблемам, развивает вышеперечисленные умения и расширяет психологическую и игротехническую компетентность.

Игра «Конфликт» в полном объеме рассчитана на 4 - 6 часов, на аудиторию от 15 до 35 человек.

В зависимости от временных возможностей и числа участников возможно модульное проигрывание фрагментов игры, а также ее модификация по форме и содержанию, например при минимальном времени - отработка лишь одного из обозначенных методов, при максимальном количестве участников (например, более 35 человек) - увеличение числа групп, но не более 9 человек в

каждой, и расширение проблематики по анализу причин конфликтов в профессиональной среде.

Структура игрового комплекса

Игровой комплекс включает организатора игры, три игровые группы — группа «А», группа «Б», группа «В» и группу экспертов.

Функции организатора игры

Организатор ситуационно-ролевой игры вводит участников в проблематику, рассказывает об актуальности проблем конфликтов в трудовых коллективах, об их конструктивной и деструктивной роли, характеризует динамику развития конфликтов, классифицирует такие понятия, как «инцидент», «стресс», «фрустрация», «конфликт», «кризис». Кроме того, он рассказывает о структуре игры, о методах, в ней применяемых, об основных целях игры и ее правилах.

Он же управляет общим ходом игры:

- распределяет участников в команды;
- проводит инструктаж;
- консультирует по возникающим вопросам;
- определяет регламент игры и следит за ним;
- организует взаимодействие команд в соответствии со структурой игры на основании заданных норм;
- подводит окончательные итоги игры, делает всесторонний анализ информации, наработанной ее участниками, осуществляет коррекцию.

Игровые группы

- *Г р у п п а «А»*. Осуществляет диагностику причин конфликтов из-за ошибок, допускаемых руководителем организации. На основании диагностики группа разрабатывает конфликтную ситуацию, в которой источником конфликта является руководитель.

Группа работает методом - «Разыгрывание» ситуации в ролях» - инсценировки.

Группа готовит свою программу действий по анализу и решению конфликтной ситуации для осуществления экспертизы действий и решений, принятых другими группами.

Число участников от 5 до 7-9 человек.

- *Г р у п п а «Б»*. Осуществляет диагностику причин конфликтов из-за ошибок или неправомерных действий, допускаемых подчиненными, причин личностного и межличностного характера (характерологических и ситуативных). На основании диагностики группа разрабатывает конфликтную ситуацию, в которой источником конфликта является подчиненный, любой член трудового коллектива.

Группа работает методом - «Инцидента».

Группа готовит свою программу действий по анализу и решению конфликтной ситуации для осуществления экспертизы действий

Число участников от 5 до 7-9 человек.

- *Г р у п п а «В»*. Осуществляет диагностику причин конфликтов организационного характера из-за объективных факторов. На основании диагностики причин конфликтных ситуаций группа разрабатывает свою конфликтную ситуацию, источником которой являются объективные причины, проблемы и трудности организации.

Группа работает методом традиционного анализа ситуации и готовит свою программу действий в рамках проведения экспертизы намерений и решений других групп.

Число участников от 5 до 7-9 человек.

- *Г р у п п а «экспертов»*

Основная задача группы - провести экспертизу:

- проведенной всеми командами диагностики причин конфликтных ситуаций;
- содержания разработанных группами конфликтных ситуаций;
- адекватности предложенных группам методов анализа («традиционного», «инцидента», «инсценировки»);
- программ действий по решению конфликтных ситуаций, предлагаемых всеми командами.

Число участников от 3 до 5 человек

П р и м е ч а н и е. Целесообразно в группу экспертов ввести специалиста по психологическим проблемам менеджмента: психолога, фасилитатора, социолога, опытного руководителя, преподавателя такого рода дисциплин и т.п.

При малом составе обучаемых - экспертов можно не назначать, их функции выполняют сами участники игры, анализируя решения и действия друг друга, а подводит итоги и осуществляет коррекцию руководитель игры.

Порядок проведения ситуационно-ролевой игры

Игра «Конфликт» состоит из следующих этапов-фрагментов:

- > Подготовительный этап. Погружение в игру.
- > Диагностика причин конфликтов.
- > Разработка командами конфликтных ситуаций по своей тематике.
- > Анализ конфликтных ситуаций разными технологиями: «традиционным анализом», методом «инцидента», методом «разыгрывания ситуаций в ролях» или инсценировки.
- > Подготовка «Памятки» руководителю по профилактике, предупреждению и разрешению конфликтов.
- > Заключительный этап: анализ работы участников игры экспертами и руководителем игры.
- > Индивидуальное консультирование.

Структура и регламент игры

1-й этап. Подготовительный. Общее время: 30—40 мин.

1.1. Вводная беседа по проблеме конфликтов и управления ими. На основании теории вопроса организатор игры проводит микродискуссию с участниками игры по обсуждаемой проблеме, в рамках которой характеризуются основные понятия, определяется их актуальность и значимость для управления организацией.

Время- 10 мин.

1.2. Разъяснение целей и задач ситуационно-ролевой игры, характеристика ее специфики, сущности и предназначения. Обозначение правил игры и норм, которым должны следовать участники. Определение основных блоков оценки игры экспертами. Знакомство участников со структурой и регламентом игры.

Время- 10 мин.

1.3. «Погружение» участников в игру. С этой целью используются разные приемы. Например, проводится тестирование или каждой команде предлагается небольшой конкурс, викторина, специальное задание на психологическую подготовку к игре (на выбор).

Наиболее приемлемым заданием для начинающего игротехника могут стать микроситуации - кейсы. Каждой группе предлагается микроситуация конфликтного характера. Командам дается 3-5 мин. на обдумывание и затем демонстрации формулировки коллективного решения, затем проводится межгрупповая микродискуссия по оценке принятых решений или последовательности предпринимаемых действий, например, каждой команде предлагаются готовые тексты «жалоб обиженного», нужно отреагировать по типу «Ваши действия».

Кроме того, вместо вышеперечисленного можно предложить участникам игры конкурс по типу «КВН», в котором команды исполняют роль коллективного подчиненного, члена трудового коллектива, и им предлагается «пожаловаться» на существующие трудности в шуточной форме («Плач Ярославны», «Казанская сирота», «Нота протеста», «Иск в суд», «Плакучая ива» и т.п.), соблюдая предлагаемый жанр, демонстрируя оригинальные возможности и пр.

Время-15 мин.

П р и м е ч а н и е. Перед «Погружением» в игру руководитель создает 4 команды («А», «Б», «В», «экспертов») спонтанно, по решению самих играющих или по специальной технологии, описанной в учебном пособии.

Руководитель игры управляет процессом создания «игровой поляны», то есть соответствующей организации пространственной среды. С этой целью определяется место для организатора, устанавливаются стенды для визуального отражения хода игры, планируется месторасположение «игровых гнезд» таким образом, чтобы никто не мешал друг другу и все могли эффективно взаимодействовать.

2-й этап. Диагностика причин конфликтов. Время - 45 мин.

2.1. Групповое взаимодействие участников игры.

Каждая группа получает от организатора игры задание по проблематике диагностики причин конфликтов в организации.

