

ФОРМУВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ СПЕЦІАЛІСТА ЗАСОБАМИ КОГНІТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ

Запропоновано принципи конструювання кейсів як провідні вихідні положення для розробки психологічних кейсів. Описано задачі психолога при проведенні інтерв'ю по створенню кейса. Представлена система задач, які стоять перед психологом (викладачем) при використанні кейсів в навчальному процесі.

Ключові слова: кейс, принципи створення кейсів, формування компетентності.

Актуальність теми. Не є новиною, що основні очікування сучасних роботодавців пов'язані не стільки з тим, що молодий спеціаліст знає, але й тим, що він вміє робити. Саме критерій компетентцій практичної діяльності та швидкість їх напрацювання виступає основним при успішному входженні майбутніх фахівців в професію. Проте сучасна вузівська система підготовки спеціалістів все ще часто не дає молодим фахівцям головного – практичного досвіду вирішення професійних завдань. Теоретична та практична підготовка спеціалістів не завжди йдуть так би мовити поряд. І часто прекрасні теоретичні викладки, що отримує молода людина на лекціях не мають зв'язок з баченням виконання практичних завдань. "Як застосувати та використовувати отримані знання на практиці?" – ось ключове питання багатьох нинішніх та вчорашніх студентів. І якщо для спеціалістів, скажімо ІТ сфери, це питання не таке гостре, то для всіх, чия діяльність так чи інакше пов'язана з вирішенням професійних завдань у процесі діалогу (а це психологи, педагоги, соціальні працівники, управлінці і т.д.) – це питання набуває особливого тембру звучання. І як зазначає Чернишев О.С., описуючи практичну підготовку вчителів, "практична психологічна кваліфікація майбутніх учителів залишається дуже слабкою... Збільшення об'єму психологічних курсів саме по собі не вирішує проблеми, його слід підкріплювати новою методикою викладання і насамперед активними методами самостійної роботи з психології..." [1, с. 3-4]. Інакше кажучи, підготовка майбутніх спеціалістів, професійна діяльність яких пов'язана з вирішенням професійних завдань комунікативними засобами, обов'язково повинна ґрунтуватися на технологіях формування компетентності.

Відомо, що досвід вирішення професійних викликів набувається лише в практиці застосування знань до вирішення професійних завдань. Зазвичай цей досвід майбутніми фахівцями набувається в процесі виробничої практики або ж вже після закінчення ВНЗ. Проте є ще один шлях – це використання в процесі навчальної діяльності практик вирішення професійних задач в процесі складно організованого керованого діалогу. Тобто когнітивно насиченого комунікативного дійства по вирішенню конкретних практичних завдань.

В якості однієї з таких технологій, що дозволяє сформувати необхідне підґрунтя для професійного розвитку та зростання є кейс-стаді (case-stady), або технологія з використанням кейсів. Про особливості організації та застосування кейсів написано чимало наукових робіт та робіт практичного спрямування, проте і понині дискусивним лишаються питання практики розробки і використання кейсів в навчальному процесі. Зокрема потребують уточнення аспекти, що стосуються особливостей формування компетентцій майбутніх фахівців засобами кейс-стаді та в процесі ведення когнітивно-насиченого спілкування.

Таким чином, адаптація молодих спеціалістів до умов діяльності, формування в них готовності до діяльності у сучасних соціально-економічних умовах виступають одними з першочергових завдань сучасної системи професійної підготовки. Актуальність теми зумовлена необхідністю впровадження в процес підготовки фахівців сучасних технологій, які дозволять не лише передавати знання, але й формувати відповідні професійно-необхідні навички, розвивати та прирощувати професійну компетентність.

Отже, **метою статті** є поглиблення наукових уявлень щодо можливості та специфіки використання кейсів у процесі формування компетентності молодих спеціалістів до вирішення професійних завдань засобами когнітивного спілкування.

В сучасній літературі існує чимало визначень, що стосується понять "компетентність" та "компетенція". Зацікавлений читач може сам здійснити відповідні пошуки та сформувати власне бачення. Ми ж наведемо лише деякі визначення, важливі для нашої роботи.

