

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ОСНОВЕ
МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРОВ

Выпускная квалификационная работа

программа магистратуры	Управление процессами и документационно- правовое обеспечение системы профессионального образования
по направлению подготовки	44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Идентификационный код ВКР	981

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:

Заведующий кафедрой

_____ М.Б. Ларионова

« ____ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ОСНОВЕ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРОВ

Исполнитель:

магистрант группы мЗДПОз-203

Л.А. Андриянова

Руководитель:

к.ю.н., доцент, доцент кафедры
ДПО

М.В. Ожиганова

Нормоконтролер:

ассистент кафедры ДПО

А.Е. Новоселова

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования

«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально – экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения (ДПО)
Направление 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Программа магистратуры «Управление процессами и документационно-правовое
обеспечение системы профессионального образования»

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. заведующего кафедрой

И. В. Осипова

подпись

фамилия и.о.

10 апреля 2019 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

магистрант 2 курса группы мЗДПОз-201

1. Тема Формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.

Утверждена распоряжением по институту от 10 апреля 2019 г. № 12-00-06-112/1

2. Руководитель Ожиганова Мария Владимировна, кандидат юридических наук, доцент кафедры ДПО РГППУ

3. Место преддипломной практики ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет».

4. Исходные данные к работе и основная литература: Положение о дополнительном образовании в РГППУ; Методические рекомендации о порядке разработки и реализации дополнительных образовательных программ, программ профессиональной подготовки и повышения квалификации по рабочим профессиям в РГППУ; и др.

5. Содержание ВКР (перечень подлежащих разработке вопросов):

1. Теоретико-правовые основы применения медиативных технологий в профессии менеджера
2. Медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций
3. Организационно-правовые основы применения медиативных технологий
4. Содержание коммуникативных компетенций в профессии менеджера
5. Формирование коммуникативных компетенций в процессе обучения менеджеров с применением медиативных технологий
6. Медиативные технологии как средство формирования коммуникативных компетенций
7. Процесс формирования коммуникативных компетенций менеджеров
8. Оценка эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных компетенций
9. Формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров
10. Анализ методической разработки по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров
11. Оценка занятия по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров

6. Перечень демонстративных материалов и презентация теме ВКР в программе Microsoft PowerPoint

7. Календарный план выполнения ВКР

№ п/п	Наименование этапа выполнения выпускной квалификационной работы	Срок выполнения этапа	Процент выполнения ДР	Отметка руководителя о выполнении
1.	Выполнение ВКР на практике	16.09.2019	20	подпись
2.	Первая глава	30.09.2019	20	подпись
	Вторая Глава	10.10.2019	20	подпись
	Третья глава	15.10.2019	20	подпись
	Введение, заключение, приложения	20.10.2019	25	подпись
3.	Оформление текста ВКР	05.11.2019		подпись
4.	Выполнение чертежей, оформление демонстрационных материалов		5	подпись
5.	Нормоконтроль	05.11.2019	5	подпись
6	Подготовка доклада к защите в ГЭК	01.11.2019	5	подпись
7	Допуск к защите	26.10.2019		подпись

8. Консультанты по разделам ВКР

Наименование раздела	Консультант	Задание выдал		Задание принял		
		_____	_____	_____	_____	_____
		подпись	дата	оценка	подпись	дата
		_____	_____	_____	_____	_____
		_____	_____	_____	_____	_____

Руководитель _____

подпись

дата

Магистрант

т задание

получил

подпись

дата

задание

выполнил

9. Все материалы выпускной квалификационной работы проанализированы.

Считаю возможным допустить _____ к защите выпускной квалификационной работы в государственной экзаменационной комиссии.

Руководитель _____ «_____» _____ 20__ г.
подпись

10. Допустить _____ к защите выпускной квалификационной работы в государственной экзаменационной комиссии.

Протокол заседания кафедры от «_____» _____ 20__ г., № _____
И.о. заведующего кафедрой _____ «_____» _____ 20__ г.
подпись

АННОТАЦИЯ

Выпускная квалификационная работа содержит: 70 листов машинописного текста, 69 использованных источников и литературы, 2 приложения на 2 листах, 7 рисунков, 1 таблицу.

Ключевые слова: КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, МЕДИАЦИЯ, МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, МЕНЕДЖЕРЫ, ПОДГОТОВКА МЕНЕДЖЕРОВ.

В первой главе рассмотрено: теоретико-правовые основы применения медиативных технологий в профессии менеджера, медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций, организационно-правовые основы применения медиативных технологий, содержание коммуникативных компетенций в профессии менеджера.

Во второй главе представлено: формирование коммуникативных компетенций в процессе обучения менеджеров с применением медиативных технологий, медиативные технологии как средство формирования коммуникативных компетенций, процесс формирования коммуникативных компетенций менеджеров.

Формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров имеет одно из наиболее важных значений для анализа, поиска способов повышения знаний персонала и обучение по будущей профессии студентов – менеджмент, поскольку именно данная профессия наиболее часто в трудовой деятельности предполагает работу с конфликтными ситуациями не только внутри коллектива, но и с покупателями, и потребителями продукции той, организации в которой они работают.

Медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций в профессии менеджера имеет большое значение, поскольку это инновационный способ для решения конфликтных и спорных ситуаций, которые возникают в

трудовой деятельности менеджера, а именно менеджер является связующим звеном между сотрудниками, между сотрудниками и управляющими, между потребителями продукции и услуг, а также между поставщиками.

В третьей главе представлено: оценка эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных компетенций, формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, анализ методической разработки по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, оценка занятия по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.

Формирование коммуникативных компетенций в профессии менеджера важны для продвижения карьеры, для успешной деятельности трудового коллектива и для развития организации в целом. В компетенции менеджера входит множество задач, которые в процессе работы менеджеры должны успешно решать, в том числе и конфликтные ситуации как внутри коллектива, так и с поставщиками и клиентами, поэтому именно для представителей данной профессии так актуально будет введение медиативных технологий в обучении и повышение квалификации как определённых курсов или уроков.

Разработанный факультативный курс и исследовательская работа могут быть использованы в дальнейшем для обучения медиативным технологиям по различным направлениям обучения.

В работе на практическом примере показано формирование и развитие медиативного образа мышления, потребности обучающихся в получении медиативных знаний в контексте современного состояния общества и экономики страны.

Использование медиативных технологий в организации учебного процесса направлено и на создание условий для выявления индивидуальных образовательных потребностей студентов, способствующих личному самоопределению и самореализации, воспитание уважения к человеческой

личности имеет позитивный опыт применения полученных знаний и умений для будущей трудовой деятельности в качестве наемного работника или собственника-предпринимателя и жизни в целом.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	9
1.ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОФЕССИИ МЕНЕДЖЕРА.....	12
1.1.Медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций	12
1.2.Организационно-правовые основы применения медиативных технологий.....	17
1.3.Содержание коммуникативных компетенций в профессии менеджера.....	21
2.ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	31
2.1. Медиативные технологии как средство формирования коммуникативных компетенций	31
2.2. Процесс формирования коммуникативных компетенций менеджеров	37
2.3. Оценка эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных компетенций.....	40
3.ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ОСНОВЕ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРОВ	45
3.1. Анализ методической разработки по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.....	45
3.2. Оценка занятия по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	62
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	68
1. Оценка пройденного факультативного курса	68
2. Бланк для заполнения практической части	69

ВВЕДЕНИЕ

Перед современной моделью образования стоит первостепенная задача развития личности постиндустриального общества с высокой потребностью в социальной активности и коммуникативными навыками, нацеленными на осуществление гармоничного развития социума. Коммуникация позволяет выпускникам профессионального образования органично адаптироваться в жизни и в профессии. Противоречия индустриальной эпохи привели к ощущению недостатка культуры общения и взаимопонимания, который отражается во взаимодействии с окружающей средой, в диалоге культур, в системе социального взаимодействия как на профессионально, так и в бытовом формате. Поэтому сегодня владение навыками эффективной коммуникации становится обязательной компетентностной составляющей менеджера. Данная востребованность связана с тем, что профессия менеджер основана на общении с клиентами и поставщиками, увеличением продаж товаров и услуг для любой организации, а именно то, как и что говорит менеджер будет решающим аспектом в успешности реализации деятельности менеджера. Высокий уровень коммуникативных компетенций менеджера будет пользоваться спросом у работодателей, при этом акцентирование практики применения медиативных технологий в процессе работы и разрешения конфликтных ситуаций, с которыми менеджеры сталкиваются довольно часто в профессиональной деятельности, не только будет способствовать развитию личности будущего менеджера, но и позволит сформировать уникальные навыки ведения переговоров и разрешения конфликтных ситуаций с минимальными потерями для личности и организации. Такой высокопрофессиональный сотрудник будет востребован, а хорошо оплачиваемая работа и спрос на его компетентность будут приносить большие финансовые поощрения и возможности развития.

В последнее время интерес к проблеме конфликтов в организациях,

обществе и повседневной жизни приобрёл большое значение. Компании, которые берут студентов на практику, стажировку, а в дальнейшем и на постоянную работу, являющиеся, несомненно, одним из важнейших институтов социализации молодёжи, утрачивают свой воспитательный потенциал. Наблюдается ориентация на достижение показателей успеваемости в работе и в выполнении плана в ущерб воспитания цельной личности работника. Поиск альтернативных решений конфликтных ситуаций путем введения медиативных технологий является актуальным на современном этапе для эффективной трудовой деятельности людей, а в дальнейшем для организации в целом.

Объектом исследования стали методы и формы обучения будущих менеджеров при реализации программы среднего профессионального образования.

Предмет исследования составили нормативные и программные документы, учебно-методическая литература, а также процесс формирования и развития готовности будущего менеджера использовать медиативные технологии в профессиональной деятельности и в жизни.

Цель работы – теоретическое обоснование и апробация формирования коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.

Гипотеза исследования: если осуществлять формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, то уровень конфликтов среди студентов, а в дальнейшем в работе сотрудников организации будет значительно ниже, а, следовательно, работа с партнерами эффективнее как для самих сотрудников, так и для организации в целом.

Задачи работы заключаются в том, чтобы раскрыть следующие вопросы:

1. Сформулировать теоретико-правовые основы применения медиативных технологий в профессии менеджера: показать медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций;

2. Изучить организационно-правовые возможности применения медиативных технологий;

3. Определить содержание коммуникативных компетенций в профессии менеджера;

4. Исследовать формирование коммуникативных компетенций в процессе обучения менеджеров с применением медиативных технологий: показать медиативные технологии как средство формирования коммуникативных компетенций; диагностировать процесс формирования коммуникативных компетенций менеджеров;

5. Дать оценку эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных компетенций: проанализировать методические разработки по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров;

6. Выявить положительные и отрицательные составляющие занятия по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров;

7. Разработать коммуникативно-ориентированную программу занятий подготовки будущих менеджеров с использованием медиативных технологий.

В процессе написания работы были использованы теоретические разработки следующих авторов: Анчугова В.И., Баженова У.И., Ватцке Эд., Герзон Марк., Герхарт Х., Голуб Л.Л., Добролюбова Е.А. Степаненко Н.А., П. Хейне, Егорова Г.М., Таран. Е.А., Тимяшева Е.Р., Колесникова И.В., Загайнова С.К., Нульман Л.М., Ужegov А.Н. и другие., источники интернет сайтов, нормативные акты, журналы и статьи научно-методического содержания.