Группа «А» - диагностика причин конфликтов из-за ошибок, неправомерных действий самого руководителя.

Группа «Б» - диагностика причин конфликтов по вине самих подчиненных.

Группа «В» - диагностика объективных причин конфликтов в организации.

Группа «экспертов» разрабатывает критерии оценки результатов диагностики на основе внутригрупповой дискуссии членов экспертной комиссии и предложенных организатором игры готовых бланков оценивания и перечень разнообразных причин конфликтов. Группа может разработать собственные подходы и способы оценивания, а также внести коррективы и дополнения в предложенные бланки.

В результате внутригрупповой работы каждая команда готовит сообщение на 3-5 мин., в рамках которого она должна охарактеризовать наиболее типичные причины конфликтов по указанным аспектам. Команды проводят небольшую дискуссию, в ходе которой задают вопросы на уточнение, на понимание, вносят коррективы в сообщения друг друга, дополняют перечень сформулированных причин.

В результате работы всех команд создается «матрица причин конфликтов», один экземпляр которой передается в группу экспертов, а другой остается в командах для дальнейшей работы.

Время:

- диагностика причин конфликтов - 25 мин.

- дискуссия, обмен информацией, вопросы и дополнения от других команд и руководителя - 20 мин.

Примечание. Группа экспертов анализирует итоги этого фрагмента во время работы команд по следующему заданию.

3-й этап. Разработка конфликтных ситуаций.

Время — от 30 мин. до 1 часа

3.1. Анализ «матрицы причин конфликтов», наработанной всеми командами, группой экспертов.

3.2. Разработка каждой командой в рамках обозначенных ею причин одной конфликтной ситуации для проработки ее разными технологиями, согласно ранее предписанному.

Примечание. Каждая группа получает инструктаж: по структуре описания конфликтной ситуации и по специфике предлагаемых методов анализа конфликтов.

Содержание конфликтной ситуации определяется самой командой, но в рамках причин диагностики.

По окончании работы над конфликтными ситуациями группы уходят на перерыв.

Инструкция группам по описанию конфликтной ситуации

Задание: определить, в какой роли должны выступать те, кто анализирует конфликтную ситуацию. В чем суть их действий: принять решение, разработать программу управления конфликтом, дать оценку действиям участников конфликта, оценить принятое в ситуации решение, предложить свою стратегию анализа тактических ходов и т.п.

Технология, с помощью которой будет анализироваться ситуация.

Группа...

Метод описания и анализа...

Ситуация (условное название ситуации)

Источник ситуации (газета, сборник ситуаций, журнал, практический опыт участника игры).

Ядро ситуации: конфликтующие стороны, участвующие в ситуации; их позиции в данной конкретной ситуации, цели, мотивы поступков.

Предпосылки ситуации: ее причины, повод, послуживший началу конфликта, исходные предпосылки возникновения, развитие событий, предпринимаемые участниками ситуации действия, их поступки.

Следствия ситуации: на ком и как отразились предпринимаемые участниками конфликта действия, в какой стадии находится конфликт, кто в него втянут, каковы разрушительные последствия для дела, для участников, для коллектива, для организации и т.п.; кем и какие решения приняты и каковы их последствия.

- Традиционный анализ ситуаций

Этот метод характеризуется следующими признаками:

=> наличие конфликтной ситуации, ее подробное описание в заданном временном режиме из практики субъектно-субъектных отношений;

=> разработка варианта решения проблемы ситуации, программы действий лица, принимающего решение;

=> представление решений и дискуссия: рецензирование, оппонирование, публичная защита, вопросы и ответы, коррекция, дополнения;

=> подведение итогов и оценка решений командой, разработавшей ситуацию; выявление правильных позиций, действий; характеристика и фиксация допущенных ошибок;

=> анализ разработанной ситуации и принятых группой экспертов решений ведущим игру преподавателем или организатором-игротехником.

При традиционном анализе ситуации группам предлагается развернутое, подробное ее описание. Широко практикуется использование формы диалога.

Описанный конфликт может иметь несколько вариантов решений, в равной степени близких к оптимальному и приемлемых в конкретной обстановке, что позволяет осуществлять их сравнительный анализ.

В описание конкретной ситуации включается, как правило, дополнительная информация, не относящаяся напрямую к конфликту, но позволяющая кое-что уточнить, например, сведения об участниках конфликта; их краткие характеристики и т.п., сведения об организации, об отделе или подразделении, в котором разыгрался конфликт.

Описание ситуации может содержать не только указания на отношения между людьми и поведение участников конфликта, но и лишние данные, совсем не нужные для решения, что позволит участникам игры анализировать ситуацию многоаспектно, как с объективной, так и с субъективной точки зрения.

Информация о конфликте может быть дана не в логической последовательности, а в том порядке и форме, в каких она встречается на практике, с включением не только фактов, но и, если это необходимо, их толкований в коллективе, обстоятельств, ограничивающих решения, мотивов, влияющих на действия и поступки участников конфликта.

Данный метод позволяет участникам игры проанализировать альтернативные решения, тщательно рассмотреть и взвесить каждый факт, произвести разбор положительных и отрицательных последствий предпринимаемых шагов, обосновать лучший вариант стратегии.

Анализ ситуации методом «Инцидента»

Этот метод характеризуется следующими признаками:

=> наличие инцидента, то есть факта о случившемся;

=> дефицит информации, времени, аварийная обстановка, то есть наличие факторов, приводящих к очень большой напряженности, ситуация характеризуется неблагоприятными условиями для принятия решения;

=> разработка участниками игры вопросов для получения и систематизации полученных фактических данных;

=> разработка инициаторами ситуации ответов на предполагаемые вопросы, то есть всей необходимой информации по ситуации на основе ее анализа, развития и прогноза;

=> формулировка проблемы и принятие целесообразных и ответственных решений, как правило, окончательных, ибо ход событий редко оставляет возможность уточнить замысел, при этом возможен риск;

=> представление решений и дискуссия: рецензирование, оппонирование, публичная защита, вопросы на уточнение и на понимание, коррекция и дополнения;

=> подведение итогов и оценка решений командой, разработавшей инцидент;

=> анализ разработанной ситуации и принятых решений группой экспертов, организаторов игры.

Основной особенностью этого метода является то, что участники игры получают информацию лишь о самом инциденте, о каком-то экстраординарном случае, острой конфликтной обстановке, а вся необходимая информация для принятия решения поступает лишь

С помощью задаваемых вопросов о недостающих фактах, обстоятельствах, подробностях.

Если вопросов задается мало и не по существу, то группы принимают решения в условиях дефицита информации.

Полнота информации, необходимой для принятия решения, зависит от многогранности анализа ситуации ее разработчиками.

При остром дефиците времени на обдумывание и подготовку творческих решений приходится опираться преимущественно на шаблонные приемы, поэтому они должны быть выработаны заблаговременно и в достаточном разнообразии (в ситуации обучающих игр).