Компетенція в перекладі з латинської *competentia* означає коло питань, в яких людина добре обізнана, має досвід. Компетентна в певній галузі людина володіє відповідними знаннями та здібностями, що дозволяють їй обґрунтовано судити про цю області і ефективно діяти в ній. Компетентність – сукупність компетенцій; наявність знань і досвіду, необхідних для ефективною діяльності в заданій предметній області.

Один з ключових дослідників проблеми компетентності – Джон Равен – визначає компетентність як специфічну здатність, необхідну для ефективного виконання конкретної дії в конкретній предметній області і включає вузькоспеціальні знання, особливого роду предметні навички, способи мислення, а також розуміння відповідальності за свої дії [2].

Компетенція (від лат. *competere* – відповідати, підходити) – здатність застосовувати знання, уміння, успішно діяти на основі практичного досвіду при вирішенні завдань загального роду, в певній широкій області. Професійна компетенція (тобто здатність успішно діяти на основі практичного досвіду, вміння і знань при вирішенні професійних завдань) є саме тією необхідною для будь-якого спеціалісту реальністю, яку хочуть в своїх кандидатах бачити чи не всі роботодавці. Але ж здобути її можна лише в процесі власне діяльності: без практики вирішення конфліктних ситуацій управлінець навряд чи зможе ефективно вирішувати такі ситуації; чи молодий вчитель, що не має досвіду роботи з батьками навряд чи зможе відразу організувати цю роботу так, щоб бути ефективним. Саме критерій ефективності, на нашу думку, є тією віхою, що дозволяє оцінити якість діяльності спеціаліста, адже ефективність – це досягнення певних результатів з мінімально можливими витратами мінімальним залученням тих чи інших ресурсів.

Інакше кажучи, формування професійних компетенцій та розвиток компетентності фахівця передбачають, що ефективність діяльності такої особи буде вищою в порівнянні з іншими або ж не гіршою. Можна погодитися, що ефективність вирішення комунікативних завдань оцінити складно, оскільки в спілкуванні завжди є сфера, що безпосередньо не може бути проаналізована. Зокрема це задоволеність учасників взаємодії, особливості реалізації їхньої мотивації в процесі такої взаємодії і т.ін. Проте навіть в цьому випадку ефективність може оцінюватися та аналізуватися за допомогою, скажімо методів глибинного інтерв'ю чи з використанням рефлексивних питань, коли в центрі уваги опиниться внутрішній світ учасників взаємодії, та акцент буде зроблено на якості цієї взаємодії. Таке "якісне" дослідження особливостей виконання професійних завдань спеціалістами, діяльність яких пов'язана зі спілкуванням, й дозволяє формувати компетентність цих фахівців. Це відбувається насамперед за рахунок та в формі когнітивно насиченого діалогу.

Когнітивне спілкування представляє собою такий різновид спілкування, коли сам процес дискусії, полеміки, доведення аргументів та боротьби доказів і переконань, створює умови мислетворчої дії. В когнітивному спілкуванні суб'єктами ставиться та вирішується задача здійснити вплив, погодити уявлення, створити єдиний когнітивний (понятійний) простір, досягнути консенсусу чи компромісу, знайти вихід з конфліктної чи проблемної ситуації і т.д. Інакше кажучи, в процесі такої мислетворчої взаємодії на перший план виступає когнітивна складова та спілкування суб'єктів зумовлюється пізнавальною і мисленнєвою діяльністю суб'єктів та груп, якщо має місце міжгрупове спілкування [3].

