

ВИКОРИСТАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОМУНІКАТИВНИХ КЕЙСІВ В УЧБОВОМУ ПРОЦЕСІ

Анотація. Розглядається проблема використання кейсів для формування готовності молодих спеціалістів до вирішення професійних завдань. Пропонується авторський погляд на кейс; представлена система задач, які стоять перед психологом (викладачем) при використанні кейсів в навчальному процесі.

Ключові слова: когнітивне спілкування, кейс, проблемна ситуація діяльності, формування готовності.

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 навичок практичної діяльності та швидкість їх напрацювання виступає основним при успішному входженні майбутніх фахівців в професію. Проте, як справедливо відмічає Чернишев О.С. «і дотепер у педвузах існує великий розрив між теоретичною та практичною підготовкою студентів. Практична психологічна кваліфікація майбутніх учителів залишається дуже слабкою... Збільшення об'єму психологічних курсів саме по собі не вирішує проблеми, його слід підкріпляти новою методикою викладання і насамперед активними методами самостійної роботи з психології...» [1, с.3-4]. З свого боку зазначимо, що такий розрив існує не лише у підготовці майбутніх учителів, але й інших спеціалістів, майбутня професійна діяльність яких пов'язана з вирішенням професійних завдань комунікативними засобами.

Відомо, що досвід вирішення професійних викликів набувається лише в практиці застосування знань до вирішення професійних завдань. Зазвичай цей досвід набувається в процесі виробничої практики або ж вже після закінчення ВНЗ. Проте є ще один шлях – це використання в процесі учбової

діяльності практики вирішення професійних задач в процесі складно організованого керованого діалогу.

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 [див. зокрема 2], проте і понині дискусивним лишаються питання практики розробки і використання кейсів в учбовому процесі. Зокрема потребують уточнення аспекти, що стосуються організації та ведення когнітивно-насиченого спілкування в ході вирішення кейсової задачі.

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 дозволяють не лише передавати знання, але й формувати відповідні професійно-необхідні навички.

Отже, **метою статті** є поглибити наукові уявлення щодо можливості та специфіки використання кейсів у процесі формування готовності молодих спеціалістів до вирішення професійних завдань засобами когнітивної організації спілкування.

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.

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. 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 (зазвичай – до 30 сторінок) [3, 4].

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

Окрім власне принципів розробки завдань кейсів та правил організації їх вирішення, заслуговують на нашу думку аспекти, що стосуються процедурних аспектів організації. Саме організація процедури вирішення професійного кейсу та обговорення-рефлексії процесу та результатів розв'язку рейсового завдання створюють необхідні умови для ефективної підготовки за допомогою методу кейсів.

Розв'язання професійного комунікативного кейсу передбачає необхідність спільного вирішення завдань та пошук рішень спільного досягнення мети в груповій діяльності. Тому перед психологом, викладачем чи тренером, що використовує кейси в своїй діяльності стоїть декілька груп задач. Перша група пов'язана з необхідністю підготувати та створити матеріали кейсового завдання [детальніше див. 5, 6]. Друга група задач стосується організації роботи по вирішенню кейсового завдання. Саме на них ми і зупинимося детальніше.

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;
- сформулювати 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 уяву 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 сформувані 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 уяви, 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 сформувані 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;

¹ Слово «синектика» в перекладі з грецької означає поєднання різнорідних і цілком не відповідних один одному елементів.

- 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 евристику; 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).

Зважаючи на те, що кейс – це когнітивний комунікативний інструмент формування досвіду запропонуємо деякі **правила організації дискусії та умови роботи по розв’язанню кейса, які необхідно закласти психологу-викладачу як принципові рамки роботи учасників.**

Зважаючи на ту обставину, що вирішення професійного кейсу – це складний когнітивно-насичений діалог, що передбачає спільний креативний пошук рішення, процес розв’язання кейсу доцільно підпорядкувати певним формальним процедурним рамкам.