Метод инцидента формирует умение оптимально разрешать конфликтные и экстренные ситуации, по типу: случилось... Он дает возможность играющим отработать несколько стандартных стратегий поведения, которые помогут им в первый самый напряженный период трудной ситуации войти в нее активно, конструктивно и поэтому с минимальным эмоциональным напряжением, и тем самым тренирует способности преодоления возрастной и личной инерционности.

Главная задача технологии - научить слушателей собирать полную информацию о случившемся; определять, вычленять и при необходимости редуцировать проблемы, заложенные в ситуацию.

Анализ ситуации методом «Разыгрывания ролей»

Этот метод характеризуется следующими признаками:

=> наличие задачи или проблемы и распределение ролей между участниками ее решения;

=> различие интересов участников; => взаимодействие участников игры в ходе разыгрывания ситуации, причем каждый действует с позиций и с учетом интересов представляемого им подразделения, должностного лица, личных позиций;

=> ввод корректирующих условий, например, сообщение некоторых новых сведений, которые нужно учесть при решении конфликтной ситуации, направить обсуждение в другое русло и т.д.

=> принятие решений участниками инсценировки;

=> дискуссия участников игры, вопросы и ответы, оппонирование, защита позиций, мнений, действий;

=> подведение итогов и оценка решений командой, разработавшей инсценировку;

=> анализ разработанной ситуации и принятых решений экспертами и организатором игры.

При работе по этому методу необходимо во время анализа ситуации обращать внимание на поведение участников инсценировки, реакцию в ходе исполнения ролей, позиции различных сторон, индивидуальный стиль общения.

Этот метод наиболее эффективен при анализе взаимоотношений и в системе «руководитель-подчиненный», ибо здесь оптимальное решение не может быть достигнуто формализованными методами. Решение конфликтов из серии взаимоотношений возможно на основе компромиссов между участниками, интересы которых не идентичны.

Бланк оценивания матрицы причин конфликтов

Показатели оценки	Соответствует в полной мере (5-4 балла)	Соответствует лишь частично (3-2 балла)	Не соответствует (1-0 баллов)
1. Соответствие			

причин конфликтов заданной проблематике			
2. Полнота набора причин			
3. Ранжирование причин по частоте проявления			
4. Типичность описанных причин конфликтных ситуаций			
Итого:			

Примечание. Данный бланк заполняется для каждой оцениваемой группы отдельно. Матрица причин конфликтов соотносится с матрицей конфликтов, предлагаемой в приложении к игре.

Для групп, разрабатывающих конфликтные ситуации, можно подготовить банк информации для запроса участниками игры: сборники ситуаций, тексты ситуаций, журналы, газеты.

4-й этап. Анализ конфликтных ситуаций. Общее время - 45 мин.

4.1. Группы участвуют в жеребьевке на очередность представления ситуации. На основании жеребьевки устанавливается последовательность анализа конфликтов, объявляется процедура анализа. Делается инструктаж по методам анализа.

Процедура:

1. краткая характеристика метода — 2—3 мин.;
2. представление ситуации (в зависимости от метода - полной, инцидента или инсценировки) - до 5 мин.;
3. вопросы на уточнение и на понимание- 2-3 мин.;
4. анализ конфликтной ситуации и принятие решения всеми командами - 5 мин.;
5. представление решений двумя оставшимися командами;
6. дискуссия по анализу и оценке решений (участвуют все три команды) - 5-7 мин.;
7. подготовка коллективной оценки командам и ее представление - 2 мин.

4.2. Каждая группа в порядке очередности представляет конфликтную ситуацию, определяет роль, в которой остальные участники принимают решение, формулирует задание, отвечает на уточняющие вопросы. Время: 5-7 мин.

4.3. Внутригрупповые дискуссии по поиску и принятию решений, разработке программы действий, стратегии. Время: до 4 мин.

4.4. Обе группы, принимающие участие в поиске решений в конфликтной ситуации, по очереди представляют свои решения (лидер команды или инициатор решения). По итогам решений про водится дискуссия. Все команды оппонируют друг другу, рецензируя решения другой команды и публично защищая свои. Время: 5-7 мин.

4.5. Группа, разработчик ситуации, анализирует принятые решения, сопоставляет их со своим решением, оценивает их, делая качественный разбор, выявляя правильные и ошибочные, на ее взгляд, действия и подходы. Время: 2 мин.

4.6. Процедура фрагментов 4.2; 4.3; 4.4; 4.5 полностью повторяется, и затем право на представление информации получает третья группа, процедура фрагментов 4.2 -4.5 повторяется вновь.

4.7. На всех фрагментах группа экспертов оценивает деятельность участников игры: содержание конфликтных ситуаций; соответствие информации заданной технологии анализа ситуации; программы действий по решению конфликтных ситуаций.

Примечание. Организатор игры должен помнить, что каждая группа работает в заданной норме, то есть на основании той технологии, которая ей предложена для подготовки ситуации и ее анализа.

По окончании четвертого этапа все группы сдают тексты ситуаций и письменные решения в группу экспертов.

5-й этап. Разработка «Памятки» руководителю по анализу конфликтов **Время: от 25 до 35 минут**

5.1. На основе проведенной организатором игры беседы, собственного опыта обучаемых, уроков, извлеченных из игры, взаимной осведомленности каждая команда готовит «Памятку», в которой в сжатой, лаконичной форме предлагает, формулирует от 5 до 10 рекомендаций по профилактике, предупреждению и разрешению конфликтов. Время: 15-20 мин.

5.2. Каждая команда представляет свою «Памятку». Время: не более 5 мин. на одну команду.

5.3. Каждая команда в течение 2-3 минут готовит реплики-оценки «Памяткам» двух других команд и затем их представляет. Время на подготовку и проведение сюжета - 10 мин.

6-й этап. Заключительный. **Время: от 20 до 30 минут**

6.1. Анализ работы участников игры «Конфликт» экспертами.

6.2. Подведение итогов игры ее организатором. Выявление уровня социально-психологической компетентности играющих, определение допущенных ошибок, промахов, неудач. Выявление положительного опыта, формулировка уроков, которые следует извлечь из игры.

6.3. Индивидуальное консультирование по психологическим вопросам управления. Коррекция индивидуального стиля участников игры. Аннотация литературы по конфликтологии в помощь руководителю.

Бланк оценивания содержания конфликтной ситуации

№	Наличие основных параметров ситуации	«ДА», соответствует требованиям	«НЕТ», не соответствует требованиям
1	Конфликтующие стороны		
2	Цели, мотивы поступков участников ситуации		
3	Причины конфликта		
4	Наличие повода, спровоцировавшего конфликт		
5	Развитие событий в ситуации		
6	Последствия конфликта		
7	Предпринятые действия, принятые решения		
8	Соответствие конфликта предложенному методу анализа		
9	Формулировка задания другим командам		
10	Сложность разработанной ситуации		
	Итого:		

П р и м е ч а н и е. Эксперты делают качественный анализ разработанных участниками игры конфликтных ситуаций, показывают в какой мере им удалось справиться с заданиями, с предложенной технологией работы с материалом ситуации.