Когнітивне спілкування передбачає побудову та розвиток спільного контуру розуміння ситуації, проблеми, умов задачі і т.ін. Як відмічає А. Брудний "розуміння виникає як індивідуальна реалізація пізнавальних можливостей особистості. Здатність розуміти дійсність, природну і соціальну, розуміти інших людей і самого себе, тексти культури – ця здатність є основою існування людської свідомості. Результат розуміння – зовсім не обов'язково істина в останній інстанції. Розуміння плюралістичне, воно існує в безлічі варіантів, кожен з яких відображає ту чи іншу грань об'єктивної дійсності. У розумінні знаходить вираз зв'язку індивідуального існування з загальнозначущими фактами" [4]. Дійсно, *щоб створити спільне розуміння, необхідно насамперед визначити як кожен з учасників взаємодії розуміє дійсність і як це розуміння визначає перебіг спілкування та взаємодії.*

В когнітивне спілкування суб'єкти взаємодії вступають регулярно, коли перед ними виникає необхідність спільного пошуку рішення чи вироблення спільного погляду на ту чи іншу проблему. Головною відмінністю когнітивного спілкування є включення мислення суб'єктів в діалог, постановка певного завдання, що потребує вирішення. Таке спілкування завжди йде в контексті певної задачі – заради чого власне і ведеться бесіда-діалог. Такого не відбувається скажімо при *фатичному спілкуванні*, коли головною метою суб'єктів спілкування є зняття певної напруженості переживань в спілкуванні.

Якісно організований та розгорнутий в полеміці спільного пошуку рішення кейс – яскравий приклад когнітивного спілкування. **Кейс**, в перекладі з англійської, – *подія, випадок, обставина, важке питання або справа*. Кейс – це певною мірою головоломка, частини якої необхідно скласти, щоб отримати уявлення про те, що представляє собою ситуація, яка провокує ці обставини та які можливі напрямки руху в вирішенні справи, що породжена проблемністю цієї ситуації. Кейс представляє собою спеціально підготовлений змістовний матеріал – онтологію та опис цих подій та обставин. Матеріал в доступній та однозначно трактуемій формі змісту дає описання певної ситуації, умов діяльності, проблем та узагальнень на основі яких необхідно прийняти відповідні рішення. Основне завдання змістовних проблемних задач кейсу – підготувати групу людей, або окремих фахівців які його вирішують приймати спільні рішення в ситуації складно-організованого діалогу. Розміри кейсу варіюють від однієї сторінки до декількох десятків (завичай – до 30 сторінок) [5, 6].

В кейсі моделюються реальні умови діяльності. Тому вирішити кейс – значить знайти таке рішення, яке буде максимально враховувати всі вихідні умови та в кінцевому результаті визначити умови та особливості життєдіяльності як окремого спеціаліста, так і організації в цілому. Інакше кажучи, кейс – один

з головних інструментів для формування компетентності спеціаліста, оскільки дозволяє змодельовати проблемні ситуації діяльності та на їх основі розгорнути процес набуття досвіду.

Вирішити професійний кейс означає, що ті, хто його вирішують повинні:

- здійснити самостійний аналіз ситуації та умов, описаних у кейсі, а значить – когнітивну побудову чи точніше відтворення простору проблемної ситуації;
- провести побудову спільного понятійного простору, без чого взагалі не можна говорити про спільне розуміння;
- здійснити обговорення, обмін думками, ідеями та поглядами щодо вирішення проблемної ситуації, закладеної у кейсі;
- визначити та зняти невизначеність, закладену в проблемній ситуації;
- побудувати, організувати та провести діалог як функцію прояснення мотивів та цілей вирішення протиріч;
- здійснити спільний пошук чи конструювання рішення та верифікацію прийнятого рішення у спілкуванні (чи точніше – у переговорному процесі). А значить кожний учасник вирішення кейсу окремо та всі разом повинні вирішити складну комунікативну задачу по узгодженню і прийняти рішення.

Нижче представлено основні **принципи конструювання кейсу** як провідні вихідні положення організації розробки психологічних кейсів для формування компетентності спеціалістів, діяльність яких пов'язана з вирішенням завдань у спілкуванні.

