

*Санкт-Петербургский государственный университет, г. Санкт-Петербург, Россия*

*Аннотация.* Рассматриваются преимущества и технологические требования к применению разработки случаев конфликтов и проблем в качестве эффективного метода гибридного обучения. Приводятся возможные риски непродуктивного применения такого подхода на примере разработки кейсов для учебной медиации. Статья опирается на результаты апробации предлагаемого метода в ходе обучения конфликтологии и медиации.

**Ключевые слова:** метод; разработка кейсов; обучение; медиатор; эффективность; критерии; позиции; интересы; требования

Важность практического обучения в ходе освоения профессиональной деятельности общепризнана. Ориентированность на практику является устойчивой тенденцией современного образования и отражена в требованиях к вузовским программам. В конфликтологии такой подход является традиционным с самого начала ее выделения как образовательного направления в 1999 году. В то же время и преподаватели, и обучаемые сталкиваются со многими трудностями в обеспечении надлежащего качества подготовки специалистов, особенно в нынешней ситуации, когда студенты из разных городов и стран часто не могут приехать для участия в очных занятиях. Поэтому преподавателям необходимо внедрять гибридное обучение [1], при котором студенты делятся на две группы – очно присутствующие в аудитории и дистанционно, присоединяясь к группе с помощью видео конференций. Преподавателям необходимо перестраивать свои материалы для занятий в такой форме, которая дидактически соответствовала бы качественному восприятию информации как студентами в аудитории, так и находящимся на занятии online.

Чтение лекций по теоретическим курсам при таком обучении не представляет необходимости учета дистанционной специфики, а вот большинство практически ориентированных дисциплин создают существенные трудности в их реализации. Разработка кейсов оказывается весьма благоприятной возможностью оптимального сочетания очного и онлайн-присутствия даже при условии работы в группах при минимальном освоении технических навыков дистанционного обучения, которое имеется практически у всех вузовских преподавателей.

Метод разработки кейсов оказался эффективным способом удовлетворения потребности в понимании сути работы конфликтолога и формировании практических навыков в режиме гибридного обучения без существенной адаптации. Статья демонстрирует особенности применения этого метода в ходе обучения медиаторов [2] – нейтральных посредников сторон в разрешении конфликтов и проблем между ними. Разработка кейсов оказалась одним из эффективных и адекватных способов разрешения сложной задачи формирования комплекса коммуникативных, переговорных, собственно медиативных навыков и навыков саморегуляции, причем во многом не совпадающих с теми, которые были сформированы в предыдущем опыте [3], [4].

В наиболее полном виде суть и возможности этого метода выражены в разработке и написании случая конфликта с точки зрения его обеих сторон для последующего разыгрывания по ролям в формате учебной медиации. Рассмотрим преимущества такого подхода и риски его неэффективного применения.

Задача разработки кейса – мотивирующий вызов для обучаемых, возможность почувствовать себя в роли преподавателя, повышающая их вовлеченность. Кейсы могут разрабатываться индивидуально или в малых группах, причем последняя версия обычно особенно эффективна и легко осуществима в гибридном режиме. Очень важна четкая изначальная инструкция по написанию кейсов и доступность обратной связи от преподавателя в процессе. В ходе работы над кейсом у студентов возникает много вопросов, и это тоже значимый элемент обучения. При отсутствии инструктирования и обратной связи результат оказывается непригодным, а работа превращается в простое развлечение.

Чаще всего в качестве материала для работы над кейсом используются реальные ситуации из практики или личного опыта самих обучаемых. Это требует от них глубокого аналитического подхода и трансформации конкретного случая, выделения главного и второстепенного. Для его адаптации к учебным целям авторам кейса необходимо сделать его медиабельным, то есть пригодным для разрешения посредством медиации, для чего необходимо ясное понимание и применение критериев медиабельности. Как вариант, можно поставить задачу разработать немедиабельный кейс. Еще один важный эффект разработки и последующего разыгрывания кейса по собственным проблемам обучаемых – возможность, не афишируя собственную причастность к ситуации, анонимно проанализировать, осознать содержание ситуации, посмотрев на нее со стороны, отработать эмоции и получить множество вариантов развития и разрешения конфликта.

Авторы кейса должны обеспечить в его содержании противоречащие позиции сторон, которые создают сложности, заводят стороны в тупик, иначе медиатору работать будет не с чем. При этом позиция каждого должна быть способом решения проблемы, который не работает, с которым категорически не согласна вторая сторона, а интерес – тем, ради чего на этом способе настаивает сторона, при этом не противоречащий истинным интересам другой стороны. Нередко в практике медиации позиция одной стороны может не только противоречить интересам другой, но и не удовлетворять интересы первой, чего она на видит, и это тоже можно отразить в содержании случая.