Структура работы: работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОФЕССИИ МЕНЕДЖЕРА

1.1. Медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций

Совершенствование подходов к развитию коммуникативных навыков всех участников общественных отношений, прежде всего, социального партнерства, требует внедрения медиативных технологий в правовую практику и обучение этим методам представителей разных профессий. Наибольший интерес к изучению медиативных технологий при формировании коммуникативных компетенций будет для таких профессий, как менеджер, управляющий и те профессии, в которых наиболее часто необходимо контактировать с коллективом, управляющими и покупателями или потребителями товаров и услуг организации.

Первое, что необходимо рассмотреть это понятие и определение медиации и медиативных технологий, то есть что понимаем под данными формулировками. Из множества определений выделим три, которые наиболее точно, ясно и четко дают нам понятие о медиации.

Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» № 193-ФЗ медиации дает следующее определение: «процедура медиации - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения».¹

Автор Анчугова В.И. предлагает следующее определение: «Медиация – это особая форма примирения».²

¹ Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/.

² Анчугова В.И. Медиация, как актуальный способ решения конфликтных ситуаций: учебник для высших учебных заведений. Москва: ЭКСМО-Пресс, 2018. 134 с.

«Медиация – это способ решения конфликтов до судебного разбирательства путем примирительных действий к сторонам конфликта с последующим разрешением конфликтной ситуации мирным путем и решению конфликта».¹ Нестерова К.П. из предложенных авторов дает более широкое определение, которое подчеркивает не только суть определения, но и задачи процедуры медиации.

Таким образом можно прийти к выводу, что медиация – это технология решения конфликта с участием нейтральной третьей стороны (медиатора).

Далее нам необходимо для более узкого анализа такого направления жизнедеятельности современного общества, как урегулирование конфликтов при помощи специальных процедур и специальных обученных людей медиаторов разобрать понятие медиация. Когда и в связи с чем появилась и как развивается, цели и задачи процедуры медиации, способы реализации и технологии применения медиативных процедур в процессе решения спорных и конфликтных ситуаций, определить итог применения медиации и медиативных технологий, что требует развития коммуникативных навыков, а от медиатора и готовности эти навыки не только демонстрировать, но и развивать в участниках.

Главная задача медиатора – помочь конфликтующим сторонам самостоятельно найти оптимальное разрешение конфликта, которое устроило бы обе стороны которые участвуют в конфликте. Для менеджеров особенно актуально и необходимо изучать медиативные технологии, поскольку именно в данной профессии часто сталкиваются с конфликтами и непониманием. При этом применение медиативных технологий необходимо для разрешения конфликта не только внутри коллектива, но и чаще всего при возникновении конфликта потребителя или покупателя по отношению к фирме.

Медиация — это структурированный процесс, который состоит из определённых этапов, в отличие от простого консультирования.

Таким образом, применяемые медиатором способы, средства

¹ Нестерова К.П. Медиация в России: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Самара: Педагогика, 2017. 236 с.

демонстрируют в том числе и коммуникативную компетенцию специалиста.

Первая организация Children's Creative Response to Conflict (CCRC) была создана Обществом Квakers Нью-Йорка в 1972 году, которая и в настоящий момент имеет филиалы во многих странах Европы, Северной и Южной Америки, разрабатывает и проводит семинары и тренинги по разрешению конфликтов в различных сферах экономической деятельности.

Коммуникативная компетенция рассматривается и понимается разными авторами по-разному, в нашей работе мы полностью солидарны с мнением Э.Ф. Зеера, который считает, что коммуникативная компетенция определяет именно владение технологиями устного и письменного общения не зависимо от языка и национальности.

По-мнению большинства авторов, термин «коммуникация» понимается, например, как обмен мыслями и информацией в форме речевых или письменных сигналов. С данным утверждением можно согласиться, но оно носит общий характер, по сравнению с тем определением, что приведено выше. И хотелось бы заметить, что передача идет еще и знаний, навыков и умений. В работе мы исходим из следующих определений коммуникации и компетенции. Коммуникация - это передача информации в любом виде между взаимодействующими субъектами. Компетенция - это не только профессиональные знания, умения, навыки, но и вне профессиональных навыков, характеризующие конкретную личность.

Сформированность компетенций в области медиации как обязательных с учётом требований к коммуникативной функции специалиста предусмотрена для многих направлений подготовки, в том числе «Конфликтология» и «Клиническая психология», «Управление персоналом», «Юриспруденция» и «Менеджмент».¹ В современных условиях профессиональное и высшее образование решают задачи, связанные формированием профессионально значимых личностных характеристик будущих профессионалов, необходимые

¹ Филипова И.А. Урегулирование трудового спора посредством медиации: современное состояние законодательства, практика его применения и перспективы развития. Журнал российского права. 2016. № 4. С. 299.

для осуществления профессиональных компетенций.

Именно менеджер связующее звено коммуникативное и управляющее внутри коллектива, а также с покупателями и потребителями услуг, поставщиками. Именно профессия «менеджер» - важное звено в компании, при подготовке такого специалиста необходимо развивать и профессионально, личностно многосторонне, поскольку это «лицо» фирмы.

Важно уметь находить компромисс внутри коллектива и решать мирным путем любые конфликты, которые возникают в коллективе и за пределами, но касающиеся трудовой деятельности. Необходимо также уметь достигнуть компромисса при трудовой деятельности сотрудников относительно выполняемых функций и трудовых действий на месте. Можно сказать, трудовая деятельность менеджера – это уметь за всем в процессе работы следить, находить пути решения разнообразных проблем, строить дружный коллектив, уметь находить высокопрофессионального сотрудника и понимать каждого сотрудника (например, если сотрудник имеет большие навыки и знания в одной области, а трудится в другой, то менеджер может предложить управляющим данного сотрудника, как претендента на должность, в которой менеджер видит, что рабочий понимает больше, чем тот сотрудник, который работает), создавая дружный и сплоченный коллектив.

С учётом специфики работы менеджера (одновременно конфликтной и коммуникационной) требуется формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций, а наиболее разработанными в данной сфере являются именно медиативные технологии. Уже сегодня более чем в 60 субъектах Российской Федерации были созданы организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации. Также деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации осуществляется некоторыми территориальными палатами Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, региональными представительствами Российского союза промышленников и

предпринимателей и подразделениями вузов.¹

Но, хотелось бы отметить тот факт, что востребованность примирительных процедур и, следовательно, число урегулированных споров все еще остаются достаточно низкими, поэтому в данном направлении важно вести активную работу и знакомить не только студентов с таким направлением, как медиативные технологии, но и работодателей. Однако за последние несколько лет число урегулированных споров увеличилось, большая часть урегулированных споров относится именно к судебным, именно юридическая деятельность на данный момент наиболее активно и часто применяет медиативные технологии решения споров, поэтому мы предлагаем в данной работе акцентировать внимание на то, что медиация важна в каждой профессии. Применение медиативных технологий, формирование коммуникативных компетенций при обучении студентов вузов становится более востребованным во всех профессиях.

Сущность и социальное назначение медиации раскрываются и конкретизируются в ряде правовых и социальных явлениях, и прежде всего, в ее принципах и функциях.

Составляющими элементами конфликта является мотивация возникшего конфликта. Мотив можно определить, как внутреннюю, субъективную причину того или иного поступка. Мотив – это то, что придает действиям смысл, направленность, объяснимость. Изучая и понимая сущность конфликта и конфликтной ситуации можно более эффективно найти пути решения данного конфликта и найти пути решения наиболее выгодные для обеих сторон конфликта. Если понять именно мотив конфликта можно и в дальнейшем избегать возникновения подобных конфликтов, но для этого необходима практика решения конфликтных ситуаций, умение быть коммуникабельным и уметь применять медиацию и технологии медиации для решения конфликтов.

¹ Самохвалов Н.А., Вирченко Ю.А. Правовые препятствия применения института медиации в России и пути их устранения. Менеджер. Москва. Инфотропик Медиа, 2017. С. 229.

Практика применения медиативных технологий приводит к выводам о разнообразии мотивов принятия решения различными субъектами общественных отношений, причём мотивация может не только существенно различаться, но и противоречить устоявшимся представлениям. Осознавая мотив принимаемого субъектом решения, мы сможем понять его цели и устремления, а, следовательно, влиять на разрешение конфликтных ситуаций.

Обучение технологии медиации и их участие в программах примирения способствует закреплению навыков цивилизованного общения и самостоятельного разрешения будущих конфликтных ситуаций. Помимо этого, участие области работы медиации способствует улучшению самооценки и повышению статуса, развитию лидерских навыков, практических жизненных навыков, которые можно применять в семье, общении с друзьями, развитию умения контролировать эмоции, повышению коммуникативных навыков, развитию эмоционального интеллекта.

Итак, медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций в профессии менеджера имеет большое значение, поскольку это инновационный способ для решения конфликтных и спорных ситуаций, которые возникают в трудовой деятельности менеджера, а именно менеджер является связующим звеном между сотрудниками, между сотрудниками и управляющими, между потребителями продукции и услуг, а также между поставщиками.

1.2. Организационно-правовые основы применения медиативных технологий

К сожалению, конфликтующие стороны не всегда понимают, как работает процедура медиации, и не обращаются к услугам медиаторов. Стороны убеждены, что передача спора на рассмотрение в суд является единственно эффективным решением. Часто конфликт достигает «пика»,

когда стороны не готовы прийти к примирению и готовы пойти на все, чтобы конфликт или спор решился именно в их пользу, но доведя до суда конфликт или спор и в случае проигрыша в ходе судебного разбирательства конфликт не решается, а еще больше усугубляется, поскольку стороны не только не нашли пути решения, но и сторона, которая потерпела поражение имеет «озлобленность» еще больше. Следовательно, в таком случае именно медиативные технологии могут предотвратить нарастание конфликта и могут помочь сторонам именно мирным путем найти выход из сложившегося конфликта и прийти к мирному соглашению. К сожалению на данном этапе развития применения медиации, как способа решения конфликта развито даже в судебных спорах мало и именно в данной области необходимо вести активную работу всех специалистов данной области.

Например, в Арбитражном процессуальном кодексе РФ содержится указание на возможность обращения к посреднику с целью урегулирования спора - гл. 15 АПК РФ называется «Примирительные процедуры. Мирное соглашение». А ч. 2 ст. 138 АПК РФ указывает, что стороны могут урегулировать спор, заключив мирное соглашение или используя другие примирительные процедуры. И мы считаем, что перед подачей иска именно данные законодательные акты должны использоваться, а также непосредственно на каждом судебном заседании, высокая необходимость убедить людей, что именно мирным путем необходимо первоначально решать спор или конфликт.

Развитие института медиации рассматривают как одно из направлений совершенствования правовой системы Российской Федерации и развития социального партнерства.¹

При этом необходимо будет учитывать, что суд откажет в утверждении медиативного соглашения в качестве мирового в случае, если:

– у представителя стороны, участвовавшего в заключении медиативного соглашения, отсутствуют полномочия на заключение мирового

¹ Золотняков А.С. Личность в структуре общения. Ростов на Дону: РГПИ, 2019. С. 224.

соглашения или они неясно сформулированы;

- медиативное соглашение противоречит закону;
- его условия нарушают права и интересы иных лиц или в принципе неисполнимы;
- в судебном заседании одна из сторон отказывается от заключения мирового соглашения.