У відповідності до **принципу колізії** у кейсі повинно бути закладено зіткнення протидіючих сил, точок зору, суджень та оцінок, устремлінь, інтересів, поглядів, мотивацій, цілей. Це означає, що завдання кейсу повинно містити такі умови рішення професійної задачі, коли учасники повинні будуть на особистісному рівні (а значить на рівні інформації, на рівні ставлення-стосунків-відносин, на рівні намірів) провести переговори та знайти паліативне рішення, яке приймуть всі зацікавлені сторони. У відповідності до принципу колізії повинна відбутися мобілізація ресурсів задля вирішення завдання, яке поставлене у кейсі.

У відповідності до **принципу невизначеності** в описі кейсового завдання повинна бути опущена чи невідома певна частина інформації про наявні або можливі умови середовища чи діяльності. Інакше кажучи, опис кейсу повинен бути сформульований таким чином, щоб унеможливити пошук єдиного чи вірного рішення. Одним з різновидів невизначеності може бути закладена в умовах невизначеність цілей, коли учаснику необхідно самостійно у відповідності до умов кейсу спеціальну увагу приділити питанню цілепокладання. В самих умовах опису проблемної ситуації діяльності повинна бути закладена варіативність рішення і пошук та визначення оптимальності рішення професійної задачі може бути визначений лише експертним шляхом та наслідками прийнятих та закріплених у переговорах рішень для діяльності конкретної особи чи компанії загалом.

Близьким до цього принципу є **принцип контексту**. В кейсі повинні бути описані всі значущі дані та умови про середовище та зовнішні фактори, які допомагають зрозуміти та інтерпретувати кейс. В ідеалі кейс повинен містити факти – як об'єктивовані дані щодо діяльності. Такі дані можуть бути у вигляді статистик, частин офіційних документів, експертних думок та заключень і т.ін.

Наступний принцип – **принцип боротьби**. У відповідності з цим принципом завдання кейсу повинно бути сформульоване таким чином, щоб, з одного боку, спонукати кожного учасника до переживання внутрішньої боротьби мотивів і, з другого, провокувати учасників, що вирішують кейс до активного відстоювання своїх (чи точніше ідентифікованих) цілей, формування та застосування різноманітних засобів впливу, вибору та перевірки стратегій застосування влади та впливу і т.д. Інакше кажучи лише за умови, що кейс визиває *відчуття співпереживання* з головними діючими особами буде розгорнуто потенціал боротьби, а значить буде знята небайдужість учасника, за рахунок привнесення власних смислів та ідентифікації з персонажами кейсу. Крім того, кейс набуде так би мовити особистісного забарвлення, адже відстоювання у діалозі прийнятого рішення щодо виходу з проблемної ситуації, описаної у кейсі, буде забезпечувати формування та розгортання ефектів належності до організації (за умови, що мова йде про корпоративний тренінг).

Саме тому, важливо, щоб у кейсі була описана особиста ситуація центральних персонажів; часто це важливий елемент у процесі прийняття рішення. Кейси повинні викликати співпереживання в різноманітних ситуаціях реального життя.

У відповідності до **принципу виклику** формулювання завдань кейсу повинні містити в собі такі аспекти, які дозволять особі, що вирішує кейс розширити свої межі – вийти за межі відомого, звичного досвіду та під новим кутом зору подивитися на (чи точніше буде сказати – відрефлексувати) власну діяльність та себе-у-діяльності. Завдання кейсу повинно провокувати учасника до досягнення нового, давати так би мовити бачення зон перспективного та найближчого розвитку. Адже, як справедливо відмічає В.І. Тютюнник, "зона найближчого розвитку складає зовнішню мотивацію діяльності суб'єкту, а зона перспективного розвитку – внутрішню мотивацію як джерело самореалізації особистості" [7].