Перша рамка. Кожен учасник повинен індивідуально опрацювати завдання кейсу, систематизувати інформацію та підготувати відповідні проблемні питання, які стануть предметом діалогу та спільного обговорення під час вирішення кейсу в «акваріумі». Індивідуальна підготовка передбачає актуалізацію всіх ресурсів та когнітивну побудову образу простору майбутньої бесіди, програвання можливих ходів та шляхів розгортання бесіди, формування відповідних програм та планів ведення бесіди тощо. Результатом індивідуальної роботи кожного учасника щонайменше повинні стати (у відповідності до логіки *парціальних етапів ділової бесіди*):

- перелік питань, що потребують уточнення та погодження з партнером по вирішенню завдання, яке закладене в умовах кейсу;
- план-задум ведення діалогу-бесіди, побудований у відповідності до парціальних цілей бесіди (інша назва – парціальні кроки ділової бесіди), а значить:
 - план-задум встановлення психологічного контакту з партнером, створення та організація атмосфери довіри;

- план-задум побудови спільного проблемного простору – що саме буде предметом діалогу;
- план-задум дій, формування способів встановлення інтересів сторін;
- план-задум організації процесу діалогу з вирішення задач по зняттю проблем;
- план-задум виходу з контакту та легітимізація рішень;
- можливі комунікативні прийоми та техніки, що дозволили б когнітивно управляти діалогом та спільно шукати рішення.

Друга рамка. Щоб вирішити задачу, поставлену в умовах кейсового завдання учасникам необхідно сформулювати *Спільний когнітивний простір*. Це означає, що необхідно узгодити та верифікувати під час діалогу з вирішення кейсу всі поняття, створити спільну рамку розуміння предмету бесіди та задач, які вирішуються; погодити принципи та правила взаємодії і т.ін. Головним критерієм сформованості спільного когнітивного простору виступає розуміння партнера – тобто розуміння того, що він говорить (інформація), чого він хоче (мотивація і ставлення) і чого він прагне (наміри).

Третя рамка. Щоб спілкування в процесі вирішення завдання кейсу було ефективним необхідно дотримуватися певних *Правил зворотнього зв'язку*.

Правила надання зворотнього зв'язку наступні:

1. Зворотній зв'язок повинен бути конкретний і відноситися до ситуації, стосуватися дій і висловів партнерів.
2. При наданні зворотнього зв'язку звертайте увагу на емоції і сприйняття іншого.
3. Не оцінюйте висловлювання і поведінку інших.
4. Давайте зворотній зв'язок в прийнятній формі.

Відповідно, Правила отримання зворотного зв'язку є такими:

1. Визначте конкретно питання, за якими Ви б хотіли отримати зворотній зв'язок.

2. Чітко продемонструйте свою готовність до отримання зворотнього зв'язку.
3. Спочатку вислухайте повністю і тільки потім реагуйте.
4. Не захищайтеся і не виправдовуйтеся. Аналізуйте інформацію, що надійшла.

Четверта рамка. Управління дискусією, розвиток та поглиблення розуміння ідей та пропозицій що висловлюються можливе з використанням так званих «*продуктивних питань*» - *питань на розуміння та питань на розвиток*. Питання на розуміння передбачає, що суб'єкт, якому воно адресоване повинен знайти нові аргументи своєї ідеї. Прикладом такого питання є: «Ви тільки що говорили про... Ви могли б ще раз пояснити, що саме мається на увазі?». Більш складними є питання на розвиток. Вони передбачають, що людина, якій вони адресовані повинна знайти нове принципове рішення чи аргумент, який не знаходиться на поверхні і витікає з того, що було сказано раніше. Прикладом такого питання є: «Ви сказали, що це – так, а це – ось так. А як ці речі між собою пов'язані? (А що з цього витікає? А що за цим стоїть?)».

Використання цих принципових рамок для розв'язання завдання кейсу та наступного обговорення, як показує наш досвід, дозволяє суттєво скороти витрати часу та збільшити ефективність дискусії за рахунок цільової фіксації уваги учасників (студентів).

Наш досвід організації роботи експертів показує, що для організації більш ефективного обговорення доцільно запропонувати експертам бланк оцінки-рефлексії процесу вирішення кейсу. Прикладом такого бланку може виступити наступний:

Бланк рефлексії:

1. Чи дотримали учасники всі кроки в побудові парціальних етапів ділової бесіди? Як учасники рухалися по парціальним крокам?
2. Як оформлювався та розгортався психологічний контакт учасників?
 - а. Хто був ініціатором встановлення психологічного контакту?