Процедура медиации - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиатор использует определённые технологии, позволяющие участникам переговоров самостоятельно договориться об условиях разрешения спора. При этом можно сформулировать следующие характеристики деятельности самого медиатора:

1. Медиатор может организовывать процедуру переговоров как на профессиональной основе, так и в рамках основной трудовой деятельности, что не мешает менеджеру использовать технологии медиации при ведении переговоров и разрешении конфликтов между партнерами;

2. Предусмотрены возрастные (по достижении возраста восемнадцати лет) и профессиональные ограничения, а также наличие полной дееспособности и отсутствие судимости для медиатора на профессиональной основе;

3. Данный вид деятельности не признаётся видом предпринимательской деятельности;

4. Профессиональным медиаторам не запрещено заниматься любой иной, не запрещенной законодательством Российской Федерации приносящей доход деятельностью;

5. Медиаторами не могут быть лица, замещающие государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации, должности государственной гражданской службы, должности муниципальной службы, если иное не предусмотрено федеральными законами;

6. К медиатору применяются установленные ограничения, которые связаны с обеспечением независимости и отсутствием конфликта интересов.

Медиатор должен исходить из основного целеполагания: разрешение спора (конфликта) обеими сторонами с учётом их интересов, что препятствует представлению интересов одной из сторон, а также оказанию какой-либо стороне юридической, консультационной или иной помощи. Стороны должны находиться в равноправном положении. При обнаружении личной заинтересованности (прямой или косвенной) медиатор обязан отказаться от участия в процедуре. Тем более, если одним из участников является его родственник. Медиатору запрещено осуществлять какие-либо публичные высказывания по существу ситуации без предварительного согласования с обеими сторонами.

7. Соглашением сторон или правилами проведения процедуры медиации, утвержденными организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, могут устанавливаться дополнительные требования к медиатору, в том числе к медиатору, осуществляющему свою деятельность на профессиональной основе.

С принятием Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» начинается процесс создания необходимых условий для интеграции медиации в российскую систему средств разрешения правовых споров и информирования ее как определенной сферы общественной жизни, представляющий симбиоз различных социальных и правовых явлений. В силу этих причин медиацию следует рассматривать не только как правовое явление, но и как социальное, а соответственно, входящее в социально-юридический механизм разрешения правовых конфликтов.¹

Итак, медиаторы и организации, осуществляющие деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, несут ответственность перед

¹ Самохвалов Н.А., Вирченко Ю.А. Правовые препятствия применения института медиации в России и пути их устранения. Менеджер. Москва: Инфотропик Медиа. № 2. 2017. С. 26-29

сторонами за вред, причиненный сторонам вследствие осуществления указанной деятельности, в порядке, установленном гражданским законодательством. Для медиатора основная цель в деятельности решение конфликта мирным путем, при этом медиатор не может быть заинтересован в решении спора для одной стороны и не может нести свои личные цели в решении конфликта.

1.3. Содержание коммуникативных компетенций в профессии менеджера

Для определения содержания коммуникативных компетенций в профессии менеджера необходимо рассмотреть модели компетенций в общем.

Американские исследователи изучают «людей-в-работе», а понятие «компетенции» расшифровывают через индивидуальные характеристики, проявляемые в поведении:

- личностные особенности (чаще всего это индивидуализм людей, то, чего нет в поведении и личности у других);
- мотивы (для каждого человека есть ценность, ценность и есть мотив, поскольку каждый человек пытается добиться для себя именно тех ценностей, которые для него в приоритете из этого и рождается мотив или еще по-другому стремление получить желаемое);
- ценности (ценность – это то, что дорого человеку, то к чему каждый человек стремиться, чтобы ценность в его жизни или ценность того, к чему стремиться человек была доступна человеку, а также бывает ценность — это принципы и нормы, например, в поведении или действиях);
- привычки (чаще всего привычки проявляются в поведении и действии и при наблюдении за привычками довольно о многом можно сказать о человеке);
- представления о самом себе (каждый человек стремиться к тому,

чтобы его ценили и уважали, а если, например, в трудовом коллективе нет должного уважения, тогда в данном коллективе будет конфликт часто);

– знания (практические знания и умение применять знания цениться среди работодателей сейчас наиболее часто, именно поэтому введение такого направления, как медиативные технологии при решении конфликта будет актуальной для изучения);

– навыки (чем больше опыт, тем выше навыки, тем более ценнее сотрудник для организации).

Первая линия американского подхода к изучению навыков ориентирована на изучение индивидуально представленных навыков. Второе направление американского подхода к исследованию компетенций связано с развитием стратегического менеджмента. В дополнение к американской традиции исследования компетенций и применения моделей компетенций на практике развиваются и другие подходы, принципиально отличающиеся как по задачам, так и по содержанию. Наиболее развитым из неамериканских взглядов на проблему компетенций является британский подход, который во многом связан с развитием системы образования.

Британская традиция исследования компетенций и построения соответствующих моделей связана с публикацией фундаментального труда Дж. Равена. Исследование Дж. Равена существенно для рассматриваемых вопросов с двух точек зрения. Во-первых, Дж. Равен является признанным классиком психологии, много лет посвятившим исследованию интеллекта. Его тест (Прогрессивные матрицы Дж. Равена) пользуется заслуженной популярностью как наиболее информативный и валидный с точки зрения оценки уровня интеллекта. Вторая особенность работы Дж. Равена, определяющая ее значение для формирования британской традиции исследования компетенций, заключается в том, что эта работа посвящена исследованию в системе государственной службы и несет в себе определенный социальный пафос. Отличительной чертой британского подхода выступает тот факт, что компетенции рассматриваются именно как

требования к работнику со стороны задач (рабочего места).

Оценка на основании моделей компетенций вызвала ряд проблем, так как поставила под сомнение прежнюю идею квалификации, в связи с чем возникли конкретные угрозы занятости для отдельных категорий сотрудников. Это породило много сомнений в возможностях использования компетентностного подхода в условиях французской традиции трудовых отношений.

Немецкие исследования даже более сложны, чем французские. Немецкая образовательная модель включает в себя три кластера компетенций: профессионально-технические или предметные, личностные и социальные. Над этими компетенциями выстраиваются методологические компетенции (способность к переносу навыков, решение проблем, креативность) и образовательные компетенции (способность к обучению, развитию учебных навыков). Немецкие модели развиваются медленно, они тяготеют к стандартизации, и в настоящее время известны около 350 моделей для отдельных профессий, которые сформированы по единому шаблону.

Отечественный опыт исследований в области компетенции предполагает различные мнения. На самом деле, исследование, представленное в основном рядом магистерских и докторских диссертаций в области образования и психологии, является компромиссной позицией. Исследователи, как правило, считают, что компетенции - это удобная таксономия, которая позволяет комбинировать разнородные признаки, которые оцениваются различными, но проверенными психологическими методами. Именно такой подход позволяет нам убрать границу между свойствами человека как личности и субъекта деятельности, объединить психологические и социальные характеристики. Однако, отечественные исследования при рассмотрении компетенций и построении их моделей, как правило, не касаются важного вопроса - они оставляют в стороне позицию «заказчика» компетенций, того заинтересованного потребителя, который и оценивает компетенции, для которого, собственно, они и «работают».

Рассмотрим на примере профессии менеджера. Именно у этой профессии стоит множество разнообразных задач, которые далее будут приведены и рассмотрены.

Задача первая. Возможность предлагать и продавать услугу и продукт. Именно эта задача в первую очередь стоит перед менеджером в любой компании. В то же время, в современном мире существует множество обучающих курсов и семинаров в области продаж и продвижения услуг, и именно менеджер будет более успешным и компетентным, если он не только усвоит основы профессии и техники продаж, но и регулярно совершенствуется и развивается в области предложения товаров и услуг.

Задача вторая. Умение управлять командой, которая находится в подчинении. Например, если есть розничная сеть, то достаточно большая группа специалистов, а также студенты, обучающиеся для работы в компании, могут быть подчиненными. Поэтому главная задача менеджера в данной ситуации-не только объединить команду и построить сильную команду, которая будет активно работать, регулярно развиваться, но и станет дружным коллективом. Поэтому в компетенцию менеджера входит именно грамотное и правильное управление группами людей.

Задача третья. Уметь находить решения при возникновении проблем. Менеджер отвечает не только за персонал и продажи, но также решает технические проблемы и рабочие проблемы, поэтому менеджер должен иметь знания во многих областях.

Задача четвертая. Уметь решать конфликты и споры. Конфликты и споры, которые возникают, как между сотрудниками организации, так и с клиентами и поставщиками. При этом менеджер должен быть компетентен решить любой конфликт так, чтобы решить именно саму проблему и найти способы что бы вновь подобные конфликты не возникали именно тут есть необходимость вводить в обучение менеджера такое направление, как медиация. Именно применение медиативных технологий и знаний этих технологий позволит сохранить хорошее отношение внутри коллектива,

сохранить покупателей продукции и услуг и поставщиков, но менеджер не должен решать конфликтные ситуации в пользу одной из сторон необходимо находить именно компромисс.

Задача пятая. Владеть грамотной речью правильной, правильно передавать отчеты по работе выше стоящим управляющим звеньям и множество других компетенций.

Менеджер должен быть грамотным руководителем в первую очередь, а успешный руководитель должен обладать высокой управленческой компетентностью, то есть ему необходимо не только хорошо знать профессиональную область (производство, технология, продажа и т.п.), но и обладать знаниями и умениями в сфере управления. Только в этом случае он может добиться успеха.

Экспертный анализ позволил определить следующие характерные признаки профессиональных компетентностей:

1. Многофункциональность (овладение ими позволяет решить различные проблемы в повседневной, профессиональной или социальной жизни);
2. Принадлежность к метаобразовательной области (они над предметны, междисциплинарные и применимы в самых разных ситуациях);
3. Интеллектуально емкие (они требуют абстрактного мышления, саморефлексии, самоидентификации, самооценки и др.);
4. Многомерность (они включают различные умственные процессы: аналитические, коммуникативные, «ноу-хау», здравый смысл и др.).

Компетенции, на наш взгляд, принципиально отличаются от триады «знания, умения, навыки».

Во-первых, они определяют собой более крупные единицы анализа профессиональной деятельности (это существенные части конкретной деятельности).

Во-вторых, в их состав входят профессионально важные качества личности менеджера.

Одни и те же знания могут входить в разные компетенции, но при этом они существенно изменяются. Поэтому можно сказать, что компетенция как бы трансформирует имеющиеся знания, адаптируя их к конкретному предмету и условиям, делая их неразрывно связанными с профессиональными действиями. Ядром компетенции являются «умения». Их сочетание и взаимосвязь образует внутреннюю структуру компетенции.

В профессии менеджера очень важно формирование коммуникабельной компетентности в области медиативных технологий, поскольку в процессе работы и обслуживания клиентов, а также в процессе коммуникации внутри коллектива и с управляющими структурами необходимо очень много общаться, обрабатывается очень большой объём информации. И грамотная речь, широкий кругозор, большие познания в области трудовой деятельности позволяют повысить эффективность деятельности организации в целом.

Именно коммуникативные технологии и медиативные технологии позволяют менеджерам успешно выполнять свои трудовые функции. А в современном обществе данные направления активно развиваются и совершенствуются, что позволяет выходить менеджерам на новый более высокий уровень трудовой и квалификационный. Но высокий уровень трудовой и квалификационный позволяет взять именно и личная заинтересованность менеджера в развитии и повышении квалификации далее в процессе работы расширение знаний во многих областях. Медиативные технологии в России - это новое направление и которое еще можно длительно анализировать и совершенствовать. Если менеджер овладел азами медиативных технологий, то дальнейшее развитие возможно самостоятельно, изучая данную область, производя личные разработки в данной области разрабатывая методические пособия, инструкции для персонала и иные документы по развитию и совершенствованию коммуникативных компетенций в области медиации и медиативных технологий.

Успешный менеджер - это профессионал в своей области, который развивается сам и развивает трудовой коллектив. Который заинтересован в

развитии организации и успешной деятельности в обслуживании каждого клиента.