Цілком очевидно, що одним з принципів повинен стати **принцип дослідницької позиції**, у відповідності з якими учасники, що вирішують кейс повинні самостійно сформулювати чи засвоїти на досвіді вже відомі закономірності. В першу чергу це стосується особливостей організації спілкування та взаємодії суб'єктів при вирішенні професійних задач, хоча не обмежується цим. У відповідності до умов кейсу, учасники можуть, скажімо, прийти до "відкриття" впливу контакту чи прихованих мотивів на переговорний процес і т.ін. Таким чином, з однієї сторони, завдання кейсу повинно провокувати "відкриття" та тренування нових моделей поведінки та діяльності, а з іншої боку створювати креативне середовище для пошуку принципово нових, нестандартних, неординарних, неочевидних рішень.

Останнім суттєвим принципом, який необхідно враховувати при конструюванні кейсів є, на нашу думку, **принцип "психологічної події"**. Кейс повинен бути організований таким чином, щоб учасник, що проходить (вирішує) кейс отримав досвід вирішення професійної задачі, і цей досвід зайняв чільне місце у внутрішньому світі особистості, розширив його кордони та призвів до суттєвих змін у практиці організації власної діяльності. Інакше кажучи – кейс повинен стати для учасника унікальною неповторною сутністю, яка стане частиною життя суб'єкту, певною поворотною точкою професійної життєдіяльності за рахунок проживання цілісності, нерозривності змін, які відбуваються в його оточенні та ньому самому. Вирішити кейс – означає набуття компетенції.

Зазначені принципи відповідним чином необхідно покласти на **процедуру розробки кейсу**. В якості моделей можуть виступити моделі розробки кейсів, запропоновані М. Мюнтером та М. Ліндерсом і Дж. Ерскіном. Вони достатньо описані у відповідній професійній літературі, тому тут ми їх лише згадаємо [детальніше опис моделей див. 6]. З своєї сторони, ми б хотіли запропонувати наше бачення **задач**, які стоять перед психологом, коли він проводить **інтерв'ю з особою-що-приймає-рішення для розробки та формалізації кейсу**:

- 1) зібрати дані для опису формальних умов ситуації та специфіки діяльності суб'єкту;
- 2) установити коло проблем, що описуються;
- 3) визначити сутність конфліктної ситуації – що є предметом конфлікту та викликає напруженість та драматизацію;
- 4) розкрити сутність мотивації учасників конфліктної ситуації – чим керуються учасники, що їх веде та спонукає до вибору стратегій поведінки у конфлікті, які явні та приховані мотиви можуть бути і т.д.;
- 5) установити бачення учасників причин та наслідків розвитку конфліктної ситуації та визначити додаткові умови, які так чи інакше мають вплив на розвиток конфліктної ситуації;
- 6) означити проблемні питання, які потребують вирішення або інтелектуальної проробки учасниками, які будуть вирішувати кейс;
- 7) визначити можливі напрямки розвитку конфліктної ситуації;
- 8) сформулювати задачі, які необхідно вирішити учасникам конфліктної ситуації.

Зазначені задачі підпорядковані генералізованій задачі – через інтерв'ю побудувати модель діяльності конкретної персони (чи точніше – особи в структурі функціональних та організаційних зв'язків та відносин) та модель діяльності організації. Без цих умов, кейс не зможе стати ефективним інструментом впливу та засобом формування компетентності спеціаліста. Оскільки кейс – це командне завдання, яке повторює, відтворює як у голограмі, модель реальної діяльності, у якому учасники спільно шукають вихід з проблемної чи конфліктної ситуації.

Як і при проведенні глибинних інтерв'ю важливо не обмежувати респондента у відповідях. Можливо проведення серії глибинних інтерв'ю. Основна ціль психолога при проведенні такого інтерв'ю – допомогти особі, яка опитується, відрефлексувати себе у проблемній (конфліктній) ситуації діяльності та встановити, яким чином респондент сприймає ситуацію та якими категоріями користується, які рамки координат, який властивий йому спосіб побудови визначень. Це необхідно для того, щоб підготовлений кейс був написаний у тому ж тезаурусі чи понятійному просторі, яким користуються учасники, що прийшли на тренінг. Поняття та категорії, що не властиві цій професійній групі не повинні включатися в кейс.

