

**Методические материалы для повышения  
эффективности работы с классом в ходе  
урока «Время доверять!»**

**«Интерактивные методы в работе с  
учебной группой»**

## **Типология интерактивных методов обучения.**

### **1. Дискуссионные (или диалоговые):**

- собственно, дискуссия;
- беседа как обмен мнениями, опытом;
- мозговой штурм;
- групповой анализ ситуации.

### **2. Игровые:**

- психогимнастика;
- целевые игры (обучающие, развивающие, дидактические);
- ролевые игры;
- деловые игры.

### **3. Обучающие:**

- кейсы;
- работа с документами, материалами;
- моделирование;
- видео-занятие.

## I Дискуссионные методы

Дискуссия – это метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В настоящее время она является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Но ошибочно считать, что дискуссия – это целеустремленное, эмоциональное, заведомо пристрастное отстаивание уже имеющейся, сформированной и неизменной позиции. Дискуссия – равноправное обсуждение преподавателем и студентами дел, планируемых в ВУЗе и проблем самого различного характера. Она возникает, когда перед людьми стоит вопрос, на который нет единого ответа. В ходе ее люди формулируют новый, более удовлетворяющий все стороны ответ на стоящий вопрос. Результатом ее может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение.



**Дискуссия** – целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради формирования мнения каждым участником или поиска истины.

Признаки дискуссии:

- работа группы лиц, выступающих обычно в ролях ведущего и участников;
- соответствующая организация места и времени работы;
- процесс общения протекает как взаимодействие участников;
- взаимодействие включает высказывания, слушание, а также использование невербальных выразительных средств;
- направленность на достижение учебных целей.

Взаимодействие в учебной дискуссии строится не просто на поочередных высказываниях, вопросах и ответах, но на содержательно направленной самоорганизации участников – т.е. обращении учеников друг к другу и к учителю для углубленного и разностороннего обсуждения самих идей, точек зрения, проблемы. Общение в ходе дискуссии побуждает искать различные способы для выражения своей мысли, повышает восприимчивость к новым сведениям, новой точке зрения; эти личностно развивающие результаты дискуссии напрямую реализуются на обсуждаемом в группах учебном материале. Сущностной чертой учебной дискуссии является диалогическая позиция педагога, которая реализуется в предпринимаемых им специальных организационных усилиях, задает тон обсуждению, соблюдению его правил всеми участниками.

<b>Сравнительные характеристики общения в традиционном обучении и дискуссии</b>		
<b>Характеристики</b>	<b>Обычный разговор</b>	<b>Дискуссия</b>
Кто больше говорит	Преподаватель две трети времени	Участники половину времени или больше
Типичное поведение	Вопрос – ответ. 1. Преподаватель спрашивает. 2. Ученик отвечает. 3. Преподаватель оценивает.	Нет вопросов и ответов. Смешанный обмен вопросами и ответами преподавателя и учеников.
Обмен фразами	Многократный, краткие быстрые фразы	Более медленный, фразы длиннее
Вопросы	Важен не вопрос, а знание учениками ответа	Важен смысл вопроса
Ответ	Оценивается как правильный или неправильный. Единственный правильный ответ для всех учеников.	Оценивается как «согласен – не согласен». Правильны самые разные ответы.
Оценивание	«Правильно/ неправильно». Только преподавателем	«Согласен/не согласен». И учениками и преподавателями.

Преподавателю нереалистично было бы ожидать, что при организации дискуссии все получится само собой. Опыт свидетельствует о том, что педагоги соскальзывают к привычной картине управления группой, опасаясь, что оживленное неупорядоченное обсуждение может вывести учебный процесс из-под контроля. Многие заменяют самоорганизацию учеников прямым управлением. Стремление «сжать» обсуждение, сделать его компактнее нередко приводит к превращению дискуссии в обмен вопросами и ответами между преподавателем и учениками. Если преподаватель хочет изменить взаимоотношения с группой и добиться лучшего понимания, единственная рекомендация - пробовать проводить дискуссии и не останавливаться при неудачах.

Учебная дискуссия направлена на реализацию двух групп **задач**, имеющих одинаковую важность:

1. Задачи конкретно-содержательные:
  - осознание учащимися противоречий и трудностей, связанных с обсуждаемой проблемой;
  - актуализация ранее полученных знаний;
  - творческое переосмысление возможностей применения знаний, и др.
2. Организационные задачи:
  - распределение ролей в группах;
  - соблюдение правил и процедур совместного обсуждения, выполнение принятой роли;
  - выполнение коллективной задачи;
  - согласованность в обсуждении проблемы и выработка общего, группового подхода, и т.д.

Исследования по использованию дискуссии в различных условиях обучения свидетельствуют о том, что она уступает прямому изложению по эффективности передачи информации, но высокоэффективна для закрепления сведений, творческого осмысления изученного материала и формирования ценностных ориентаций.