Бланк оценивания принятых решений по конфликту

№	Критерии оценки решений	Группа «А»	Группа «Б»	Группа «В»
1	Степень разрешения конфликта: - для дела - для коллектива			

	- для конфликтующих сторон			
2	Выявление причины и ее устранение: - причина выявлена полностью - причина обнаружена частично - причина перепутана с поводом			
3	Наличие неправомерных действий			
4	Появление потенциальных проблем			
5	Эффективность применяемых методов: - педагогических - административных - посредничество третьих лиц - создание конфликтных комиссий - метод «взрыва» - публичное осуждение			
6	Разработка мероприятий по профилактике и управлению конфликтами в коллективе			

Примечание. Систему оценивания обрабатывает группа экспертов на основе коллективного мнения, при этом предпочтительнее анализ качества принятых решений, намеченных стратегий.

Приложение 1. Алгоритм анализа конфликтов

Определение участников конфликта: кто с кем вступил в конфронтацию и, кто начал, кто втянут в конфликтные отношения.

Определение степени реальности возникшего конфликта, противоречия.

Уяснение причины конфликта, то есть какие интересы людей каким образом затронуты в конфликте, отличие конфликта от повода; анализ предшествующих взаимоотношений участников конфликта.

Анализ предмета конфликта, то есть преследует ли он цели какого-то практического действия или имеет характер выяснения взаимоотношений людей, перевод деловых разногласий в сферу личных отношений и наоборот.

Вычленение активной и пассивной сторон в конфликтной ситуации.

Выяснение цели, намерений инициатора конфликта.

Определение стадии развития конфликта (противоречие, ожидание, фрустрация, противоборство).

Диагностика степени разрушительности конфликта (для людей, для дела, для организации).

Незамедлительное овладение ситуацией пока она не осложнилась.

Поиск вариантов решения и прогнозирование потенциальных проблем.

Совместное с конфликтующими сторонами определение приемлемых вариантов подходов и выбор наиболее целесообразного из них для разрешения конфликта, в котором бы объединились представления этих сторон о преследуемых ими целях и средствах достижения.

Разработка программы профилактики конфликтных ситуаций и обучения персонала сотрудничеству.

Приложение 2. Матрица причин конфликтов

Причины конфликтов по вине руководителей:

- нарушение трудового законодательства;
- несовершенство способов начисления заработной платы;
- нарушение порядка распределения премий, несовершенная система стимулирования, неразвитая система мотивации;
- игнорирование проблем карьеры работников;
- неумение расставить людей в соответствии с их квалификацией и интересами;

- нарушение производственной субординации (соподчиненности), установленной штатным расписанием;
- размытые личные цели и ценности руководителя;
- высокая потребность во власти;
- нарушение межличностных отношений, грубое принуждение, резонерство;
- неодинаковое личное отношение руководителя к подчиненным («любимчики» и «пасынки»);
- поощрение подхалимажа и угодничества, конформизма
- низкий уровень управленческой, профессиональной и социально-психологической компетентности руководителя;
- неразвитость партисипативного стиля управления;
- неадекватность стиля руководства уровню зрелости коллектива;
- игнорирование социальных проблем коллектива;
- нарушение норм служебного этикета;
- эмоциональная неустойчивость руководителя;
- недоиспользование хозяйственных прав руководителем;
- недостаточность благожелательного внимания со стороны руководителя к достижениям и успехам подчиненных;
- отсутствие в организации корпоративных ценностей, миссии и культуры;
- неадекватный имидж руководителя и др.

Причины конфликтов по вине подчиненных:

- отсутствие сознательной дисциплины и ответственности;
- эгоистические устремления отдельных личностей, завышенная самооценка;
- личная неорганизованность работников;
- нечестное отношение к труду;
- косность и инертность в стиле работы коллектива;
- антипатии, неприязнь друг к другу;
- чувство обиды и зависти одних работников к другим;
- низкий уровень профессиональной и коммуникативной культуры;
- незнание должностных обязанностей или умышленное их игнорирование;
- негативные и акцентуированные черты характера;
- чувство неопределенности, неуверенности, демотивация;
- социально-психологическая несовместимость и низкий уровень эмоциональной культуры;
- конфликтность отдельных работников;
- неадекватный имидж работников современным требованиям;
- противоречия новаторских и консервативных устремлений работников;
- низкий уровень приверженности организации и др.

Объективные, в том числе организационные причины конфликтов:

- чрезмерная загруженность работой и необходимость выполнения множества обязанностей;
- размытость стратегических целей организации из-за нестабильности в стране;
- неблагоприятные социальные условия труда и быта, низкая заработная плата работников;
- неразвитая материально-техническая база организации;
- низкий уровень организации труда, места и времени персонала;
- отсутствие рынка труда по многим видам деятельности;
- устарелость организационных структур, штатных расписаний;
- экономическая и политическая нестабильность и экстремальные ситуации в масштабах страны и пр.

ДИДАКТИЧЕСКАЯ РОЛЕВАЯ ИГРА
«ОЦЕНКА ГЛУБИНЫ КОНФЛИКТА»

Цель: развитие у слушателей навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений и

навыков принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап

Слушателям выдаются задание и установки на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

- Слушатели получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.
- Для апробации теста обучаемые, разбившись на группы, должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте. По этому вопросу готовится доклад от каждой команды.

Тест «Оценка глубины конфликта»

Данный тест предлагается в целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт.

В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале.

Сильная выраженность факторов в левой стороне теста оценивается 1 баллом, в правой - 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	12345	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта не имеет материальный характер	12345	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих - устремленность к социальной пользе	12345	Цель конфликтующих - получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой все стремятся	12345	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	12345	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	12345	Сферы сближения материальных (служебных) проблем

7. Лидеры мнений не выделяются	12345	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются общепринятых норм поведения	12345	В процессе общения оппоненты не придерживаются общепринятых норм поведения

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35 -40, свидетельствует о том, что конфликтующие стороны заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт

А. Если вы руководитель, то:

- при сумме баллов 35-40 вы должны выступить в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;
- при сумме баллов 25-34 вы должны выступить в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;
- при сумме баллов менее 24 вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

Б. Если вы являетесь медиатором, то:

- при сумме баллов 35-40 следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дисъюнктивным (разъединительным) способом до снижения накала борьбы между ними;
- при сумме баллов 25-34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;
- при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия:

- Проводится игровая разминка. В течение 10-15 минут заслушиваются и анализируются задания, сделанные группами на подготовительном этапе.

- Создаются и анализируются игровые ситуации

Игровая ситуация. Слушатели разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 - роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры слушатели меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- Конфликтующим - определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть в ролях (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры).

- Менеджеру и медиатору - сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, включенного наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции,

- Принятие решения на разрешение конфликта.

- На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается.

Примечание. Данная методика может использоваться перед игрой «Конфликт» как инструмент «погружения» и может иметь самостоятельное значение исходя из задач и целей обучения руководителей и специалистов.

Источник: Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. - СПб: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. - 536 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ТЕСТЫ К СИТУАЦИОННО-РОЛЕВОЙ ИГРЕ «КОНФЛИКТ»

Тест «умеете ли вы вести деловое обсуждение?»