Окрім власне принципів розробки завдань кейсів заслуговують на увагу аспекти, що стосуються процедурних аспектів організації вирішення кейсового завдання. Саме організація процедури вирішення професійного кейсу та обговорення-рефлексії процесу та результатів розв'язку кейсового завдання створюють необхідні умови для формування компетентності спеціаліста за допомогою методу кейсів.

Отже, **організація процесу розв'язання професійного кейсу** передбачає необхідність вирішення організаційних та методичних задач. **Організаційні задачі** можна представити таким чином:

- ввести та пояснити правила та умови роботи по розв'язанню кейса;
- створити умови для підготовки, самостійного опрацювання матеріалів кейсу;
- організувати простір для розв'язання кейсу;
- сформувати робочі пари та групи;
- визначити та розподілити ролі між учасниками та експертами;
- визначити та пояснити параметри, за якими ті, хто вирішують кейс, будуть отримувати зворотній зв'язок;

– організувати групову взаємодію і т.ін.

Крім того, можна виділити спеціальні методичні задачі, які необхідно вирішити викладачу перед тим, як організувати розв'язання кейсу:

- пояснити як матеріали курсу можуть бути використані в процесі вирішення професійного кейсу;
- через використання метафор, притч, аналогій активізувати увагу студентів (слухачів) та створити настанови на креативний підхід до розв'язання умов задачі, закладеної в кейсі. Підбір та використання метафоричних засобів дозволяє кожному окремо і всім разом наблизитися до спільного розуміння питання, що обговорюється. В основі цього лежать розробки, здійснені в рамках синектики¹: метафора дозволяє побачити знайоме під новим кутом зору або сформуванню спільний погляд на щось в нове в різних людей;
- іншим варіантом є: у відповідності до тематики курсу – підібрати такі ігрові креативні вправи для проведення безпосередньо перед роботою з кейсом, щоб активізувати творчий потенціал студентів (учасників). Такі вправи повинні бути направлені на розвиток та активізацію уваги, як головної компоненти творчого мислення. В основі таких вправ повинні бути закладені проблемні ситуації на виявлення протиріч.

Спеціальним блоком методичних задач є *організація обговорення та рефлексії вирішення кейсу*. До цих задач можна віднести такі:

- визначити умови та правила проведення обговорення. Якщо необхідно – відповідним чином переструктурувати простір та якщо вирішення кейсу фіксувалося на відео – організувати перегляд;
- ще раз наголосити на цілях дискусії: що є предметом аналізу та обговорення, який результат повинен бути отриманий;
- уточнити або сформуванню питання, які повинні стати предметом обговорення. Це основний засіб організації змістовного етапу роботи. Питання повинні бути дискусійними, відігравати роль "іскри", що розпалює дискусію й провокує студентів (слухачів) висловлюватися;
- визначити стратегію ведення дискусії. Необхідно мати чіткий план організації обговорення;
- стимулювати обговорення та обмін думками;
- підводити проміжні висновки обговорення, резюме. Необхідно приділити спеціальну увагу аспекту – "на що необхідно звернути особливу увагу, що виділити як першочергове";
- забезпечити проведення "фінального раунду", щоб кожен з учасників (і експерти, і ті, хто безпосередньо вирішував кейс) міг по черзі висловити свої враження від обговорення, дати відповідні коментарі, висказати актуальні для себе зауваження та пропозиції. Важливо пам'ятати, що кейс не може бути вирішений погано чи гарно. Тому рекомендації від інших учасників повинні допомагати відрефлексувати себе-у-кейсі учаснику, який його вирішував.

Загалом, роль психолога (викладача) – модератор. Він може і повинен когнітивно управляти процедурою аналізу за рахунок чітко оформлених комунікативних патернів пояснення (узагальнення, вербалізація, парафраз і т.ін. – все те, що дає розширення досвіду і т.д. учасників) та організації відповідних дій, а саме:

- давати *експертну допомогу учасникам* щодо об'єктивної оцінки дій при вирішенні професійної задачі. Експертиза може здійснюватися через надання інформації по проблемі (скажімо, конфліктна взаємодія в системі "вчитель-батьки") та через аналіз використання учасниками тренінгу отриманих на тренінгу навичок та знань;
- виступати *аналітиком*, узагальнюючи та коментуючи рішення кейсу з позиції певних системних умов діяльності чи використання окремих когнітивно-комунікативних інструментів;
- виступати *посередником*, організовуючи дискусію, зіткнення думок та поглядів, або пропонуючи ту чи іншу аналітичну євристику; і т.д.