**Условия эффективного проведения дискуссии в общем виде следующие:**

- Информированность и подготовленность участников к дискуссии, свободное владение материалом, привлечение различных источников для аргументации отстаиваемых положений;
- Правильное употребление понятий, используемых в дискуссии, их единообразное понимание;
- Корректность поведения, недопустимость высказываний, задевающих личность оппонента;
- Установление регламента выступления участников;
- Полная включенность группы в дискуссию, участие каждого в ней, для чего необходимо:
  - привлечь учащихся к определению темы дискуссии, предоставив им возможность выбора темы из нескольких альтернативных,
  - проблемно сформулировать тему дискуссии, так, чтобы вызвать желание ее обсуждать,
  - расположить группу так, чтобы устранить преграды, затрудняющие общение,
  - предоставить каждому учащемуся возможность высказаться;
- Обучение участников умению вести дискуссию, совместная выработка правил и норм групповой коммуникации;
- Особая позиция преподавателя как руководителя дискуссии, которая заключается в стимулировании обсуждения, консолидации мнений, подведении результатов работы. Личная позиция преподавателя по обсуждаемой проблеме не должна доминировать, хотя он может выступить в роли рядового участника дискуссии, не навязывая учащимся свою точку зрения.

**Формы дискуссии:**

**Круглый стол** – беседа, в которой на равных участвуют небольшие группы учащихся (5 человек), которые последовательно обсуждают поставленные вопросы;

**Заседание экспертной группы**, первый вариант. Обычно 4-6 участников, с заранее назначенным председателем, которые обсуждают намеченную проблему, а затем излагаются свои позиции всему классу. В процессе дискуссии остальной класс является молчаливым участником, не имея право вступить в обсуждение. Данная форма напоминает телевизионные «Ток-шоу» и эффективна только в случае выбора актуальной для всех темы;

**Заседание экспертной группы**, второй вариант. Класс разбивается на микрогруппы на подготовительном этапе, каждая микрогруппа самостоятельно обсуждает поставленную проблему и выбирает эксперта, который будет представлять мнение группы. На основном этапе обсуждение происходит между экспертами – представителями групп. Группы не имеют права вмешиваться в обсуждение, но могут, в случае необходимости, взять «тайм-аут» и отозвать эксперта для консультаций.

**Форум** – обсуждение, сходное с первым вариантом «заседания экспертной группы», в ходе которого эта группа вступает в обмен мнениями с «аудиторией» (классом);

**Мозговой штурм** проводится в два этапа. На первом этапе класс, разбившись на микрогруппы, выдвигает идеи для решения поставленной проблемы. Этап продолжается от 15 минут до 1 часа. Действует строгое правило: «Идеи высказываются, фиксируются, но не обсуждаются». На втором этапе происходит обсуждение выдвинутых идей. При этом группа, высказывавшая идеи, сама их не обсуждает. Для этого либо каждая группа посылает представителя со списком идей в соседнюю группу, либо заранее формируется группа экспертов, которая не работает на первом этапе.

**Симпозиум** – более формализованное по сравнению с предыдущим обсуждение, в ходе которого участники выступают с сообщениями (рефератами), представляющими их точки зрения, после чего отвечают на вопросы «аудитории» (класса). Симпозиум эффективен для обобщающего урока. Для того чтобы все учащиеся выступили, обычно организуется несколько симпозиумов в течение года;

**Дебаты** – явно формализованное обсуждение, построенное на основе заранее фиксированных выступлений участников – представителей двух противостоящих, соперничающих команд (групп), – и опровержений. Вариантом этого вида обсуждений являются так называемые «парламентские дебаты», воспроизводящие процедуру обсуждения вопросов в Британском парламенте. В них обсуждение начинается с выступления представителей от каждой из сторон, после чего трибуна предоставляется для вопросов и комментариев участников поочередно от каждой стороны;

**Судебное заседание** – обсуждение, имитирующее судебное разбирательство (слушание дела).

**Перекрестная дискуссия** является одним из методов технологии развития критического мышления РКМЧП. Для организации перекрестной дискуссии необходима тема, объединяющая две противоположные точки зрения. На первом этапе каждый из учащихся индивидуально пишет по три-пять аргументов в поддержку каждой из точек зрения. Аргументы обобщаются в микрогруппах, и каждая микрогруппа представляет список из пяти аргументов в пользу одной

точки зрения и пяти аргументов в пользу второй точки зрения. Составляется общий список аргументов. После этого класс делится на две группы – в первую группу входят те учащиеся, которым ближе первая точка зрения, во вторую – те, кому ближе вторая точка зрения. Каждая группа ранжирует свои аргументы по степени важности. Дискуссия между группами происходит в перекрестном режиме: первая группа высказывает свой первый аргумент – вторая группа его опровергает – вторая группа высказывает свой первый аргумент – первая группа его опровергает и т.д.