Поскольку медиация новый предмет и новый термин не только для менеджеров, но и для многих специальностей довольно много сложностей в освоение данного предмета. Именно поэтому на территории Российской Федерации вузы должны активно вводить обучение медиативным технологиям и медиации для всех профессий. Медиация и медиативные технологии могут быть использованы в каждой профессии поскольку:

1. Конфликты могут возникать в любой сфере и жизнедеятельности общества, как внутри коллектива, так и с внешними факторами, связанными с деятельностью организации;

2. Каждая организация, каждая управляющая структура и подразделение заинтересованно не доводить конфликт и до разбирательства в судебном порядке решить вопрос при этом мирным путем, поскольку это может негативно сказываться на отношении лояльном клиентов к фирме и привлечения новых клиентов;

3. Общее развитие специалистов в разных областях положительно сказывается поскольку в процессе трудовой деятельности специалист любой профессии стремиться к продвижению по карьерной лестнице и показать широкие знания будет положительным аспектом.

М.А. Холодная определяет компетентность как особый тип организации предметно-специфических знаний, позволяющий принимать эффективные решения в соответствующей области деятельности.

Способность прогнозировать межличностные ситуации (что невозможно без развития всех вышеописанных способностей, а также требует знаний о помехах взаимопонимания и использования конструктивных коммуникативных приемов), при данной способности необходимо иметь еще знания в области психологии и иметь практику, когда ситуацию умеешь анализировать и наперед видишь пути решения и путь по которой будет ситуация развиваться.

Изменения, произошедшие в нашей стране, предъявляют высокие требования к компетенции менеджеров современной организации. Менеджер является главным управляющим в организации, поскольку связующее звено между всеми подразделениями в организации и внешними звеньями (поставщики товаров и услуг для данной организации, где работает менеджер или покупатели и потребители услуг организации, в которой работает менеджер). Именно перед современным менеджером ставится множество задач, которые ежедневно он должен решать для эффективной деятельности организации.

На разных этапах социально-экономического развития компетенции меняются. Тем не менее, современный российский менеджер должен управлять задачами, ресурсами, людьми, информацией, качеством, проектами и организационными изменениями. Это универсальная модель компетенций, которая может меняться в зависимости от потребности организации.¹

Профессиональный стандарт медиатора разработан и утвержден соответственно образовательному стандарту, а также включены медиативные компетенции в образовательные стандарты подготовки российских менеджеров и в квалификационные характеристики, профессиональный стандарт менеджера.

Сегодня медиация применяется во многих странах, например, таких как: Австралии, Канаде, Новой Зеландии, США, Великобритании, Шотландии и Северной Ирландии, Италии, Румынии, Польше, Испании, Турции, Германии, Южной Африке, Украине, Финляндии, Норвегии, Дании, Швеции и других странах.

Высокая эффективность медиации в зарубежных государствах и традиции медиации в дореволюционной истории России, ныне оказавшиеся во многом утраченными, определяют вопросы о поиске направлений совершенствования законодательства Российской Федерации о медиации. Кроме того, общепризнано, что медиация существенно облегчает нагрузку на

¹ Центр медиации и права. Медиация - инвестиция в будущее. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mediacia.com/>

судебные инстанции, следовательно, на рассматриваемые вопросы непосредственно замыкается современная российская судебная реформа. А для всего этого нужны серьезная научная проработка этих вопросов и выстраивание соответствующей парадигмы развития института медиации России.

Для успешной работы менеджера в первую очередь необходимо регулярно проходить аттестацию, которая будет определять уровень компетенции менеджера и соответствие занимаемой должности.

Аттестацию должен проводить, и сам менеджер внутри фирмы для своих сотрудников, поскольку для менеджера важно, чтобы сотрудники знали и работали четко по регламенту, знали свои трудовые функции и обязанности, также, как и к трудовому коллективу данные показатели в трудовой деятельности относиться и к менеджеру.

По мимо аттестации регулярное повышение уровня знаний менеджером необходимо также, как и повышение знаний внутри коллектива. Рассмотрим на примере изучения технологии медиации менеджером.

Перед нами стоят следующие задачи и цели при обучении менеджера технологиям медиации:

1. Системность - цель выработать сознание в конкретной общественной ситуации применения знаний о технологии медиации и формирование коммуникативных компетенций.

2. Рациональность – приобрести умения выходить из конфликтной ситуации при помощи знаний, полученных в процессе освоения курса медиации.

3. Альтернативность и гибкость - цель улучшить трудовой процесс без конфликтных взаимоотношений внутри коллектива и вне коллектива.

Форма проведения занятий при изучении медиативных технологий менеджером:

- Лекция;
- Курсы;

- Семинары;
- Создание мини-проекта;
- Решение медиативных задач;
- Практикум;
- Игра;
- Разработка проектов.¹

Итак, формирование коммуникативных компетенций в профессии менеджера важны для продвижения карьеры, для успешной деятельности трудового коллектива и для развития организации в целом. В компетенции менеджера входит множество задач, которые в процессе работы менеджеры должны успешно решать, в том числе и конфликтные ситуации как внутри коллектива, так и с поставщиками и клиентами, поэтому именно для представителей данной профессии так актуально будет введение медиативных технологий в обучение и повышение квалификации как определённых курсов или уроков.

¹ Фон Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. Санкт-Петербург: Издательство Вернера Регена, 2017. С. 215.

2. ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

2.1. Медиативные технологии как средство формирования коммуникативных компетенций

Применение медиативных технологий, как средства формирования коммуникативных компетенций для такой профессии, как менеджер, может в России восприниматься негативно.

Во-первых, на современных менеджеров возложено большое количество обязанностей и задач, а что-то новое может восприниматься, как еще одна задача и еще одна трудовая функция, а с учетом того, что оплата труда у менеджера бывает чуть выше рядового сотрудника, то лишнюю ответственность брать менеджер не имеет желание.

Во-вторых, менеджерам, пока они не знакомы с медиацией, здесь видится опасность, конкуренция, потеря гонораров. При этом с профессионально-этической стороны вопроса очень часто просто забывают - менеджер должен использовать правовое поле для урегулирования конфликтов, а не разжигания их.

В-третьих, менеджеры старшего поколения никогда не проходили обучение альтернативным способам разрешения споров, в том числе медиации, в рамках получения высшего образования, а «незнание» всегда пугает и отталкивает. Часто у менеджера нет высшего образования и получение дополнительного образования в общем не является привлекательным для более старшего поколения, которые уже «дорабатывают» положенное и стремятся выйти на пенсию.

Скептический настрой среди менеджеров в отношении медиации можно преодолеть прежде всего путем обучения их медиативным навыкам,

внедрения в их работу медиативных технологий.¹

Повышение квалификации и получение дополнительного профессионального образования менеджеров в области применения медиативных технологий - это, безусловно, прямой путь интеграции медиации в правовую практику, однако не единственный.

Получить первоначальные знания менеджеры должны во время обучения. Желательно, чтобы данные курсы оплачивала компания в рамках развития персонала. Если у организации есть возможность обучения сразу нескольких претендентов внутри фирмы с целью повышения, то данный фактор повлияет положительно на отношение к прохождению обучения. Итак, выделим несколько причин, которые будут главными для того, чтобы заинтересовать менеджера в прохождении обучения в области формирования коммуникативных компетенций на основе применения медиативных технологий при подготовке менеджеров.

1. Обучение за счет организации;
2. Краткосрочность обучения;
3. Обучение будет проходить в рабочее время, тем самым, не занимая личного времени у обучающегося;
4. Обучение выгоднее проводить среди всего коллектива, поскольку поддержка внутри коллектива и знание коллектива более проще будет восприниматься для самих обучающихся;
5. Обучение, как способ продвижения по карьерной лестнице для более низкого звена, что повысит уровень лояльности среди коллектива к компании и управляющим;
6. Поощрение за успешное прохождение обучающего курса.

Медиативные технологии позволяют расширять лексический запас менеджера, способность строить диалог с использованием открытых вопросов, что позволяет учитывать индивидуальные особенности собеседника. Применение медиативных технологий позволит научиться формировать

¹ Консультант Плюс. База законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>.

технологии общения максимально понижая, в некоторых случаях исключая конфликтность коммуникации, внимательное отношение к речи и к её участникам как в устной, так и в письменной форме, например при интернет взаимодействии. Кроме собственно развития речи данные способы позволяют формировать у обучающихся социально ценностные установки: отношение «к партнерам по взаимодействию как к цели, а не как к средству достижения собственного благополучия; интерес к самому процессу взаимодействия, а не только к его результату, понимание того, что взаимодействие - это диалог, требующий терпимости и к идеям, и к мелким недостаткам партнера, умения слушать и умерять свой монологический пыл». Студенты начинают учитывать в ходе коммуникации интерес другой стороны, понимают, что «не отдавая, не получишь своего». Гуманистическая составляющая выходит на первый план и выражается в доверии, оптимистическом отношении к собеседникам, сотрудничестве с ними, учете их индивидуальных свойств, интересе и уважении к уникальности, самобытности личности собеседника, собственному Я, «предоставлении коммуникатору необходимого пространства свободы для творчества, принятия самостоятельных решений».

Интерактивные формы работы с медиативными технологиями позволяют наглядно продемонстрировать возможности построения диалога, развитие управленческой речевой культуры, грамотного понимания других участников коммуникации.

По мнению В.И. Тесленко и С.В. Латынцева, формированию коммуникативной компетентности способствуют различные виды деятельности студентов, в том числе проведение дискуссий, поскольку в их ходе студенты учатся «внимательно и заинтересованно слушать каждого выступающего; понимать суть того, что было сказано другими участниками дискуссии; быстро реагировать на изменения в коммуникативной ситуации; занимать лидирующую или подчиненную позицию; конструктивно вести диалог; принимать объективные решения».

Использование компьютерных технологий при проведении дискуссий

предоставляет возможность оперативного поиска сведений, которые могут быть необходимы для решения вопросов, возникших в ходе обсуждения той или иной проблемы, а также позволяет сделать выступление более ярким и убедительным благодаря продуманному иллюстративному ряду, включающему в себя визуальные, звуковые и видеоматериалы. Эффективность «живых» дискуссий возрастает благодаря применению информационных технологий:

- составление коллажей из высказываний студентов;
- сделанных презентаций в ходе обсуждения той или иной проблемы;
- сопоставление двух или нескольких высказываний в форме дебатов, которые побуждают участников диалога быть более внимательными к мнениям товарищей, благожелательно относиться к суждениям собеседников независимо от своего согласия или несогласия, уметь видеть ценность и значимость высказываний оппонентов.

Таким образом создаются условия для формирования толерантности как нормы осознанного и доброжелательного отношения к другому человеку.

В образовании коммуникационные технологии находят применение при организации пролонгированной дискуссии в формате web-форума. Для организации такой формы работы педагог предварительно должен создать соответствующую площадку, зарегистрировать участников, сформулировать тему обсуждения, определить модераторов дискуссии. Обязательным элементом должно стать обсуждение итогов, возможно, путём голосования.

Особой формой дискуссии является проведение интернет-дебатов, которые основываются на формате, предложенном К. Поппером и получившем распространение во всем мире. Интернет-дебаты, изначально проходившие в режиме офлайн, в настоящее время могут иметь форму видеоконференции и осуществляются с помощью программ Skype или Mail.

Ru Агент. Л.Н. Вахрушева и С.В. Савинова подчеркивают, что технология дебатов является «эффективным средством обучения студентов

умению ясно и логично формулировать свою позицию, находить убедительные факты и доводы в свою поддержку, а также развивает уверенность в способности повлиять на общественное мнение или изменить сложившуюся ситуацию».