Інакше кажучи, психолог (викладач) лише сумує, узагальнює та пропонує на обговорення ті думки, які вже озвучувалися іншими. Основним його ресурсом є інтерпретація чи точніше використання прийомів вербалізації для того, щоб дати ідеї чи аргументу, який пропонується, нове бачення. Головний інструмент, який є в арсеналі психолога (викладача) – питання на розуміння і питання на розвиток (детальніше – див. нижче). Вибір тієї чи іншої ролі чи функції залежить від конкретних умов, в яких вирішується кейс – готові рецепти тут відсутні. Робота по аналітичному рефлексивному опрацюванню вирішення кейсу може будуватися по унікальному сценарію, тож все залежить від досвіду і компетентності психолога (викладача).

Висновки. Таким чином, представлено авторське бачення принципів розробки кейсів, які необхідно враховувати, класти в основу будь-якого комунікативного кейсу як інструменту формування компетентності спеціалісту чи формування його готовності до вирішення професійних завдань. Розв'язання професійного комунікативного кейсу передбачає необхідність спільного вирішення завдань та пошук рішень спільного досягнення мети в груповій діяльності, а значить формує компетентність спеціаліста в розв'язанні завдань-у-спілкуванні. Ми переконані, що основним у формування компетентності фахівців повинна стати така *процедура*, коли студент чи фахівець, який проходить перепідготовку чи підвищення кваліфікації, не просто

¹ "Синектика" в перекладі з грецької означає поєднання різнорідних і цілком не відповідних один одному елементів

набуває нових знань, але накопичує чуттєвий досвід розв'язання проблемних ситуацій діяльності, виробляє власні способи дій – а отже – формує навички професійної діяльності, формує власні компетенції.

Використані джерела

1. Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А.С. Чернышев – М.: Педагогическое общество России, 1999. – 186 с.
2. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен / Пер. с англ. Изд. 2-е, испр. – М.: Когито-Центр, 2002. – 396 с.
3. Казміренко В.П. Засади когнітивної психології спілкування / В.П. Казміренко // Наукові студії із соціальної та політичної психології: зб. статей. – К.: Міленіум, 2009. – Вип. 23 (26). – С. 140-164.
4. Брудный А.А. Психологическая герменевтика / А.А. Брудный. – М.: Лабиринт, 2005. – С. 20.
5. Кейс метод. Окно в мир ситуационной методики обучения (case-study). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.casemethod.ru.
6. Михайлова Е. А. Кейс и кейс-метод: общие понятия / Е. А. Михайлова // Маркетинг. – 1999. – №1. – С. 109–117.
7. Тютюнник В.И. Деяния как личностно-образующие циклы и единицы анализа человеческой жизни / В.И. Тютюнник // Вестник новгородского государственного университета. – 1997. – № 6. – С. 89–95.
8. Духневич В.М. Використання кейсів в процесі професійної та психологічної підготовки військових фахівців в умовах цивільного вищого навчального закладу / В.М. Духневич // Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. праць. – К.: НУОУ, 2011. – Вип. 2 (21). – С. 28-32.

Dukhnevych V.M.

SPECIALIST'S COMPETENCE FORMATION BY MEANS OF COGNITIVE COMMUNICATION

The principles of case designing as the main outlines for psychological cases development are offered. Psychologist's tasks for interviews while case creating are described. The system of tasks for a psychologist (a teacher) in case using during educational process is presented.

Key words: *case, principles of case designing, the formation of competence.*

Стаття надійшла до редакції 14.10.2012