Руководители ведут себя по-разному, выступая на совещаниях: одни скромно, с оглядкой, другие, наоборот, безапелляционно. Ни та, ни другая линия поведения не может быть отвергнута как неправильная с порога. Все зависит от конкретной ситуации.

В одних случаях успех приносит выступление, не допускающее возражений, в других - дипломатически тонкое. К сожалению, большая часть участников деловых дискуссий не меняет свой стиль спора, не учитывает конкретной обстановки, полагается только на свой темперамент и не пытается критически осмыслить свои выступления. К счастью, однако, в глубине души каждый жаждет самосовершенствования. Реализовать это желание можно, и начинать следует с самооценки. Для облегчения самооценки предлагается данный тест. Он поможет вам проанализировать свою линию поведения на совещаниях, дискуссиях, то есть стиль.

Инструкция. Поставьте (это надо сделать корректно и объективно) сами себе баллы от 1 до 5 и запишите их у каждого вопроса. Не бойтесь ставить и крайние оценки. Оценки означают:

- Нет, так совсем не бывает (1).
 - Нет, как правило, так не бывает (2).
 - Неопределенная оценка (3).
 - Да, как правило, так бывает (4).
 - Да, так бывает всегда (5).
1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
 2. У меня всегда много идей и планов.
 3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
 4. Мне, в основном, удается привести логически правильные аргументы при обсуждениях.
 5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои за дачи самостоятельно.
 6. Если меня критикуют, то я защищаюсь несмотря ни на что.
 7. Когда другие приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
 8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого имеются трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точку зрения других и стараюсь включить ее в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.
18. Я всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто они мои.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать их труд.
23. Увлекаясь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, которые очень редко просят слова

Подведение итогов.

Сложите балльные оценки, проставленные вами против утверждений: 1. 3. 5. 7. 9. 11. 14. 16. 18. 20. 22. 24. 27. 29. 33. 35. 36. 37 и 40, и обозначьте сумму через «А» (она находится в интервале от 20 до 100).

Для получения суммы «В» сложите баллы в остальных вопросах: 2. 4. 6. 8. 10. 12. 13. 15. 17. 19. 21. 23. 25. 28. 30. 32. 34. 38 и 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты этого теста показывают вам, является ли ваше поведение на совещаниях дипломатичным или авторитарным. Если сумма «А» по крайней мере на 10 баллов превышает сумму «В», то большая часть людей должна считать вас хорошим дипломатом; если же сумма «В» как минимум на 10 баллов больше суммы «А», то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно. Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть, как положительной, так и отрицательной, в зависимости от обстоятельств.

Допустим, ваш стиль поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае дипломатический стиль означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши собственные идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания убеждаются, что имеется и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично. У всех появляется желание «тянуть в одну сторону».

Авторитарные участники совещания стремятся протащить свои идеи и проекты, не обращая внимания на окружающих. Они действуют агрессивно, динамично, напористо, а зачастую и самонадеянно. У их партнеров по совещанию редко появляется возможность высказаться, они как бы загнаны в угол. При авторитарном ведении совещания руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает много новой информации и формулирует свое мнение категорично, не допуская никаких возражений. Он не добивается всеобщего согласия, не стремится сделать решение общим делом, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Тест «Ваш стиль управления»

Инструкция: вам необходимо объективно ответить на вопросы, касающиеся вашего характера, привычек, склонностей. Ответы можно давать в форме знаков + (да), если они соответствуют вашему поведению и отношению к людям, или - (нет), если не соответствуют. Если вы ранее не сталкивались с такими ситуациями, постарайтесь представить, как бы вы могли повести себя в них.

1. В работе с людьми я предпочитаю, чтобы они беспрекословно выполняли мои распоряжения.
2. Меня легко увлечь новыми задачами, но я быстро охлаждаю к ним.
3. Люди часто завидуют моему терпению и выдержке.
4. В трудных ситуациях я всегда сначала думаю о других, а по том о себе.
5. Мои родители редко заставляли меня делать то, чего я не хотел.
6. Меня раздражает, когда кто-то проявляет слишком много инициативы.
7. Я очень напряженно работаю, так как не могу положиться на своих помощников.
8. Когда я чувствую, что меня не понимают, я отказываюсь от намерений доказать что-либо.
9. Я умею объективно оценивать своих подчиненных, выделив среди них сильных, средних и слабых.
10. Мне приходится часто советоваться со своими помощниками, прежде чем отдать соответствующее распоряжение.
11. Я редко настаиваю на своем, чтобы не вызывать у людей раздражения.
12. Уверен, что мои оценки успехов и неудач подчиненных точны и справедливы.
13. Я всегда требую от подчиненных неукоснительного соблюдения моих распоряжений.
14. Мне легче работать одному, чем кем-то руководить.
15. Многие считают меня чутким и отзывчивым руководителем.
16. Мне кажется, что от коллектива нельзя ничего скрывать-ни хорошее, ни плохое.
17. Если я встречаю сопротивление, у меня пропадает интерес к работе с людьми.
18. Я игнорирую коллективное руководство, чтобы обеспечить эффективность единоначалия.
19. Чтобы не подорвать свой авторитет, я не признаюсь другим в своих ошибках.
20. Мне часто не хватает времени для эффективной работы.
21. На грубость подчиненного я стараюсь дать ответ, не вызывающий конфликта.
22. Я делаю все возможное, чтобы подчиненные охотно выполняли мои распоряжения.
23. С подчиненными у меня очень тесные контакты и приятельские отношения.
24. Я стремлюсь любой ценой всегда быть первым во всех начинаниях.
25. Я пытаюсь выработать универсальный стиль управления, подходящий для большинства ситуаций.
26. Мне легче подстроиться под мнение большинства коллектива, чем выступить против него.
27. Мне кажется, что подчиненных надо хвалить за каждое, пусть даже незначительное, достижение.
28. Я не могу критиковать подчиненного в присутствии других людей.
29. Мне чаще приходится просить, чем требовать.

30. Я часто теряю контроль над своими чувствами, особенно когда мне надоедают.

31. Если бы я имел возможность чаще бывать среди подчиненных, эффективность моего руководства значительно бы повысилась.

32. Я иногда проявляю равнодушие к интересам и увлечениям подчиненных.

33. Я предоставляю более опытным подчиненным больше самостоятельности в решении сложных задач, специально контролируя их.

34. Я часто анализирую и обсуждаю с подчиненными их проблемы.

35. Мои помощники справляются не только со своими, но и с частью моих функциональных обязанностей.

36. Мне легче избежать конфликта с вышестоящим руководством, чем с подчиненными, которых всегда можно поставить на место.

37. Я всегда добиваюсь выполнения своих распоряжений наперекор обстоятельствам.

38. Самое трудное для меня - вмешиваться в ход работы людей, требовать от них дополнительных усилий.

39. Чтобы лучше понять подчиненных, я стараюсь поставить себя на их место.

40. Я думаю, что управление людьми должно быть гибким: подчиненным нельзя демонстрировать ни железной непреклонности, ни панибратства.