**Учебный спор-диалог.** Для данной формы также необходима тема с двумя противоположными точками зрения. На подготовительном этапе класс делится на четверки, в каждой четверке определяются два пары: одна будет отстаивать первую точку зрения, другая – вторую. После этого класс готовится к дискуссии – читает литературу по теме, подбирает примеры и т.д. На основном этапе класс сразу садится по четверкам и одновременно происходят дискуссии между парами в четверках. Когда дискуссии почти закончены, учитель дает задание парам поменяться ролями – те, кто отстаивал первую точку зрения, должны отстаивать вторую и наоборот. При этом аргументы, которые уже высказаны противоположной парой, повторяться не должны. Дискуссия продолжается.

## Проведение дискуссии.

Выделяется несколько этапов дискуссии.

### Этап 1-ый, введение в дискуссию:

- Формулирование проблемы и целей дискуссии;
- Создание мотивации к обсуждению – определение значимости проблемы, указание на нерешенность и противоречивость вопроса и т.д.
- Установление регламента дискуссии и ее основных этапов;
- Совместная выработка правил дискуссии;
- Выяснение однозначности понимания темы дискуссии, используемых в ней терминов, понятий.



### *Приемы введения в дискуссию:*

- предъявление проблемной ситуации;
- демонстрация видеосюжета;
- демонстрация материалов (статей, документов);
- ролевое проигрывание проблемной ситуации;
- анализ противоречивых высказываний – столкновение противоположных точек зрения на обсуждаемую проблему;
- постановка проблемных вопросов;
- альтернативный выбор (участникам предлагается выбрать одну из нескольких точек зрения или способов решения проблемы).

### Этап 2-й, обсуждение проблемы:

Обмен участниками мнениями по каждому вопросу. Цель этапа – собрать максимум мнений, идей, предложений, соотнося их друг с другом;

*Обязанности ведущего:*

- следить за соблюдением регламента;
- обеспечить каждому возможность высказаться, поддерживать и стимулировать работу наименее активных участников с помощью вопросов (“А как вы считаете?”, “Вы удовлетворены таким объяснением?”, “Вы согласны с данной точкой зрения?”, “Нам очень бы хотелось услышать ваше мнение” и т.д.);
- не допускать отклонений от темы дискуссии;
- предупреждать переход дискуссии в спор ради спора;
- следить за тем, чтобы дискуссия не переходила на уровень межличностного противостояния и конфликта;
- стимулировать активность участников в случае спада дискуссии.

**Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения:**

- Уточняющие вопросы побуждают четче оформлять и аргументировать мысли (“Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?”, “Как вы докажете, что это верно?”);
- Парафраз – повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного (“Вы говорите, что...?”, “Я так вас понял?”);
- Демонстрация непонимания – побуждение учащихся повторить, уточнить суждение (“Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста”);
- “Сомнение” – позволяет отсеивать слабые и непродуманные высказывания (“Так ли это?”, “Вы уверены в том, что говорите?”);
- “Альтернатива” – ведущий предлагает другую точку зрения, акцентирует внимание на противоположном подходе;
- “Доведение до абсурда” – ведущий соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;
- “Задевающее утверждение” – ведущий высказывает суждение, заведомо зная, что оно вызовет резкую реакцию и несогласие участников, стремление опровергнуть данное суждение и изложить свою точку зрения;
- “Нет-стратегия” – ведущий отрицает высказывания участников, не обосновывая свое отрицание (“Этого не может быть”).

**Этап 3-й, подведение итогов обсуждения:**

- Выработка учащимися согласованного мнения и принятие группового решения;
- Обозначение ведущим аспектов позиционного противостояния и точек соприкосновения в ситуации, когда дискуссия не привела к полному согласованию позиций участников. Настрой обучающихся на дальнейшее осмысление проблемы и поиск путей ее решения;
- Совместная оценка эффективности дискуссии в решении обсуждаемой проблемы и в достижении педагогических целей, позитивного вклада каждого в общую работу.