- b. Чи вдалося учасникам встановити контакт та завоювати довіру партнера? За рахунок чого була сформована атмосфера довіри?
 - c. Як контакт вплинув на перебіг подальшої бесіди та вирішення проблем та протиріч?
- 3. На яких рівнях спілкування та як саме була побудована бесіда?
 - a. Як був організований обмін інформацією (як встановлювали факти? які патерни мови та суджень використовували)? Як це визначало перебіг бесіди та вирішення завдання кейсу?
 - b. Яким чином учасники будували стосунки?
 - c. З допомогою яких інструментів і як реалізовували наміри?
- 4. Як учасники формували спільне бачення проблемного поля?
- 5. Яким чином встановлювалися інтереси сторін та як це було організовано в діалозі?
- 6. Як формувався та розвивався спільний когнітивний простір?
 - a. Хто був ініціатором формування спільного когнітивного простору?
 - b. Як уточнювалися поняття та формувалися спільні смисли?
 - c. Які евристичні ходи робили учасники?
 - d. Які були креативи та як вони реалізовувалися в процесі вирішення кейсу?
- 7. Яким чином була організована робота по проясненню реальної мотивації партнера?
- 8. Як був організований зворотній зв'язок?
- 9. За рахунок чого було досягнуто згоди та вирішено кейс чи що не дозволило учасникам дійти паліативного рішення?

Задача дискусії після вирішення завдання кейсу – колективно, під різними кутами зору проаналізувати ефективність вирішення професійної задачі учасниками (сформувати та просунути так зване множинне знання – детальніше див. [7]), а також, якщо це необхідно, – опрацювати спірні

питання предметної області. Пропонований приклад бланку рефлексії акцентує увагу на розвитку професійної комунікативної компетентності студентів, тому в залежності від цілей та задач, які ставить перед собою викладач, бланк може видозмінюватися і доповнюватися. Зокрема, бланк може доповнюватися питаннями, що стосуються обговорення використання матеріалів, які були предметом лекційних та семінарських занять.

Пропоноване авторське бачення підходу до організації вирішення кейсів не є аксіоматичним, проте ми сподіваємося, що наш досвід буде корисним для викладачів та практиків, які займаються питаннями оптимізації навчального процесу та формування в студентів відповідної психологічної готовності до вирішення професійних задач.

Використання комунікативного інструментарію управління груповими дискусіями – рефлексіями вирішення професійних кейсів – дає можливість психологу розширити палітру професійного бачення студентів та розгорнути професійний діалог по когнітивному пошуку не тільки генези проблем, але й їх витоків та побудови адекватних ситуації та задачам програм професійного розвитку та самовдосконалення. Це досягається за рахунок формування інтелектуальної (мисленнєвої) об'єктивації в діалозі проблемних ситуацій діяльності.

Література:

1. Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. — М.: Педагогическое общество России, 1999. - 186 с.
2. Ситуационный анализ или анатомия кейс-метода. / Под ред. д-ра социологических наук, профессора Сурмина Ю.П. - Киев: Центр инноваций и развития, 2002. - 286 с.
3. Кейс метод. Окно в мир ситуационной методики обучения (case-study). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.casemethod.ru
4. Михайлова Е. А. Кейс и кейс-метод: общие понятия / Е. А. Михайлова // Маркетинг. – 1999. – №1. – сс.109–117.

5. Духневич В.М. Особливості конструювання кейсів для когнітивно орієнтованих тренінгів спілкування / В.М. Духневич // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / НАПН України, Ін-т соціальної та політичної психології. – К. : Міленіум, 2011. – Вип. 27 (30). – сс. 234-243.
6. 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). – сс. 28-32.
7. 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). – сс. 140-164.

Аннотация. Рассматривается проблема использования кейсов для формирования готовности молодых специалистов к решению профессиональных задач. Предлагается авторский взгляд на кейс; представлена система задач, которые стоят перед психологом (преподавателем) при использовании кейсов в учебном процессе.

Ключевые слова: когнитивное общение, кейс, проблемная ситуация деятельности, формирование готовности.

Use of psychological communicative cases a training process

Abstract. The problem of the use of cases for the formation of young professionals ready to solve professional problems. An author look to case-study is offered; the system of tasks which psychologist (teacher) have to realize at the use of cases in an educational process is presented.

Key words: cognitive communication, case, problem situation of activity, forming of readiness.