41. Меня больше волнуют собственные проблемы, чем проблемы подчиненных.

42. Мне часто приходится заниматься текущими делами, и я испытываю от этого большие эмоциональные и интеллектуальные нагрузки.

43. Родители заставляли меня подчиняться даже тогда, когда я считал это неразумным.

44. Работу с людьми я представляю себе, как мучительное занятие.

45. Я стараюсь развивать в коллективе взаимопомощь и сотрудничество.

46. Я с благодарностью отношусь к предложениям и советам подчиненных.

47. Главное в руководстве — распределять обязанности.

48. Эффективность управления достигается тогда, когда подчиненные существуют лишь как исполнители воли менеджера.

49. Подчиненные в массе своей - безответственные люди, поэтому их нужно постоянно контролировать.

50. Лучше всего предоставлять полную самостоятельность коллективу и ни во что не вмешиваться.

51. Для эффективности руководства нужно поощрять наиболее способных подчиненных и строго взыскивать с нерадивых.

52. Я всегда признаю свои ошибки и выбираю более правильное решение.

53. Мне часто приходится объяснять неудачи в управлении объективными обстоятельствами.

54. Нарушители дисциплины должны строго наказываться.

55. В критике подчиненных я бываю беспощаден.

56. Иногда мне кажется, что в коллективе я - лишний человек.

57. Прежде чем делать выговор подчиненному, я стараюсь его похвалить.

58. Я хорошо взаимодействую с коллективом и считаю с его мнением.

59. Меня часто упрекают в чрезмерной мягкости к подчиненным.

60. Если бы мои подчиненные действовали так, как я требую, я бы достиг гораздо большего.

Ключ-таблица к тесту

Стиль управления	Номера ответов-утверждений	Сумма ответов
Авторитарный	1, 6, 7, 12, 13, 18, 19, 24, 25, 30, 31, 36, 37, 42, 43, 48, 49, 55, 60	
Либеральный	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44, 47, 50, 53, 56, 59.	
Демократический	9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28, 33, 34, 39, 40, 45, 46, 51, 52, 57, 58	

В зависимости от полученных сумм ответов степень выраженности стиля будет различной: минимальной (0-7), средней (8-13), высокой (14-20).

Если оценки минимальны по всем трем показателям, стиль считается неустойчивым, неопределенным. У опытного руководителя наблюдается комбинация стилей управления.

Более **предпочтительно сочетание авторитарного и демократического** стилей управления, когда руководитель применяет гибкие методы работы с людьми и повседневно утверждает эффективный стиль управления.

Источник: Панфилова А.П. *Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие.* - СПб: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. - 536 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

ИСПОЛНИТЕЛЬСКОЕ МАСТЕРСТВО АНДРАГОГА (ДИАГНОСТИКА)

В данной группе методик представлены те, что характеризуют исполнительское мастерство андрагога.

I. Стандартизированное интервью "Экспресс-диалог" проводится экспертом перед наблюдением за практической деятельностью андрагога в ходе занятий с обучающимися. Цель этого интервью – определить особенности организации андрагогом образовательной деятельности взрослых на организационно-методи-ческом, содержательном и коммуникативном уровнях.

II. Диагностические карты "Учебный процесс" предназначены для наблюдений и оценки исполнительского мастерства андрагога в проведении таких форм занятий, как лекция, семинар, практическое занятие с позиции современных требований.

Предполагается, что данные диагностические карты могут использоваться как экспертами, так и самими андрагогами.

III. Тест "Андрагог глазами его учеников" предполагает оценку практической деятельности андрагога обучающимися.

IV. Оценочный лист "Экспертная оценка практической деятельности андрагога" в обобщенном виде отражает основные требования к исполнительскому мастерству андрагога и может служить основой для экспертного заключения.

I. Интервью «Экспресс-диалог»

1. Как Вы оцениваете современную ситуацию развития образования в нашей стране?

2. Какие из современных тенденций развития образования представляются Вам наиболее значимыми для образования взрослых? Почему?

3. Какие педагогические технологии Вы предпочитаете использовать в своей профессиональной деятельности?

4. Какие при этом формы обучения Вы преимущественно применяете?

5. При организации деятельности обучающихся Вы чаще всего используете: фронтальные, групповые или индивидуальные, комплексные формы?

6. Какие методы обучения представляются Вам наиболее эффективными в

образовании взрослых: иллюстративно-объяснительные, проблемные, поисково-исследовательские, программированные, поэтапного формирования действий.

7. Как в своей практической деятельности Вы учитываете особенности взрослых обучающихся?

8. Считаете ли Вы реально возможным использовать в своей практической деятельности личностно-ориентированный подход к взрослым обучающимся?

9. Какие трудности возникают в Вашей практической деятельности:

- при подготовке к занятиям;
- при их проведении;
- при общении с обучающимися?

II. Диагностические карты "Учебный процесс"

Диагностическая карта

для оценки практического занятия

Отмечается **вид практического занятия**:

- практикум по формированию навыка;
- лабораторный практикум;
- практикум-упражнение;
- практикум-тренинг;
- практикум по решению профессиональных задач;
- практикум-экскурсия;
- практикум-проектирование профессиональной деятельности;
- практикум-моделирование профессиональных операций;
- практикум-деловая игра (организационная, ролевая, операционная, имитационная);
- другие виды практикума.

Цели практикума:

- закрепление знаний;
- формирование практических умений и навыков;
- получение практического опыта профессиональной деятельности в условиях моделирования реальных обстоятельств;
- овладение новыми технологиями;
- расширение кругозора;
- стимулирование самообразования и саморазвития слушателей.

Уровень выполнения используемых видов деятельности (0 – не проявляется; 1 – частично проявляется; 2 – проявляется в полной мере):

Используемые виды деятельности	0	1	2
Самостоятельное предварительное выполнение заданий слушателями			
Предварительный анализ оценок выполненных работ			
предварительные консультации (индивидуальные и групповые)			
Распределение слушателей по группам			
Подготовка материала к практическому занятию			
организация рабочего места слушателей (приборы, материалы)			
Подготовка наглядного дидактического материала			

Подготовка и адаптация содержания практического занятия с учетом подготовленности слушателей (0 – не проявляется; 1 – частично проявляется; 2 – проявляется в полной мере):

Виды деятельности	0	1	2
Четкая постановка цели и учебной задачи			
Планирование деятельности слушателей			
Связь содержания с практической деятельностью			
построение занятия в контексте профессиональной деятельности			
Использование диалоговых приемов			
Создание ситуаций выбора			
Предоставление самостоятельности			
Использование приемов, активизирующих слушателей			
Анализ опыта самих слушателей			

Диагностическая карта для оценки лекции

Тип лекции:

а) по цели:

-
-
-
-
-

информационная;
проблемного характера;
обзорная;
обобщающая;
другой тип ...

б) по форме проведения:

-

лекция-беседа;

- лекция с опорным конспектом;
- лекция «вдвоем»;
- лекция-дискуссия;
- лекция - пресс-конференция;
- лекция-консультация;
- лекция с заданием;
- комбинированная лекция;
- лекция-кино;
- другие формы...