**Для анализа своего поведения в ходе дискуссии педагогу целесообразно ответить на следующие вопросы (М. Кларин):**

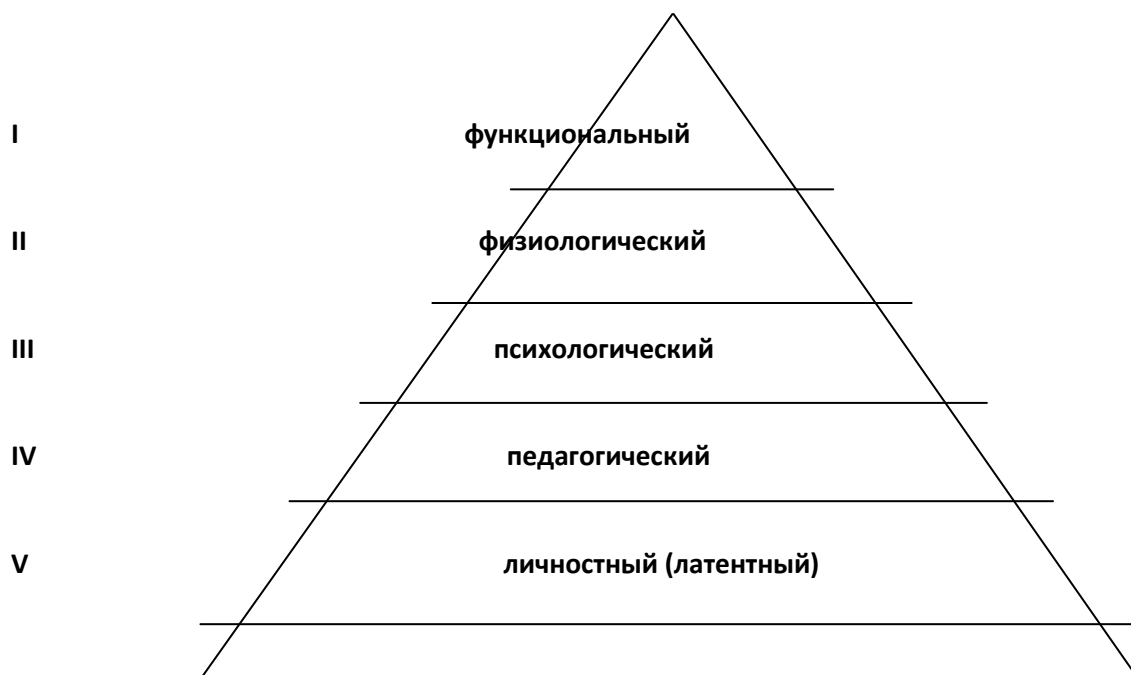
1. Поставил(а) ли я обоснованную цель?
2. Соответствовала ли выбранная тема форме дискуссии?
3. Удалось ли мне добиться активного участия ребят в обсуждении?
4. Побуждал(а) ли участвовать или, наоборот, останавливала желающих высказаться?
5. Удавалось ли мне препятствовать монополизации обсуждения?
6. Поддерживал(а) ли я робких учеников?
7. Использовал(а) ли я открытые вопросы, побуждающие к обсуждению?
8. Побуждала ли я учеников к постановке исследовательских вопросов, поиску гипотетических решений?
9. Удерживал(а) ли я внимание класса на теме обсуждения?
10. Не занимал(а) ли я доминирующую позицию?
11. Подводил(а) ли я промежуточные итоги, суммировала(а) ли точки зрения, чтобы усилить внутреннюю связность дискуссии?
12. Что удалось мне лучше всего?
13. Что удалось мне хуже всего?
14. Какие приемы (перечислить) я применял(а), чтобы сделать дискуссию более эффективной?
15. Какие приемы (перечислить) снижали эффект дискуссии?

## II Игровые методы

### «Айсберг» игрового взаимодействия

Чтобы представить себе, что же такое игра, с точки зрения ее внутренних психолого-педагогических механизмов, давайте немного пофантазируем... Представьте себе игру в виде некоего айсберга. Мы все знаем, что айсберг – это ледовое образование, дрейфующее в воде, только 10% которого находится на поверхности, а остальные 90% скрыты от невооружённых глаз. Так

и в игре. Видимый слой – это её функциональное назначение, в какой-то степени именно «верхушка», которая будет видоизменяться («таить» или «леденеть») в зависимости от других составляющих игры, которые не видны глазу.



I. **Функциональный** – самый верхний **пласт игрового взаимодействия**, то, что «лежит на поверхности», та самая «верхушка айсберга игры», видная всем, в том числе участникам. Это видимый пласт: кто и как играет, насколько увлечены ведущий и участники игрой и т.д. Этот пласт находится в прямой зависимости от задач, которые ставит игротехник или организатор игр.

II. **Физиологический пласт игрового взаимодействия** оказывает влияние на регуляцию физиологических процессов организма: реализация потребности в двигательной активности, формирование тормозящей функции головного мозга, развитие координации движений, насыщение организма кислородом и т.п.

III. **Психологический пласт игры**. На этом уровне важно видеть (целевая диагностика) влияние игры на психику человека: развитие памяти, внимания, мышления, воображения, регуляция эмоционального состояния, приобретение коммуникативных навыков и т.д.

IV. **Педагогический пласт игрового взаимодействия** – это создающий, формирующий уровень, корректирующий выработку чувства «мы», сопричастности коллективу, сопереживание, толерантность, гибкость.

V. **Личностный (латентный) пласт игры**. Самый невидимый слой игрового взаимодействия. Он направлен на отсроченный результат, приводящий к личностному развитию участника игры, проявляется значительно позже окончания игрового взаимодействия.

### **Критерии эффективного игрового взаимодействия**

#### **1. Высокая эмоциональность**

От нас, от нашей эмоциональности, будет зависеть степень включенности и эмоциональности участников игры. Постоянно поддерживая свои эмоции на высоком уровне, мы, тем самым, «эмоционально заражаем» группу и способствуем эффективному игровому взаимодействию.