Для отражения таких противоречий и закладывания возможности их разрешения в кейсе требуется ясное понимание различия между позициями и интересами, способными снять первоначальное противоречие, чтобы ситуация не могла быть разрешена компромиссом, то есть на уровне позиций, и требовала бы перехода на уровень интересов. Необходимо написать роли так, чтобы у сторон непременно были общие интересы (хотя бы один), которые побуждают их договариваться с помощью друг друга. Важно, чтобы они в чем-то зависели друг от друга, по крайней мере, в разрешении ситуации. Иначе в переговорах\медиации просто нет смысла. Учет этих непростых условий помогает усвоению одного из самых трудных принципиальных положений медиативного подхода.

Если в кейсе используются количественные данные, то они должны быть тщательно выверены с точки зрения начальной несовместимости и перспективности выхода на сотрудничество. Абстрактные упоминания стоимости, временных затрат и других параметров имущества, бизнес-проектов заводит играющих стороны в тупик, демотивирует их или заставляет изобретать неработающие варианты. Преподавателю необходимо тщательно исследовать кейсы студентов, чтобы это соотношение не было нарушено.

При использовании изначально готовых кейсов многие нюансы мышления, эмоционального состояния и поведения сторон, а соответственно, понимание структуры и динамики конфликта остаются недостаточно осознанными. Метод разработки кейсов требует четкого осознания структуры и ясного краткого изложения различия видения конфликта с разных сторон, при этом помогает и самому будущему медиатору – автору кейса – увидеть свое собственное восприятие ситуации и отношение к ней. Этот эффект радикально снижается, если случай излагается в виде общей фактологической картины, а не в виде разных версий сторон. Часто при разыгрывании таких форматов кейсов стороны оказываются в затруднении, что приводит либо к простому повтору информации, либо к поверхностному подходу к работе со случаем, либо стороны уходят в непродуктивные, неразрешимые варианты. Это принципиально противоречит реальной картине конфликта.

Исключением может быть версия, в котором стороны сами являются авторами и получают задание представить их видение объективных обстоятельств с возможными искажениями. Такие случаи используются только для особых случаев, нацеленных именно на отработку понимания медиабельности. Обычно это не полностью расписанные кейсы, а их фрагменты. Любые другие функции медиатора также могут быть предметом таких мини-кейсов, представляющих фрагменты ситуаций, и требования к ним это не противоречат материалу статьи.

Как правило, составной частью кейса является конфиденциальная информация для каждой из сторон, которую они не говорят сразу и обычно сообщают медиатору в беседах с ним наедине. Выделение такой информации также очень важно, и студенты понимают критерии, позволяющие определить, какая информация оказывается особо чувствительной, такой, о которой не стоит разговаривать в совместной сессии и со сторонами.

Краткость кейса (обычно желательно не более одной страницы для каждой из сторон, если нет особой задачи работы с информацией) заставляет авторов мыслить особенно четко и структурно и излагать содержание предельно ясно. Необходимо изложение ситуации неформальным языком, отражающим эмоциональную заряженность сторон, которая мешает им слушать и понимать друг друга и требует «вентиляции» медиатором. При этом юмор приветствуется. Следование таким требованиям воспитывает важные универсальные навыки профессионала.

Задача написания кейсов является особенно сложной еще и потому, что важно сделать их не слишком простыми, излагая ключевые подсказки неявно, так, чтобы они не бросались в глаза и требовали прояснения медиатором с помощью специальных приемов при условии создания им благоприятной атмосферы и доверия в ходе переговоров. Ролевое разыгрывание кейса помимо удовольствия и вовлеченности обучаемых обеспечивает возможность выявления необходимости корректировки и доработки его содержания.

Таким образом, при учете преподавателем технологических требований метода разработки кейсов он может стать эффективным способом формирования профессионально важных навыков конфликтологов и представителей других профессий, предполагающих взаимодействие с людьми в режиме гибридного обучения.

#### **Список литературы:**

1. Крюкова Т.В. Об одном подходе к оценке качества гибридного обучения / Современное образование: содержание, технологии, качество. 2023. Т. 1. С.187–189.
2. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" URL: <https://www.zakonrf.info/doc-31965730/>(дата обр. 24.04.2023).
3. Иванова Е.Н., Петрова Н.И. Обучение медиации как проблема/ Конфликтология, №3. 2017. С.219–235.
4. Иванова Е.Н. Психологические проблемы обучения студентов медиации/Современное образование: содержание, технологии, качество. 2021. Т. 1. С.511–513.

E. N. Ivanova, T. V. Kryukova

Conflict Cases Elaboration as the Educational Method

*Saint Petersburg State University, Russia*

*Abstract. The advantages and technological requirements for the application of conflict and problem case development as an effective method of hybrid learning are considered. The possible risks of unproductive application of such an approach are given on the example of developing cases for educational mediation. The article is based on the results of testing the proposed method to be used in the educational course on conflictology and mediation.*

**Keywords:** method; cases elaboration; education; mediator; criteria; efficiency; positions; interests; demands