Медиативные технологии могут быть применены при организации дебатов, «в рамках которых осуществляется формализованный обмен информацией, отражающей полярные точки зрения по одной и той же проблеме, с целью углубления или получения новых знаний, развития аналитико-синтетических и коммуникативных умений, культуры ведения коллективного диалога». В то же время можно использовать деловую игру по организации ведения переговоров, в рамках которой каждой стороне определяется ключевая задача по достижению цели. Возможность рассматривать вопрос с противоположных точек зрения, каждая из которых имеет как сильные, так и слабые стороны, позволяет осознанно вырабатывать собственную позицию с учетом различных вариантов решения проблемы. Этап обмена вопросами особенно важен в ходе ведения переговоров, т.к., именно отвечая оппонентам, студенты учатся более тщательно выстраивать аргументацию.

Лекция по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров. Когда преподается курс в данной области и заключительный урок сдаётся в виде аттестации или экзамена. Курсы, например, факультативный курс, который углубляет знания в области медиации. Курсы могут быть как краткосрочные, так и длительные.

Семинары, тоже актуальный способ по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров. Семинары более универсальный способ, когда не только даётся теория, но и студенты активно участвуют в процессе обучения.

Создание мини-проекта по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, данный способ обучения очень эффективен, когда нет дополнительного

помещения, можно мини-проект обсудить прямо на рабочем месте до начала трудового дня, данные проекты не требуют много времени на подготовку и проведение, не требуют регулярности. Мини-проекты можно проводить периодически, повышая уровень знаний сразу у всего коллектива, еще при создании проектов будет положительным фактором для создания дружного коллектива, если в создании проекта будут делаться сотрудники на пары и группы.

Решение медиативных задач. Когда выдаются определенные задачи, например, по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, а коллектив кратко и быстро должен найти пути решения задач. Задачи могут ставиться трудовые споры, споры между покупателем и продавцом и т.д.

Практикум. Когда применение коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий будет разыграно в виде небольшой сценки.

Игра. Можно проводить также в виде представления сценки в области применения медиативных технологий.

Разработка крупных проектов по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров. Такие проекты могут быть поощрены отгулом, премиями и другими способами поощрения для сотрудников. А сам проект может быть внедрен в деятельность и работу организации.

Таким образом, формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров в процессе обучения находят успешное применение в вузах, поскольку их использование позволяет расширить пространство учебного диалога, создать наиболее благоприятные условия для самореализации студентов, а также активизации их мыслительной деятельности. Помогает повысить коммуникативные навыки при общении не только с клиентами, но и внутри коллектива, а медиативные технологии и применение медиативных навыков позволяет создать более благоприятную обстановку внутри коллектива и создать положительное

впечатление у клиентов, поэтому для менеджеров так важно изучать применение медиативных технологий и формировать коммуникативные компетенции.

2.2. Процесс формирования коммуникативных компетенций менеджеров

Вполне естественной выглядит ситуация, когда в учебных заведениях обучающийся профессии менеджер проявит интерес к факультативному курсу «Медиация», более актуальным будет углубление курса именно с формированием коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий. Медиация, как самостоятельный учебный предмет, недавно изучается во многих учебных заведениях России. Калениченко Е.С. выделяет четыре подхода к преподаванию медиации, которые реализуются в настоящее время в российских учебных заведениях:

1. Традиционный - ориентирован на ознакомление учащихся с идеальными моделями медиации;
2. Академический – ориентирован на рассмотрение учебных заведений образования, как упрощённого высшего;
3. Бизнес-подход - ориентированный в рамках сведений об медиации и подается в виде системы практических советов, а направлен на выработку навыков поведения в процессе трудовой деятельности;
4. Культурно-функциональный - нацелен на формирование общих представлений о мире медиации, соответствующих ценностей, а на их базе - навыков поведения при применении технологий медиации.

Именно в рамках культурно-функционального подхода формируется медиативное мышление, синтезирующее знания об устройстве действительности технологии применения медиации, осознание своего места в ней, а также усвоение норм медиативного поведения, медиативной культуры, и на этой основе создающее предпосылки для социализации выпускника.

Однако на практике такой подход реализуется достаточно редко, а преподавание медиации в учебных заведениях ориентировано главным образом на формирование теоретических знаний, системы и понятий. Эта направленность прослеживается и в учебниках. Но более актуальным будет в профессии менеджера именно практическое применение знаний технологии медиации и формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий.

Особенности формирования медиативного мышления студентов связаны с расширением границ изучаемых понятий, с выявлением их свойств, функций, факторов, суждений.

В то же время студенты относятся к факультативным курсам зачастую прагматично, рассматривая их как возможность получить преимущество получить хорошую должность, продвинуться по карьерной лестнице или получить выше премию и повышенный оклад труда и при обучении на факультативных курсах каждый студент стремится в трудовой деятельности сразу включиться в самостоятельную деятельность. Поэтому их больше интересуют прикладные вопросы курса.

Таким образом, в современных условиях изучение и формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий направлено на достижение следующих целей:

— освоение системы знаний об медиативной деятельности человека, фирмы и государства, об медиативных технологиях в России, необходимых для дальнейшего изучения дисциплин в системе профессионального образования или самообразования;

— овладение умениями находить и самостоятельно применять информацию, содержащуюся в средствах массовой информации и статистических публикациях, выносить аргументированные суждения по медиативным вопросам с привлечением элементов научного анализа;

— развитие медиативного мышления, способности критически осмысливать информацию об медиации, государственной политике в области

медиации, исполнительной и судебной власти и вырабатывать собственное аргументированное мнение;

— способности применять полученные знания для определения рационального поведения в конкретных ситуациях.

Особенностями факультативных курсов, являются: стандартизированность, вариативность и краткосрочность.

Вариативность курсов по выбору предполагает, что в рамках профессиональной подготовки менеджеров, ориентированный на какой-то конкретный профиль (или наоборот еще колеблющийся в своем выборе), должен попробовать свои силы в освоении разных курсов, которых должно быть много как количественно, так и содержательно. Наличие большого числа курсов, отличающихся друг от друга содержательным наполнением, формой организации и технологиями проведения, есть одно из важных педагогических условий эффективной профессиональной подготовки. Временные рамки конкретных курсов по выбору могут быть разными.

Курсы должны помогать менеджеру в самоопределении, вызывать интерес к изучению технологиям применения коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий. В качестве учебных материалов для профессиональной подготовки может использоваться научно-популярная литература, информация СМИ, Интернет и т.п.

Факультативные курсы выполняют следующие основные функции:

1. «Надстраивают» профильный курс, когда такой дополненный профильный курс становится в полной мере углубленным;

2. Развивают содержание одного из базисных курсов, изучение которого осуществляется на минимальном общеобразовательном уровне, что позволяет поддерживать изучение смежных учебных предметов на профильном уровне или получить дополнительную подготовку для сдачи экзамена по выбранной профессии или дополнительному обучению на профильном уровне;

3. Способствуют удовлетворению познавательных интересов в различных областях деятельности человека.

Калениченко Е.С. условно выделяет следующие типы курсов:

1. Предметные, задача которых – углубление и расширение знаний по предметам, входящим в базисный учебный план учебных заведений;
2. Межпредметные, задача которых – интеграция знаний, учащихся о природе и обществе;
3. Факультативные курсы по предметам, не входящим в базисный учебный план.

Факультативный курс учебных заведений краткосрочен его объем от 36 до 72 часов. Факультативный курс, как дидактическое средство будет решать основной вопрос: дать возможность студентам попробовать сможет ли он осваивать знания на повышенном уровне, интересны ли ему виды деятельности, связанные с медиацией, есть ли склонность к медиативному мышлению, будет ли интерес у студента для обучения на этом профиле.

Итак, выработать медиативное мышление у сотрудников организации – это, прежде всего, умение принимать рациональные решения сотрудниками организации, основанные на учёте всех факторов, влияющих на показатели деятельности, преимущественно в рациональной, а не в эмоциональной форме.

2.3. Оценка эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных компетенций

Приобретение знаний и первичных навыков применения медиации и медиативного подхода студентами-менеджерам поможет им в дальнейшем ориентироваться в процессе своей профессиональной деятельности на понижение конфликтного потенциала российского общества и более эффективно решать свои профессиональные задачи. Помимо этого, именно на менеджерах лежит ответственность за информирование граждан о возможностях медиации и, соответственно, за то, будет ли эта процедура

востребована в обществе.

В образовательных стандартах подготовки менеджеров (бакалавров, магистров) таких требований, как обучение технологиям медиации и формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий на настоящий момент не содержится. Однако самим менеджерам владение не только знаниями о медиации, но и навыками ее применения жизненно необходимы, поскольку именно менеджеры являются главным звеном между продукцией и услугами организации, и потребителями, внутри фирмы менеджеры главное звено между управляющими и персоналом.

Менеджер и его деятельность, в основном, по сути является конфликтной профессией, менеджеры реализует свои профессиональные задачи в потенциально конфликтных ситуациях, и именно менеджерам предстоит взять на себя ответственность и придать новую ценность способам разрешения споров между покупателем и организацией, внутри организации между сотрудниками, между управляющими и сотрудниками.

Подготовка профессиональных менеджеров должна заключаться не только в том, насколько компетентно менеджер может решать конфликтные ситуации, но и обращаться за разрешением тех или иных правовых споров в суде, но и в том, как менеджер может урегулировать конфликт, не доводя дело до разбирательства в судебных органах, либо составить договор с учетом интересов каждого из субъектов правоотношения.

На наш взгляд, в состав ключевых компетенций, формируемых в процессе подготовки будущего менеджера в вузе, должна быть включена медиативная компетенция.

Анализ литературы позволил прийти к выводу, что очень часто медиативную компетенцию отождествляют с коммуникативной компетенцией, которая так или иначе имеет место в образовательных стандартах по подготовке менеджеров.

Для подготовки к студенческой жизни и дальнейшему получению образования можно использовать факультативные курсы еще при школьном

обучении. Факультативный курс (курс по выбору) обязателен для старшеклассников. Он играет важную роль в структуре профильного образования старшей ступени школы. Подобные курсы, главным образом, связаны с удовлетворением индивидуальных интересов, склонностей и потребностей каждого школьника.

Интерактивная функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. Аффективно-коммуникативная функция общения связана с регуляцией эмоциональной сферы. Весь спектр человеческих эмоций возникает и развивается (эмоциональные состояния либо сближаются, либо поляризуются) в условиях общения людей.

Оценка эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных компетенций может быть определена путем прохождения аттестации. Аттестация является основным инструментом оценки любой сферы жизнедеятельности людей, процедура позволяет не только проверить уровень знаний сотрудников, но и показать работнику, на каком уровне профессиональной компетентности он находится. В то же время грамотное использование медиативных технологий в работе менеджера может повлиять на объёмы продаж, снижение конфликтов и споров с контрагентами, а также повышение благоприятного социального климата среди сотрудников.

Несомненно, при рассмотрении аттестации с позиции управления персоналом, работодатель может предусмотреть и интерактивные формы работы участвующих в процедуре менеджеров. Такие формы аттестации можно проводить на регулярной основе, поскольку данная процедура не только определяет уровень подготовки персонала к выполнению работ в данной организации, но и качество взаимодействия всех участников соответствующих отношений, а также позволяет совершенствовать коммуникативные навыки в условиях интерактивного взаимодействия работников.