#### **2. Контакт глаз**

Взгляд ведущего в процессе игры встречается с глазами участников, фиксируясь на 1-2 секунды в среднем. С одной стороны, это позволяет увидеть степень включенности участников в происходящее, с другой стороны, способствует установлению более тесного контакта с участниками игры.

#### **3. Открытая поза**

Открытая поза подразумевает отсутствие так называемых верхнего и нижнего «замков» (верхний – скрещенные руки на груди; нижний – скрещенные ноги), которые стереотипно часто воспринимаются как «закрытость» человека. Кроме того, это ещё и живая мимика, не скованные жесты, подкрепляющие слова.

#### **4. Установка на действие**

Установка на действие повышает мотивацию на игровое взаимодействие. Давая инструкцию к игре, почаще используем слова «сейчас мы», «а теперь», «встаём» и т.п. вместо «а давайте сейчас мы...», «есть предложение встать...». В первом случае установка на действие ярко выражена, во втором, есть выбор – делать или нет.

#### **5. Интрига игры**

Вводя элементы таинственности в происходящем перед тем, как начать произносить инструкцию, мы увеличиваем мотивацию участников на происходящее.

#### **6. Игровая ситуация «Мы» (чувство сопричастности)**

Игра объединяет. Каждый участник игры способен ощутить чувство сопричастности к происходящему. Именно поэтому, произнося слова инструкции, мы говорим «мы», вместе с тем, добиваясь не только на словах эффекта объединения участников группы в процессе игрового взаимодействия.

#### **7. Чёткость инструкции**

Инструкция будет понятна участникам игры в том случае, если она не просто логична, но чётко построена, а также чётко и понятно объяснена.

#### **8. Скорость речи соответствует скорости чтения**

Известно, что от темпа речи будет зависеть, сможет ли понять нас наш собеседник (или всё ли сможет понять наш собеседник). Если наша речь будет слишком быстрой, участники игры не успеют понять того, что от них требуют условия игры. Если же речь будет слишком медленной, группа начнёт раздражаться происходящему.

#### **9. Высокая степень мобилизации**

Мобилизация – это своеобразный индикатор общения (показатель готовности партнеров к взаимодействию).

Если для определения степени мобилизации для игрового взаимодействия произвольно представить некую шкалу, состоящую из десяти делений от 0 до 9, то 0 степени мобилизации будет соответствовать состояние сна, из которого, как известно, необходимо ещё выйти, а 9 степени – состояние аффекта, сопровождающееся бурным и неконтролируемым поведением. Исходя из этого, высокая мобилизация, необходимая для эффективного игрового взаимодействия будет соответствовать где-то 5-6 степени, т.е. адекватной готовности к действиям. Как понять в какой степени мобилизации Вы находитесь? Самый оптимальный вариант сначала почувствовать эту 5-6 степень мобилизации. Для чего сядьте на стул, на краешек стула. Подайте слегка корпус вперёд. Согнув руки в локте, положите их на свои колени так, чтобы

Ваши кисти могли свободно висеть и жестикулировать. Выпрямите спину. Поднимите голову так, чтобы Ваш взгляд был параллелен уровню пола. Свободно поворачивайте головой вправо-влево. Улыбнитесь. То чувство, которое возникло, те ощущения этой позы, которые Вы испытываете – это и есть характеристика 5-6 степеней мобилизации.

#### **10. «Лёгкий вес»**

«Вес» - это индикатор эмоционального состояния как Вашего, так и тех, с кем Вы взаимодействуете. Представьте Ваше нормальное рабочее состояние. Не очень эмоциональное. Не очень инициативное. Спокойное рабочее состояние. Это «средний вес». Сейчас придайте этому состоянию немного подвижности, совсем чуть-чуть азарта. Чувствуете, что Вы более готовы к действиям? Это и есть «лёгкий вес». Самый оптимальный и эффективный для игрового взаимодействия, когда становится легко играть, без усилий. «Лёгкий вес», как правило, как раз соответствует 5-6 степеням мобилизации.

#### **11. Пристройка «на равных»**

Это индикатор отношения к другому человеку или группе людей. Всего их можно выделить три: пристройка «под», «на равных» и «над». Пристройка «на равных» свидетельствует о готовности и желания сотрудничать, уважении друг к другу и происходящему. Её характеризуют хорошее настроение, улыбка, открытая поза, «легкий вес» и адекватная мобилизация.

#### **12. Высокая динамика**

Процесс любого игрового взаимодействия, однажды запустив, необходимо контролировать, поддерживая должную динамику игры. Как правило, для большинства игр, эта динамика высока. Игра требует от всех участников постоянной включённости, действий.

#### **13. Соответствие игры пространству**

Важно учитывать целесообразность проведения тех или иных игр в том или ином пространстве.

#### **14. Соответствие текста мимике и жестам**

Всё, что мы говорим, подкрепляя слова жестах, не должно вызывать подозрения у группы. Важно, быть искренним.