Оцените степень реализации необходимых требований к проведению лекции по следующей шкале:

0 – не проявляется;

1 – частично проявляется;

2 – проявляется в полной мере.

Характеристики лекции	0	1	2
Четко сформулированы цели и задачи лекции			
Выделены основные моменты в лекции (план лекции)			
Содержание лекции актуально			
ведущие теоретические посылки и идеи лекции базируются на современных исследованиях			
Основные положения лекции логически связаны			
Теоретические положения подкреплены анализом реальной практики, примерами			
Осуществляется опора на жизненный опыт слушателя			
Материал лекции адаптирован к уровню подготовки слушателей			
Выделяются проблемные или нерешенные вопросы в содержании			
Активизируется внимание слушателей путем анализа практики с позиции излагаемой теории			
Используются проблемные вопросы			
Иницируются вопросы слушателей			
Лектор ориентирует на источники информации			
Имеется контакт лектора со слушателями			
В лекцию включаются приемы:			
• лекции-беседы;			
• лекции-семинара;			
• выступления слушателей;			

• краткие практические задания.			
---------------------------------	--	--	--

В лекции педагогически целесообразно используется наглядность:

Используются плакаты с понятиями, алгоритмами, планами и т.д.
Используется компьютер
По ходу лекции даются пояснения
Лектор свободно владеет содержанием
Содержание интересно и ново для слушателей
Содержание значимо для практической деятельности слушателей и ожидания слушателей удовлетворены

Использует ли автор такие средства, как:

- приглашение к размышлению;
- создание ситуации поиска "истины";
- образная система доказательств;
- яркий пример;
- восклицания;
- эмоциональные отступления.

**Диагностическая карта
для оценки семинарского занятия**

Оценка по шкале: 0 – не осуществлено;

1 – осуществлено в какой-то мере;

2 – осуществлено в полной мере.

Характеристики семинара	0	1	2
Тип семинара:			
• предваряющий семинар;			
• самостоятельный семинар;			
• по обсуждению проблем;			
• по обмену опытом;			
• семинар-круглый стол;			
• семинар-дискуссия;			
• семинар-исследование.			
Как организована подготовка к семинару:			
• предложен список литературных источников для изучения;			
• предложены вопросы для осмысления;			
• предложены темы выступлений;			

•	предложены проблемы для дискуссии;
•	организованы групповые занятия;
•	предложены индивидуальные задания.

Реализация основных функций семинара (по шкале: 0 – не реализована; 1 – частично реализована; 2 – реализована в полной мере).

Функции семинара	0	1	2
Познавательные:			
• активно используются теоретические знания в обсуждении;			
• углубляются и осмысливаются знания, полученные в лекционном курсе;			
• расширяются знания за счет привлечения дополнительной литературы;			
• с позиции теории осмысливается собственный опыт.			
Развивающие:			
• совершенствуются навыки работы с литературой;			
• развиваются умения ориентироваться в потоке информации;			
• развиваются умения конспектировать, находить главную мысль;			
• отрабатываются умения точно и доказательно выражать свои мысли;			
• стимулируется интерес к изучаемой проблеме;			
• создаются условия для углубленного самостоятельного изучения проблемы;			
• участники включаются в активную коммуникативную деятельность;			
• укрепляются навыки демократического стиля обсуждения;			
• слушатели приобретают опыт коллективных деловых обсуждений.			
Систематизирующие:			
• создаются условия для систематизации знаний;			
• осуществляется взаимосвязь имевшихся ранее и приобретенных знаний;			
• знания и умения структурируются и группируются;			
• раскрываются связи теории и практики;			

• теорией обосновывается практический опыт участников семинара.			
Контролирующие:			
на семинаре проявляются:			
• глубина знаний слушателей;			
• устойчивость их знаний;			
• способность анализировать;			
• способность обобщать, делать выводы;			
• включенность слушателей в работу (количество).			

III. Андрагог глазами его учеников

(Лист-характеристика)

Уважаемый коллега!

Просим Вас поделиться своими впечатлениями о Вашем преподавателе. Указывать свою фамилию не надо. Вы отмечаете (обводите кружком) номер той характеристики, которая, на Ваш взгляд, соответствует образу Вашего преподавателя.

1. Излагает материал ясно, доступно, четко.
2. Выделяет и разъясняет наиболее сложные места.
3. Выделяет главное в ходе занятий.
4. Умеет вызвать и поддержать интерес к своему предмету.
5. Умеет поддерживать контакт с группой и учитывает ее реакции.
6. Стимулирует инициативу, самостоятельное мышление, побуждает к дискуссии.
7. Соблюдает логику в изложении, выводы делает обоснованно.
8. Речь грамотная, дикция четкая, темп изложения – "удобный" для слушателей.
9. Внешний вид, мимика, жесты не раздражают, способствуют лучшему пониманию речи.
10. Учитывает опыт слушателей.
11. Стремится осуществлять межпредметные связи.
12. Четко формулирует задачи к самостоятельной работе.
13. Налицо творческий подход к преподаванию, интерес к своему делу.
14. Умеет снимать напряжение аудитории.
15. Заинтересован в успехах обучаемых, терпелив и тактичен в отношениях с ними.
16. Доброжелателен.
17. Требователен, строг.

18. Объективен в оценке знаний.

19. Эрудирован.

IV. Экспертная оценка практической деятельности андрагога и его образовательных установок

На основе собеседования с андрагогом и анализа его занятий можно сделать обобщение и оценить деятельность по трехбалльной шкале (0 – не проявляется; 1 – частично проявляется; 2 – проявляется полностью):

Показатели	0	1	2
понимание современных целей и задач образования взрослых			
Общепедагогический кругозор			
Использование современных психолого-педагогических идей в практике образования взрослых			
профессиональная активность, творческий подход к решению профессиональных задач			
Отбор значимого содержания обучения с учетом современных тенденций в развитии предмета			
Опора в обучении на знание:			
• индивидуальных особенностей личности;			
• возрастных закономерностей;			
• характера подготовленности слушателей к изучению курса;			
• мотивации учения;			
• профессиональных интересов.			
Создание атмосферы доброжелательности и комфортности в учебном процессе			
Умение заинтересовать проблемой, создать положительное отношение, активизировать познавательную активность			
Умение развивать профессиональные установки и интерес слушателей			
Использование современных педагогических технологий			
вовлечение обучающихся в совместную деятельность по реализации учебных задач			
Способствование развитию навыков самообразования			
Общая культура			
создание валеологически целесообразных условий			

Критерии оценки конкретной деятельности (отметьте нужные или продолжите перечень):

- удовлетворенность слушателей;
- наличие в деятельности новых приемов и форм;
- активность слушателей;
- социальная значимость содержания обучения;
- психолого-педагогическая обоснованность организации обучения;
- направленность обучения на самостоятельное учение слушателей;
- проработанность педагогических технологий;
- отбор содержания, соответствующего современному уровню развития научной мысли и практического опыта;
- использование опыта слушателей в практике обучения;
- стимулирование творчества слушателей;
- диалогичность процесса обучения;
- демократический стиль взаимоотношений;
- гуманистическая направленность процесса обучения.