При проведении оценки прохождения обучения в области формирования коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий внимание работодателя обращено к повышению эффективности и качества выполнения трудовой функции всеми категориями работников, формирование благоприятного внутриорганизационного социального климата, снижающего напряжение и повышающего уровень доверия между сотрудниками. Применение в аттестационных мероприятиях медиативных технологий позволит усовершенствовать процесс отбора, набора и аттестации персонала.

Наиболее точное определение для основного понятия сформулировано Сорокиной А.В., которая под «аттестацией понимает процедуру систематической формализованной оценки соответствия деятельности конкретного работника стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности».

Аттестация дает объективные данные для руководителя по работе персонала и работы организации. Уровню знаний персонала. Необходимость изменений в кадровом составе. Для тех сотрудников, что прошли аттестацию успешно должны приняты быть методы поощрения, а для тех сотрудников, что не смогли пройти аттестацию должны быть приняты меры либо увольнение, либо повышение уровня знаний методом семинаров, тренингов, самостоятельного изучения главных аспектов деятельности.

Аттестация сотрудников необходима для любой организации, поскольку аттестация дает понять какой уровень навыков и знаний.

Необходимо регулярно совершенствовать программы обучения, переобучения и аттестации сотрудников – это значительно будет повышать уровень обслуживания гостиницы и повышать лояльность клиентов. Персонал, который успешно будет проходить аттестацию необходимо поощрять, что придаст дополнительный стимул к повышению эффективности работы и успешному прохождению аттестации в дальнейшем.

Аттестация персонала является составной частью процесса управленческого контроля, осуществляемого в отношении человеческих

ресурсов организации. К результатам внедрения комплексной системы обучения персонала, повышения квалификации и переподготовки персонала могут быть отнесены:

- увеличение скорости работы персонала, прошедшего обучение, как следствие увеличение производительности труда;
- снижение вероятности аварий и поломок оборудования, угроз жизни и здоровью людей;
- обмен информацией между работниками, распространение по «горизонтали» передового опыта;
- более высокий уровень оптимальности принимаемых решений;
- улучшение качества работ и т.д.
- формирование благоприятного психологического климата, условий труда для повышения удовлетворенности персонала и сохранения рабочих мест.

Таким образом, коммуникация в основе своей не предполагает обязательности процесса установления взаимопонимания между участниками, обмена действиями, построения общей стратегии взаимодействия, восприятия и принятия партнера. что В свою очередь данные характеристики установления взаимопонимания, учёта интересов сторон, разработка общей стратегии взаимодействия и другие являются базовыми принципами медиации и медиативного подхода при ведении переговоров и разрешении конфликтных ситуаций.

3. ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ НА ОСНОВЕ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МЕНЕДЖЕРОВ

3.1. Анализ методической разработки по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров

Факультативный курс рассчитан на специалистов в сфере человек-человек: юристов, топ-менеджеров, владельцев бизнесов, руководителей среднего звена в различных сегментах рынка, психотерапевтов, психологов, коучей, бизнес-тренеров, педагогов, специалистов по социальной работе, преподавателей и т.п.

Цель факультативного курса: получение систематических знаний, навыков и умений в сфере разрешения споров с применением медиации и медиативных технологий.

Программа разработана в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования спора с участием посредника (процедуре медиации) №193 ФЗ и Приказом Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2011 №187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».¹

Методическая разработка факультативного курса по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров направлена на:

- ознакомление обучающихся с медиативной сферой как базовой подсистемой общества;
- выявление специфики профессий, в которых необходимо применение знаний медиации и медиативных технологий, а также

¹ База электронная законодательная. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=116655>

специальностей направленности на современном рынке труда в данном направлении требования, предъявляемые обществом;

— предоставление обучающемуся возможности стать субъектом отношений в ходе моделирующих упражнений и деловых игр, имитирующих реальные явления и процессы с формированием коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.

Таблица 1 – Программа факультативного курса

<i>Тема</i>	<i>Наименование</i>	<i>Урок</i>	<i>Отведенные часы</i>	<i>Практические уроки</i>	<i>Семинар</i>
1	Введение в медиацию. Освоение модели компетенции медиатора. Психологический инструментарий медиатора.	1-5	5	1	1
2	Профессиональная медиация. Медиация как процедура. Медиативные подходы.	6-8	3	-	1
3	Применение медиативных технологий в профессиональной деятельности менеджера	9-11	3	1	1
4	Формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.	12-27	12	-	3
5	Современные проблемы медиации и пути решения проблем.	28-32	4	-	3
6	Итоговое повторение и обобщение	33-34	3	1	1

Таким образом, предметно-ориентированные занятия направлены на то, чтобы дать возможность учащимся попробовать сможет ли он осваивать знания на повышенном уровне, интересны ли ему виды деятельности, будет ли интерес у учащегося для обучения на этом профиле.

Обоснование актуальности факультативного курса заключается в том, что современный рынок настойчиво требует от выпускников учебных заведений не слепого подражания и бездумного соблюдения инструкций и правил, а вдумчивого, творческого подхода к действительности, умения

применить теоретические знания на практике. Осознанный выбор будущей профессии, повышение знаний профессиональных, самостоятельность, умение нестандартно мыслить, ставить перед собой задачи и принимать решения, эффективно сотрудничать в коллективе, а также умение работать с клиентами на рабочем месте – все это становится необходимым для сегодняшних студентов.

Данный курс решает следующие задачи:

- реализация студентом интереса к применению медиативных технологий;
- уточнение готовности осваивать предмет на повышенном уровне;
- способность изучения предмета – медиативные технологии, как профильного и связанного в дальнейшем с профессиональной деятельностью;
- создание условий к сдаче экзаменов, то есть к наиболее вероятным предметам будущего профилирования, повышение уже имеющихся знаний.

План проведения факультативного курса представлен на рисунке 1.

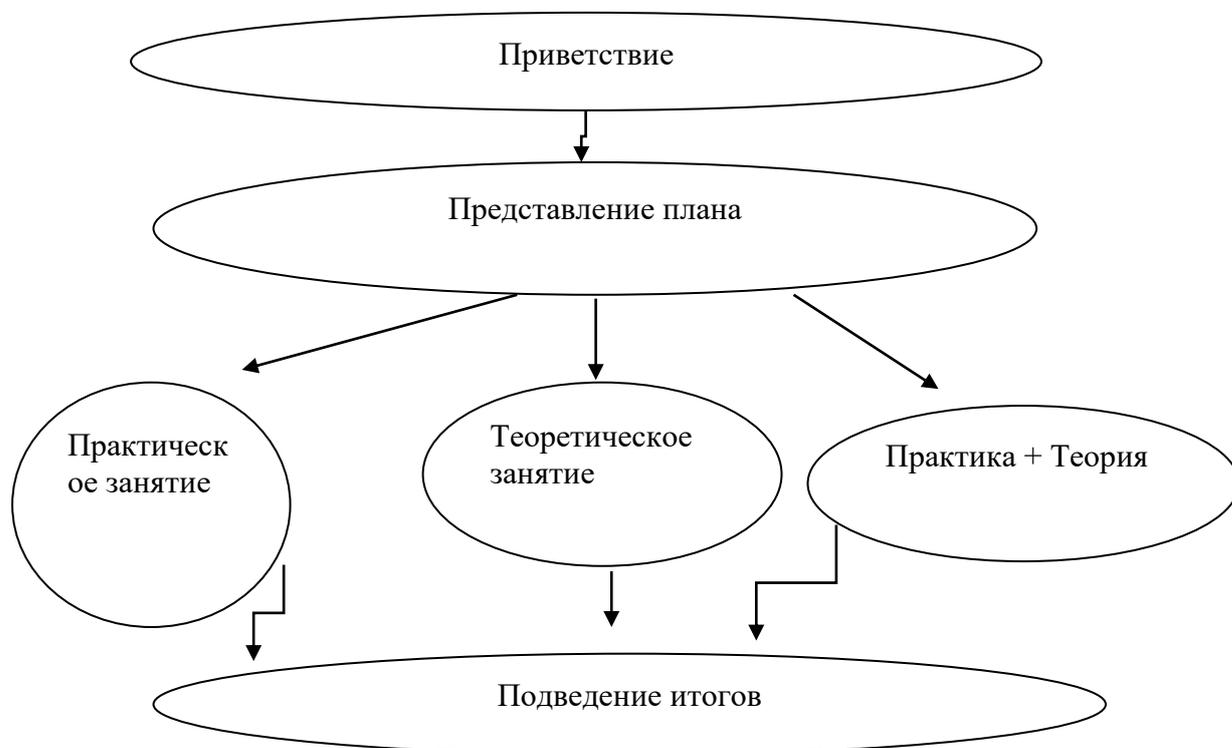


Рисунок 1 – План проведения факультативного курса

Создание условий для формирования у обучающихся компетентного подхода к работе по следующим направлениям:

1. Определение недостаточности информации для совершения действия/принятия решения (определения пробелов информации);
2. Выявление разнообразных способов получения информации, представленных различными носителями;
3. Выработки понимания необходимости критического осмысления полученной информации;
4. Обработки и интерпретация информации;
5. Совершенствование коммуникативных компетенций (устная коммуникация, коммуникативное взаимодействие в микро-группах и парах, межгрупповое взаимодействие);
6. Выработка первоначальных навыков решения медиативных задач и применения их на практике.

Главное преимущество медиации перед судебным процессом заключается в оперативности разрешения конфликта – ведь медиаторы не связаны формальными требованиями процессуального законодательства и чаще всего не имеют «в производстве» несколько десятков дел одновременно, в отличие от судей. Кроме того, судебное решение часто не удовлетворяет одну или даже обе стороны, что вынуждает их обжаловать его в вышестоящие суды. Суд может объявить перерыв в судебном заседании для общения сторон с медиатором на несколько часов (п. 9 Справки). Обычно это происходит в судах, где есть дежурные медиаторы. Но чаще всего суд откладывает судебное разбирательство. В случае принятия сторонами решения о проведении процедуры медиации суд по ходатайству обеих сторон может отложить судебное разбирательство на срок, не превышающий 60 дней (ч. 1 ст. 169 ГПК РФ, ч. 2, ч. 7 ст. 158 АПК РФ, ч. 1-2 ст. 13 закона о медиации). Однако указанного времени не всегда бывает достаточно для разрешения спора. Кроме того, «минусом» существующей процедуры медиации является отсутствие у медиатора права знакомиться с материалами дела, поскольку он

не является стороной спора (ст. 34-35 ГПК РФ, ст. 40-41 АПК РФ). На предоставление копий документов сторонами процесса уходит время, а без всестороннего изучения всех имеющихся данных урегулировать возникший спор бывает достаточно трудно.

У квалифицированного же медиатора гораздо больше возможностей добиться в ходе переговоров компромисса, который устроил бы всех участников спора именно поэтому для успешной деятельности предприятия необходимо привлечение профессионального медиатора, обучение персонала применения медиативных технологий в случае возникновения спора и конфликта с заказчиками.

При работе медиатора конечная цель при урегулировании споров являются следующие показатели:

1) правовая конструкция, специально разработанная для того, чтобы письменно закрепить результаты переговоров, содержанием которых является, с одной стороны, то, что они направлены на прекращение спора, а с другой - мировым соглашением закрепляются взаимные уступки сторон спора;

2) двусторонний характер соглашения;

3) конечный документ по решению конфликтного дела;

4) выступает в качестве материально-правового и процессуально-правового средства защиты (защитная функция), направлен на ликвидацию конфликта как социального явления, с одной стороны, и на прекращение производства по делу в суде, с другой стороны.