#### **15. Доведение игры до логического конца**

Необходимо постараться не обрывать игровое взаимодействие, но довести до конца: чтобы всем участником стало понятно, что игра закончилась. Тем самым мы сохраняем не только целостность игры, но и целостность впечатлений от неё. И, конечно же, не забываем в финале игры поставить жирную эмоциональную точку.

#### **16. Оформление, инструментарий**

Многие игры требуют заранее продуманного и подготовленного инструментария, о котором нужно позаботиться заранее.

**17. Адекватность возрасту, месту, времени, ситуации**

Этот критерий подразумевает то, что обязательно необходимо учитывать как время суток (утром – адекватны одни игры, вечером – другие), так и продолжительность игры, причём в зависимости от возраста участников. Одна и та же игра в зависимости от вышеперечисленных условий и ситуации пройдёт по-разному.

**18. Точка игры – ЖЭТ – «Жирная Эмоциональная Точка»**

### III Обучающие методы

**Метод кейсов** – особый метод организации учебного пространства, который позволяет активно вовлечь всех участников в групповую работу за счет моделирования игровой ситуации, аналогичной жизненной ситуации участников группы. Техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации.



#### **Виды кейсов по типу получаемой информации:**

1. Профессиональные - это кейсы на выявление уровня выраженности и развитие профессиональных компетенций.
2. Личностные - кейсы, проявляющие и развивающие поведенческие стратегии, личностные свойства и ценности.

#### **Виды кейсов по используемому материалу (степень известности материала ситуации):**

1. На известном материале.
2. На неизвестном материале.

#### **По типу включенности оцениваемого:**

1. Включенные – человек должен принять роль участника ситуации, и действовать исключительно из этой роли. Все фразы на тему «не может быть, у нас так не бывает или у меня была такая ситуация» не принимаются
2. Не включенные – стандартный вариант, менее стрессогенный, когда нужно оценить действия участников ситуации, как бы со стороны, или ответить, как бы поступил оцениваемый в данной ситуации.

**По степени конкретизации информации, предлагаемой в кейсе:**

1. Структурированные, подробные, с четко построенной структурой, большим количеством данных и деталей. Как правило, данные кейсы предназначены для получения конкретного, чаще всего, однозначного ответа.
2. Слабоструктурированные, не содержащие большого количества деталей. Подобная форма позволяет выявить потенциал, проявить умение, а не знание, определить уровень мыслительной и поведенческой гибкости, позволяя увидеть, как участник думает, как действует, какие навыки использует и на что их распространяет, поскольку он действует в ситуации дефицита информации.

**По степени стандартности условий:**

1. Кейсы, предлагающие стандартную ситуацию – проявляют знания или навыки в стандартных условиях.
2. Кейсы, в содержание которых включен инцидент/ происшествие, проявляют умения участника действовать в ситуациях, отклоняющихся от нормы. При этом кейс решает несколько задач: демонстрирует реальное состояние навыка, умение реагировать в ситуации стресса, проявляет поведенческую и мыслительную гибкость.

**Видео-метод**

**Виды и типы видео-включений:**

- Видео иллюстрации
- Видео-актуализации
- Видео-тренажер для овладения технологией и развития навыков
- Кино-ролевые игры
- Использование художественного фильма в тематическом видео занятии

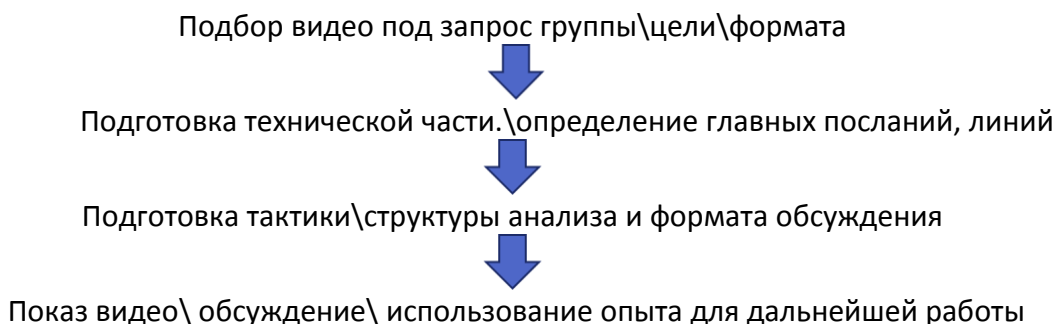


**В структуре занятия:**

- Создание установки на просмотр видео\постановка задач и вопросов
- Командообразование
- Погружение и актуализация, вхождение в тему
- Разогрев, провоцирование дискуссии
- Видео как убедительный пример слов ведущего, теория
- Практическое упражнение
- Поддержание высокого эмоционального фона и работоспособности в группе
- Жирная эмоциональная точка