Источник: *Образование взрослых на рубеже веков: вопросы методологии, теории и практики.* (Монографическая серия: научный редактор – директор ИОВ РАО, докт.пед.наук В.И.Подобед). В 4-х томах. **Том IV. Технологии обучения взрослых в различных образовательных системах** / Под ред. А.Е.Марона.

Книга 2. Проектирование новых институциональных форм образования педагогов / Под ред. Е.А.Соколовской, Т.В.Шадринной. – СПб.: ИОВ РАО, 2000. – 200 с. (А5).

Алгоритм - точное предписание, которое определяет процесс преобразования исходных данных в искомые данные, обладающие следующими свойствами: массовостью, т.е. применимостью для решения любой задачи из некоторого класса задач со множеством исходных данных; результативностью, т.е. способностью получения исходных данных - результата через конечное число достаточно простых шагов; определенностью, т.е. точностью и понятностью для исполнителей, А. должен записываться на формальном языке: в виде блок-схемы, в алгоритмическом языке, широко применим в деловых играх.

Альтернатива - необходимость выбора между взаимоисключающими возможностями, вариантами решений. Выбор - наименее формализованный этап формирования решений, и здесь большую роль играют творческие способности участников игры. Выбор по типу: из двух зол - меньшее.

Ассертивность (англ. assertive - уверенность в себе, своих притязаниях) - это способность личности открыто и свободно заявлять о своих желаниях, требованиях и добиваться их воплощения. Это умение оптимально реагировать на замечания, справедливую и несправедливую критику и решительно говорить себе и окружающим «нет», когда этого требуют обстоятельства

Аттракция (лат. attraho - притягиваю к себе) - умение нравиться другим, способность привлекать к себе, вызывать симпатию.

Барьер психологический - психическое состояние, возникающее как реакция на неожиданно резкое изменение среды. В игровых занятиях Б.П. характеризуется переживанием чувства неудовлетворенности работой, партнерами игрового процесса, самим собой. Для предупреждения Б.П. необходимо проводить перед началом игрового взаимодействия психологическую подготовку отдельных участников и группы в целом.

«Горячий стул» - прием групповой техники, проводимый в тех случаях, когда один из участников игры хочет узнать чувства остальных членов группы по отношению к нему, без разъяснений и без приписывания мотивов, а затем сообщает о собственных чувствах, возникших в ходе высказываний, не оценивая, не оправдываясь и не защищаясь.

Групповой дискуссии метод - метод, способствующий повышению качества групповых решений и заинтересованности всех членов группы в их принятии и практической реализации. Г.д.м. частично используется в социально-психологическом тренинге, групповых формах обучения, деловых играх, технологиях генерирования идей.

Деловые игры - метод имитации управленческих и производственных ситуаций путем игры по заданным правилам группы людей или человека и ЭВМ.

Игра ролевая - прием экспериментального интерактивного обучения, с помощью которого моделируется социально-психологическая ситуация, которая включает те же ограничения, мотивацию и принуждение, какие существуют в реальном мире. Исполнение ролей позволяет участникам

проектировать то или иное поведение, подыскивая ключи к эффективной межличностной коммуникации.

Игровое проектирование - конструирование, разработка методических решений и проектов в условиях интерактивного взаимодействия и их защита с помощью игровых технологий. Используется для решения сложных инженерных и научно-технических задач.

Инсайт (англ. insight - понимание, постижение, озарение) - внезапное и не выводимое из прошлого опыта понимание существенных отношений ситуации в целом, посредством которого достигается осмысленное решение проблемы.

Интеракция (англ. interaction - взаимодействие) - происходит в процессе вербального и невербального общения людей. В психологии рассматривается как осознаваемое (чаще неосознаваемое) влияние оценок, выраженных в экспрессивном поведении окружающих, на поведение субъекта в процессе взаимодействия с другими.

Коллективное мышление - социально-психологическое явление как обмен мыслями в группе, решающей задачу в процессе совместной деятельности.

Конгруэнтность - адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Метод анализа конкретных ситуаций - экспериментальный метод интерактивного обучения на основе моделирования конкретных и случайных ситуаций из реальной практики. Способствует развитию умения анализа информации и поиска эффективного решения трудных проблем.

Модератор (лат. moderator - умеряющий) - специалист, ведущий тренинг.

Релевантность (англ. relevant - уместный, относящийся к делу) - смысловое соответствие между информационным запросом и полученным сообщением.

Рефлексия (лат. reflexio - обращение назад) - процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний; процесс размышления человека о происходящем в его собственном сознании; склонность к самоанализу.

Самоактуализация - стремление человека к возможно более полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

Синектика - модификация метода «Мозговая атака», эвристическая технология, построенная на разного рода ассоциациях.

Сюжетно-ролевая игра - форма игровой деятельности, наиболее близкая к театрально-драматургической импровизации на заданную тему, широко используется как метод социально-психологического тренинга.

Фасилитатор (англ. - facilitator, букв. «тот, кто облегчает, содействует чему-либо») - специалист, чаще всего психолог, тренер или менеджер, занимающийся сопровождением групповых процессов, проведением конференций, встреч

Список литературы

1. Дорога к согласию /Под ред. Н.И.Беловой/ - СПб: Издательство «Корифей», 1999 - 224 с.
2. Инновационные методы и подходы в обучении взрослых: отечественный и зарубежный опыт: сборник материалов семинара по методике Е.В. Водопьян / под ред. М.А. Галаниной, И.А. Казаковой, Л.М. Федорьяк. - Тюмень: типография «Маяк», 2017. - 80 с.
3. Кашлев С.С. Современные технологии педагогического процесса: Пособие для педагогов. – Мн.: Университетское, 2000. – 95с.
4. Кудрявцев В.Т. Проблемное обучение: истоки, сущность, перспективы. — М.: Знание, 1991. — 80 с.— (Новое в жизни, науке, технике. Сер. «Педагогика и психология»; №4)
5. Образование взрослых на рубеже веков: вопросы методологии, теории и практики. (Монографическая серия: научный редактор – директор ИОВ РАО, докт.пед.наук В.И.Подобед). В 4-х томах. Том IV. Технологии обучения взрослых в различных образовательных системах / Под ред.А.Е.Марона. Книга 2. Проектирование новых институциональных форм образования педагогов / Под ред. Е.А.Соколовской, Т.В.Шадриной. – СПб.: ИОВ РАО, 2000. – 200 с. (А5).
6. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. - СПб: ИВЭСЭП, «Знание», 2003. - 536 с.
7. Шехонин А.А., Тарлыков В.А., Харитонов О.В., Багаутдинова А.Ш., Джавлах Е.С. Интерактивные технологии в образовательном процессе Университета ИТМО. Учебно-методическое пособие. - СПб.: Университет ИТМО, 2017. - 100 с.
8. Уроки для взрослых: Пособие для тех, кто работает в системе образования взрослых / Под ред. О.В.Агаповой, С.Г. Вершловского. – СПб.: Гускарора, 2003. -78 с.