Итак, основы программ применения медиативных технологий заключаются в выполнении следующих пунктов:

1. Дружелюбность коллектива с первой минуты пребывания кандидата;

2. Сплоченность коллектива и другие характеристики, позволяющие психологически и морально кандидату, а также новому сотруднику адаптироваться на предприятии;

3. Поддержка всего коллектива и управляющих структур на

начальном этапе трудовой деятельности в коллективе;

4. Карьерный рост, социальные и материальные блага могут послужить не только стимулом для скорейшей адаптации, но и мотивацией для трудовой деятельности;

5. Наставники из состава действующего коллектива;

6. Методические пособия для работы.

Главная цель проведения факультативного курса по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров – повышения уровня компетентности, повышения уровня коммуникативных навыков, повышение уровня профессионализма, стимулирование к трудовой активности.

3.2. Оценка занятия по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров

Более детально для определения уровня эффективности проведения факультативного курса представим далее первое занятие и последнее. Именно разница в показателях будет свидетельствовать о том усвоили ли студенты факультативный курс, даст понятие о том, где есть необходимость дополнительной работы для повышения уровня понимания и знаний.

Проведение занятия практического для определения начального уровня медиации студентов до проведения занятий по факультативному курсу – первое занятие и последнее имеет одну тему: «Формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий». Занятие практическое проводится в виде обсуждения и постановки сценок, разыгранных студентами. Итог будет на последнем занятии представлен студентам педагогом.

Ученики разбиваются на 3 группы по 3-8 человек по рядам:

1 ряд – 1 группа;

2 ряд – 2 группа;

3 ряд – 3 группа;

4 ряд – 4 группа выполняют роль жюри.

Для педагога отводится роль наблюдающего, не только для тех, кто участвует в практическом занятии, но и учета ошибок жюри. Данные группы сохраняются для проведения завершающего занятия, список составляет педагог и сохраняет до конца проведения факультативного занятия.

Разрабатывают сценку по теме: «Если я буду знать технологии медиации, то я смогу...». Для выполнения задания дается 30 минут.

Фиксирование времени нам показывает, за сколько справятся студенты с заданием, данное время будем сравнивать со временем, которое будет отведено на выполнение задания на последнем уроке. Это нам покажет, насколько усвоили студенты факультативные курсы. Так же разница во времени на выполнение заданий, связанных с медиативным мышлением, нам покажет насколько увеличилось понимание медиативных задач и стали ли студенты скорее находить пути решения.

Студентам сообщается, что оценка будет складываться в баллах, из нескольких показателей (см. бланк в приложении), для каждой группы по 1-2 человека жюри (студенты), а педагог наблюдает за ходом практического занятия. Данные бланки для первого и последнего занятия предназначаться одинаковые, указывается:

1. Время для подготовки;
2. Подход к решению проблемы за каждый пункт по баллу:
 - Актуальность;
 - Сплочённость команды;
 - Несколько путей решения;
 - Оригинальность;
 - Скорость выполнения;

3. Проблемы, с которыми столкнулись учащиеся в процессе подготовки и проведения занятия, а также оценка деятельности жюри и основные ошибки.

Результаты оценок педагога представим в виде диаграммы далее. И сравним две диаграммы по показателям. Первая диаграмма будет представлять первое занятие вторая диаграмма будет представлять итоговое занятие.

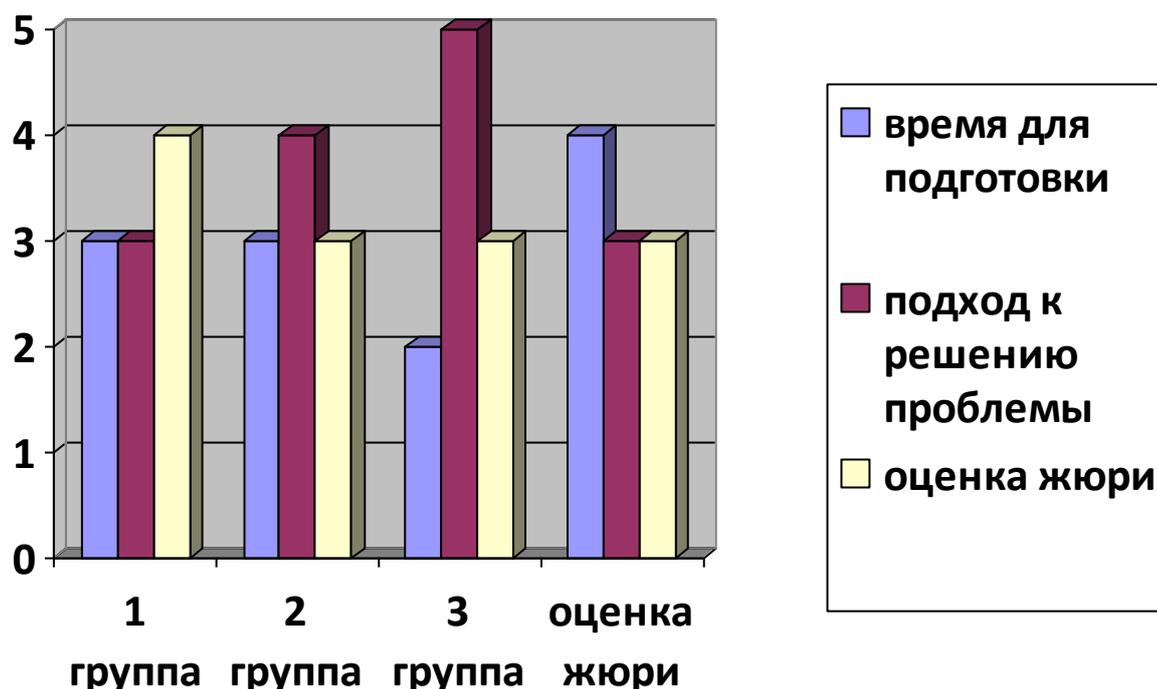


Рисунок 3 – Схема распределения оценок педагога по первому занятию

Итак, оценка распределилась следующим образом:

1 группа средний балл подготовка, но жюри для этой группы проработала проблемы значительно выше, чем для 2 и 3 группы и педагог оценила деятельность жюри по проблемам в работе по подготовке и по другим показателям выше значительно.

2 группа долго вела подготовку и долго представляли решения по заданной теме, оценка для данной группы по всем показателям держаться среднего значения.

3 группа студентов потратила на подготовку очень длительное время, но и ответ данной группы по заданному вопросу был значительно лучше, чем в других группах.

Оценка жюри педагогом по подготовке при решении оценивалась следующим образом: подготовка к решению проблем у других групп, замечания держится на высоком уровне, но на среднем уровне предложенные поправки по ответам групп и оценка деятельности общая, то есть как жюри вели замечания, дополнения и оценку в общем.

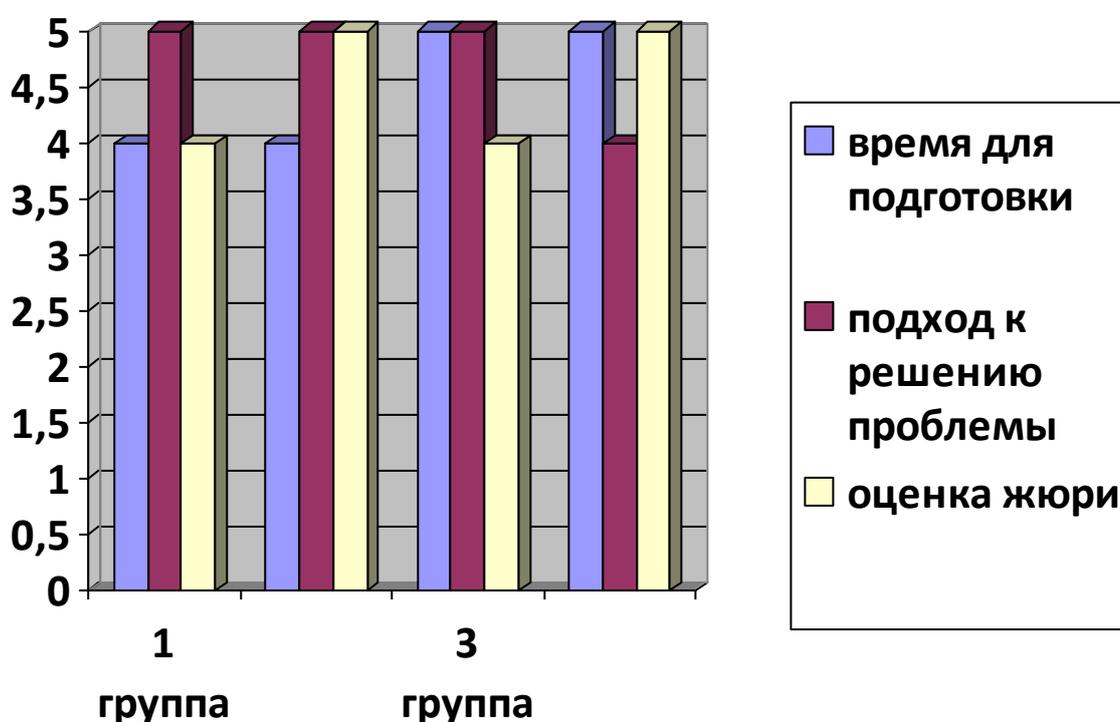


Рисунок 4 – Схема распределения оценок педагогом по последнему занятию

Как видно из второй диаграммы после проведения факультативного занятия во всех группах значительно выросли показатели и оценка.

Из этого следует, что студенты не только справились отлично с заданием, но и понимание в области формирования коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров у студентов значительно стал выше. Следовательно, данные факультативные

курсы были проведены успешно и получили высокий результат по знанию и навыкам у студентов данного курса именно в этом направлении.

Отметим, на последнем занятии команды работали отлажено, быстро, проблем при разработке фактически не возникло. Ситуации грамотно разыграны. Сокращение временных затрат на разработку и реализацию ситуации.

Завершение занятия и мотивация студентов: «Медиации окружает нас в каждом нашем действии, каждом шаге, окружении, для того что бы осознать значение медиации в нашей жизни необходимо изучать данный предмет и проводить новые исследования. Каждое новое открытие в сфере медиации послужит во благо всего нашего общества и государства в целом». 15 минут.

Результаты освоения материала:

1. Формирование интереса к медиации;
2. Формирование медиации в процессе решения практических задач;
3. Мотивация выпускников и далее изучать данный курс в высших профессиональных учебных заведениях.

Еще хотелось бы отметить, что при выполнении задания на первом уроке ученики столкнулись с такими проблемами как:

1. Не могли долго придумать проблему;
2. Не могли длительное время правильно сформулировать проблему и выбрать решение.

Данная диагностика позволяет повысить уровень для следующих показателей учеников:

1. Реализовано повышение интереса к учебному предмету;
2. Проведение курсов помогает повысить способность к медиативному мышлению;
3. Уточнение готовности и способности осваивать предмет на повышенном уровне (баллы после прохождения курсов и диагностика прохождения показывает значительно выше результат, чем до проведения элективных курсов на 1 занятии);

4. Создание условий к сдаче экзаменов по выбору, то есть к наиболее вероятным предметам будущего профилирования;

5. Создание базы для ориентации учеников в мире современных профессий;

6. Ознакомление на практике со спецификой деятельности, соответствующих экономическим профессиям;

7. Поддерживание мотивации к изучению медиации.

Основные параметры медиации, которые были выработаны в процессе прохождения курса на практических уроках:

1. Системность - цель выработать медиативное сознание в конкретной общественной ситуации.

2. Рациональность - повысить процесс анализа, оценки ситуации и принятие медиативных решений.

3. Альтернативность и гибкость - цель улучшить процесс приобретения и выражения взглядов, представлений, способов подхода к оценке явлений и к принятию решений, которыми люди непосредственно руководствуются в своей хозяйственной деятельности, медиативных взглядов и представлений.