## Подготовка:



## Методы и приемы просмотра и обсуждения видео - фрагментов и кино:

- Актуализация темы и провоцирование дискуссии
- Донесение ключевого текстового послания, тезиса до просмотра фильма или после фильма. Подводка к конкретной ситуации или вопросу.
- Предварительное обсуждение главной темы, фокусировка на конкретных вопросах темы, просмотр подборки кинофрагментов по определённой теме разных форматов.
- Просмотр ролика с остановками для обсуждения дальнейшего хода сюжета, фиксации деталей. Обсуждение, дискуссия по итогам увиденного.
- Заполнение бланка.
- Дискуссия, сценарий из определённых вопросов к теме.
- «Человек в ситуации» - создание сценариев поведения, проигрывание ролей, инсценировка, нахождение креативных способов выхода из ситуации и достижения результата. Новое виденье.
- Решение кейса из видео сюжета.
- «Восстановление фраз» и ключевых мыслей в виде высказываний героев, др.
- Удивительно, но факт! Запомнить и применить! Анализ и запоминание фактов, инструкций, сценариев действий и поведения!
- Творческое задание: создание сюжета своего корпоративного фильма на опр. тему
- Видео – иллюстрация, видео – метафора (поучительная история в рамках логики: Тезис-аргумент-иллюстрация). Например, видео притча.
- Создание установки и мотивации на какую - либо стратегию или модель поведения, отношение и т.д.


### Пример работы:

Участникам выдаются бланки для наблюдения, и в течение фильма делается остановка 5 раз на три минуты для письменной фиксации наблюдений и возникших соображений по трем направлениям:


- 1) **Фильм для меня.** Что для меня показалось наиболее важным в фильме, что, прежде всего, привлекло внимание, что больше всего запомнилось, что вызвало больше всего эмоций.
- 2) **Технологические находки фильма.** Какие увидены приемы и технологии.
- 3) **Уроки фильма.** О чем фильм заставляет задуматься, к каким выводам подводит, ради чего был создан авторами, в чем основное авторское послание.

Данные направления просмотра и обсуждения позволяют двигаться от опыта у участников через обсуждение технологий к формулировке и присвоению смыслов, транслируемых авторами.

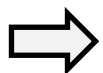
## Структура группового анализа

 **Эмоциональный пласт.** Сначала мы помогаем отреагировать участникам возникшие в рамках активного упражнения и после него эмоции:

- Каковы были Ваши чувства во время упражнения и после него?
- Что Вам понравилось или не понравилось?
- Что Вам больше всего запомнилось?

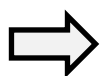
 **Динамический пласт.** Затем мы проясняем, как упражнение повлияло на взаимодействие её участников и каковы их индивидуальные результаты и выводы:

- Что, по, Вашему, сейчас происходило?
- Что откликнулось и показалось очень значимым именно для Вас?
- Каковы, с Вашей точки зрения, результаты взаимодействия группы?
- Какие выводы можно сделать?



**Проведение параллелей с реальной жизнью группы сейчас или вне занятия.**

- То, что сейчас происходило, как-то похоже на Вас в этой группе? Как именно?
- То, как Вы действовали сейчас и то, как Вы обычно поступаете в подобных условиях похоже?
- Что из этого задания, какие выводы Вы могли бы использовать в своей обычной жизни, работе?



**Подведение итогов. Резюме.** В конце нам важно обобщить сказанное участниками и поставить некую резюмирующую «точку», чтобы можно было провести новую игру/упражнение или перейти к какому-либо другому этапу работы.

**Рекомендации по организации:**

1. построение вопросов от простого к сложному;
2. от закрытых вопросов к открытым;
3. минимальное количество комментариев к словам;
4. избегание «вымучивания» темы,— что-то должно остаться несказанным как ресурс для внутренней работы.
5. избегание оценок и интерпретаций преподавателем слов и действий участников, если это не обучающая задача.
6. высказывание преподавателем своего мнения как не единственного и неоспоримого, а как предположения, или исключительно своего мнения.

**Техники эффективного анализа**

- **«Положительное подкрепление»** – это как невербальная форма одобрения, так и вербальная позитивная оценка, признание ранее не проявлявшихся достоинств участников тренинга\урока, оглашение своих позитивных впечатлений по поводу происходящего, благодарность за проделанную работу.
- **«Авансирование»** – это провозглашение достоинств, которые участник тренинга\урока еще не проявлял (авансирование ему его будущих успехов).

- **«Закрытые вопросы»** – это вопросы, на которые участники тренинга могут дать только однозначный и чёткий ответ.
- **«Открытые вопросы»** – это вопросы, требующие от участников тренинга развернутого ответа. Часто они начинаются со слов: почему, каким образом, зачем и т.д.
- **«Безмолвное слушание»** – невербальный поведенческий приём, которому соответствует выжидающая, наклоненная к участнику тренинга\занятия поза, поддерживающее выражение лица, кивание головой в знак готовности слушать дальше («угу-поддакивания»).
- **«Невербальное отзеркаливание»** – также невербальный поведенческий приём, которому соответствует точное воспроизведение, повторение позы, мимики, интонации и других невербальных проявлений участника с целью лучше почувствовать его состояние и повлиять на состояние собеседника, в дальнейшем изменяя свои невербальные реакции в нужном направлении.
- **«Вербальное отзеркаливание»** – точное воспроизведение, повторение всей фразы или последних слов участника с целью осознания им сути своего послания и развития мысли собеседника.
- **«Уточнение» («Уточняющие вопросы»)** – обращение к участнику с просьбой дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил, для того, чтобы точнее понять смысл его слов.
- **«Парафраз»** – перефразирование и возвращение участнику той основной мысли высказывания, которую Вы поняли, с целью выяснения, правильно ли Вы его поняли. Чаще всего начинается со слов: «Правильно ли я тебя понял, что...», «Ты имеешь в виду...», «Вы сейчас говорите о том, что...».
- **«Резюмирование»** – промежуточное или окончательное подведение итогов анализа игры (тренингового упражнения).
- **«Пауза»** – возможность для участников занятия почувствовать себя, присвоить полученный опыт, осмыслить что-либо.
- **«Пролонгация»** - обозначение дальнейших, следующих после завершения диалога, тем или действий.

## Обратная связь

**Обратная связь** - это любое обращение одного человека к другому, которое дает ему информацию о том, как воспринимается и истолковывается его поведение.

### Принципы оперативной обратной связи:

1. Давайте обратную связь без промедления.
2. Используйте позитивный язык.
3. Фокусируйтесь на фактах, а не суждениях.
4. Фокусируйтесь на действиях, а не личности.
5. Говорите конкретно.



**Формула обратной связи: + / - / +**

### Правила предоставления обратной связи:

**Первый «+»** Окажите поддержку. Расскажите о том, что хорошо получилось. Приведите примеры.

**Второй «-»** Обратите внимание на то, что необходимо улучшить. Приведите в пример факты. Предложите вариант, как можно улучшить навык, с помощью каких действий (или с помощью вопросов побудите участника найти решение самому).

**Третий «+»** Окажите эмоциональную поддержку.

### Виды эмоциональной поддержки

Тип поддержки	Речевые клише
Указание на сильные стороны личности	«Я верю, что все получится, потому что... (указание на качество личности)
Указание на ситуацию	«Теперь у тебя есть опыт....» «Благодаря этому ты научился....»
Присоединение	«У меня тоже...» «Сначала всегда сложно, я помню как я сам....» «Я когда-то так волновался...»



## Работа с вопросами аудитории

### Ключевые ошибки работы с вопросами аудитории

Выступающий, не дослушав вопрос, без паузы, сразу начинает отвечать на него.

При ответе на вопрос, выступающий не повторяет вопроса.

Многие склонны воспринимать вопрос как знак агрессии против них, хотя это не так.

### Основные рекомендации, соблюдение которых поможет вам справиться с трудными вопросами:

- После того, как вам задан вопрос, **сосчитайте как минимум до пяти**, и после этого начинайте свой ответ.
- Прежде чем начать содержательный ответ на вопрос, **выразите свое отношение к вопросу**. Например: «Вопрос для меня оказался неожиданным» или «Я долго думал над этим вопросом и ответ на него неоднозначный».
- Своими словами **повторите вопрос** так, как он был вам задан или свою собственную интерпретацию вопроса. Например: «Насколько я понял, вас интересует...». При повторении вопроса чрезвычайно важно использовать вводные обороты, такие как: «Насколько я вас понял..., Суть вопроса заключается в том,...».
- Не воспринимайте вопросы, как знак агрессии против вас, поэтому **не защищайтесь и не оправдывайтесь**, поскольку это может вызвать агрессивность аудитории.
- **Отвечайте на вопросы объемно и коротко, не вдаваясь во множество деталей**. Не превращайте ответы на вопросы в еще одно выступление, длинные ответы раздражают аудиторию.
- Отвечая на вопрос, **адресуйте ответ не задавшему, а всей аудитории**.
- Помните: **вы не обязаны все знать**, и иногда можно признаться, что вы затрудняетесь ответить на вопрос.
- **Установите заранее регламент вопросов и ответов**, что позволит вам вовремя прекратить серию вопросов.
- Если, по Вашему мнению, кто-то из участников сможет ответить на заданный вопрос, предоставьте такую возможность - **переадресуйте вопрос группе**.

## Основные роли педагога: важен баланс!



### **Лектор-эксперт:**

- излагает новый материал;
- демонстрирует слайды;
- отвечает на вопросы участников.

### **Организатор:**

- направляет взаимодействие участников с социальным и физическим окружением;
- разбивает на подгруппы;
- координирует выполнение заданий;
- готовит мини-презентации.

### **Консультант-фасилитатор:**

- обращается к профессиональному опыту участников;
- побуждает их самостоятельно собирать новые данные;
- искать решения уже поставленных задач;
- ставить новые задачи.