Дата проведения опроса: 01.09.2019.

Место проведения опроса: Российский государственный профессионально-педагогический университет.

Количество респондентов: 50 человек.

Далее представим ответ студентов до начала факультативного курса и после.

Что нового для себя Вы получили (получите) до/после прохождения факультативного курса «Введение в медиацию»?

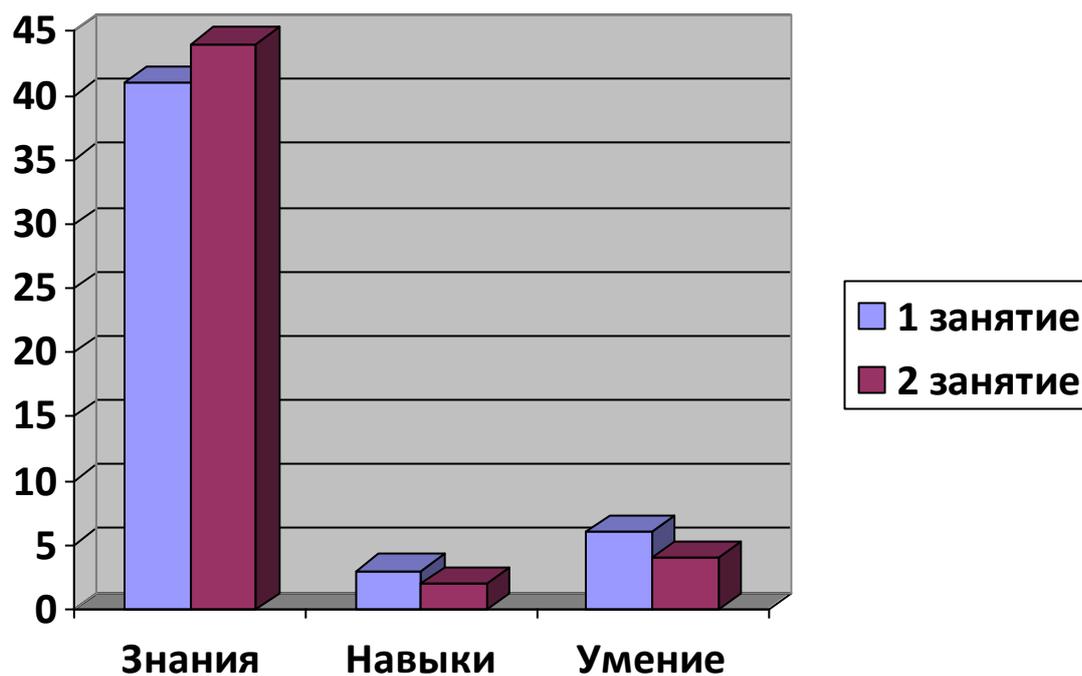


Рисунок 4 – Мнение по прохождению факультативного курса

Итак, как видно на рисунке 4 – прохождение курса важно для получения новых знаний это само главное, что необходимо студентам. При этом и до и после прохождения курса данная позиция сохранилась.

Какие Ваши пожелания и предложения для улучшения факультативных курсов «Введение в медиацию»?

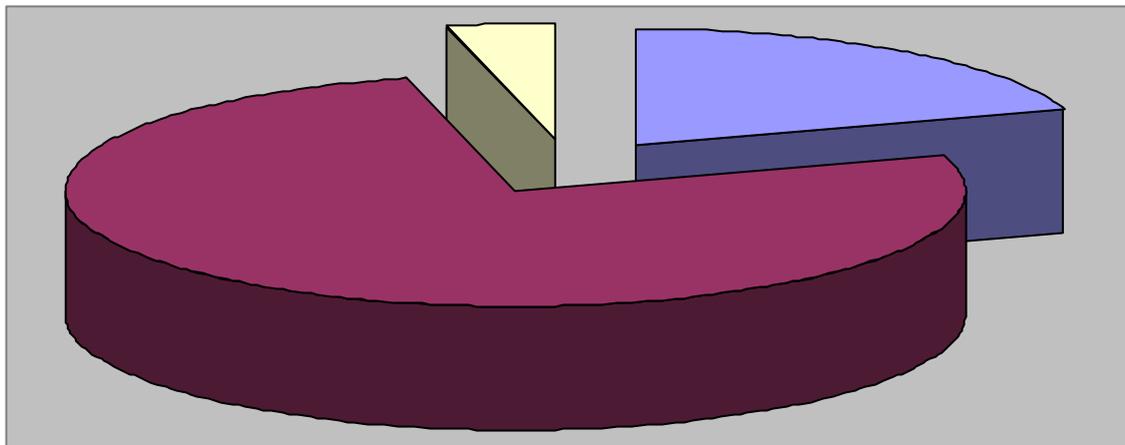


Рисунок 5 – Оценка факультативного курса и пожелания студентов

Итак, 38 человек полностью довольны факультативными курсами, улучшение требует только добавление практики за нее проголосовало 10 человек, а 2 человека считают, что курс должен быть коротким.

Оцените готовность изучения медиацию в дальнейшем по 5 бальной шкале?

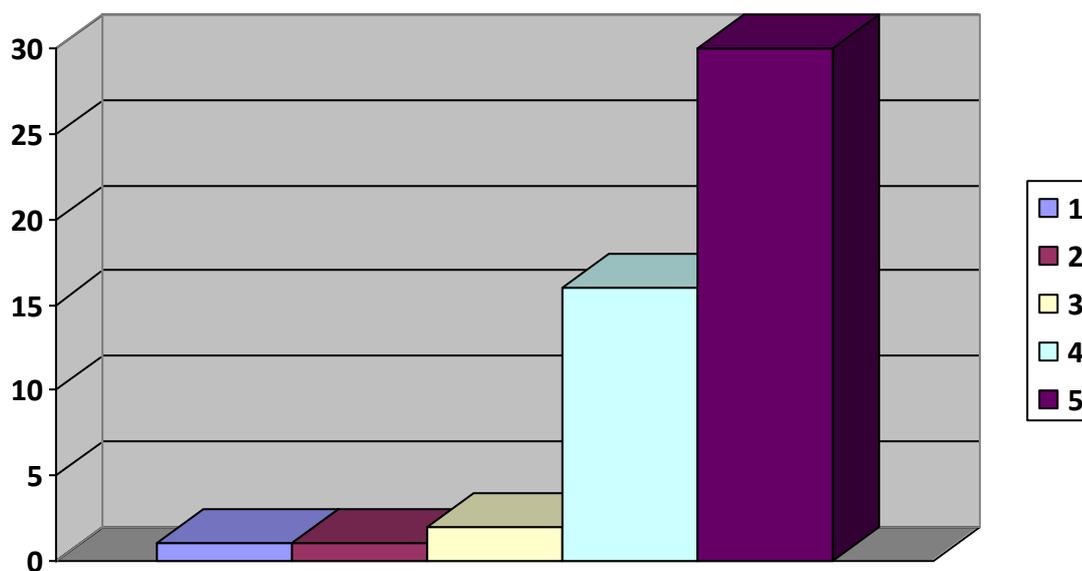


Рисунок 6 – Готовность изучения курса в дальнейшем

Из 50 человек 30 человек оценили желание далее развивать знания в данной области, 16 человек поставили 4 балла, следовательно, тоже имеют интерес к курсу. 4 человека не проявили желание развиваться далее в данном направлении.

Вы станете рекомендовать прохождение факультативных курсов по медиации своим друзьям?

49

Да

1

Нет

Рисунок 7 – Рекомендация курса

Таким образом, анализ теории и разработок факультативных курсов, а также разработанный факультативный курс и исследовательская работа имеет высокую важность и большое значение для применения в дальнейшем обучения медиативным технологиям. На практическом примере показали, что формирование и развитие медиативного образа мышления, потребности обучающихся в получении медиативных знаний в контексте современного состояния общества и экономики страны, а также создание условий для выявления индивидуальных образовательных потребностей студентов, способствующих личному самоопределению и самореализации, воспитание уважения к человеческой личности имеет позитивный опыт применения полученных знаний и умений для будущей трудовой деятельности в качестве наемного работника или собственника-предпринимателя и жизни в целом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе работы выполнено теоретическое обоснование и апробация формирования коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.

Гипотеза исследования, сформулированная во введении, подтвердилась. Если осуществлять формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, то уровень конфликтов среди студентов, а в дальнейшем в работе сотрудников будет значительно ниже, а, следовательно, работа с партнерами будет значительно эффективнее, как для самих сотрудников, так и для всей организации в целом.

В первой главе даны теоретические аспекты формирования коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров. Вывод по первой главе: медиация – это способ решения конфликтов при помощи коммуникативных компетенций или по-другому решение мирным путем спорных вопросов и конфликтов в коллективе и взаимодействии людей. Изучение технологии медиации для менеджеров. В первой главе рассмотрено: теоретико-правовые основы применения медиативных технологий в профессии менеджера, медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций, организационно-правовые основы применения медиативных технологий, содержание коммуникативных компетенций в профессии менеджера.

Во второй главе представлено: формирование коммуникативных компетенций в процессе обучения менеджеров с применением медиативных технологий, медиативные технологии как средство формирования коммуникативных компетенций, процесс формирования коммуникативных компетенций менеджеров.

В третьей главе представлено: оценка эффективности применения медиативных технологий в процессе формирования коммуникативных

компетенций, формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, анализ методической разработки по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров, оценка занятия по формированию коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров.

В результате работа позволила сформулировать следующие выводы. Формирование коммуникативных компетенций на основе медиативных технологий при подготовке менеджеров имеет одно из наиболее важных значений для анализа, поиска способов повышения знаний персонала и обучение по будущей профессии студентов – менеджмент, поскольку именно данная профессия наиболее часто в трудовой деятельности предполагает работу с конфликтными ситуациями не только внутри коллектива, но и с покупателями, и потребителями продукции той, организации в которой они работают.

Медиативные технологии как элемент коммуникативных компетенций в профессии менеджера имеет большое значение, поскольку это инновационный способ для решения конфликтных и спорных ситуаций, которые возникают в трудовой деятельности менеджера, а именно менеджер является связующим звеном между сотрудниками, между сотрудниками и управляющими, между потребителями продукции и услуг, а также между поставщиками.

Формирование коммуникативных компетенций в профессии менеджера важны для продвижения карьеры, для успешной деятельности трудового коллектива и для развития организации в целом. В компетенции менеджера входит множество задач, которые в процессе работы менеджеры должны успешно решать, в том числе и конфликтные ситуации как внутри коллектива, так и с поставщиками и клиентами, поэтому именно для представителей данной профессии так актуально будет введение медиативных технологий в обучении и повышение квалификации как определённых курсов или уроков.

Разработанный факультативный курс и исследовательская работа могут

быть использованы в дальнейшем для обучения медиативным технологиям по различным направлениям обучения. В работе на практическом примере показано формирование и развитие медиативного образа мышления, потребности обучающихся в получении медиативных знаний в контексте современного состояния общества и экономики страны. Использование медиативных технологий в организации учебного процесса направлено и на создание условий для выявления индивидуальных образовательных потребностей студентов, способствующих личному самоопределению и самореализации, воспитание уважения к человеческой личности имеет позитивный опыт применения полученных знаний и умений для будущей трудовой деятельности в качестве наемного работника или собственника-предпринимателя и жизни в целом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники:

1. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/.
2. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 № 95-ФЗ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37800/
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О внесении в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации проекта федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием примирительных процедур» от 18.01.2018 № 1. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37800/
4. Справка о практике применения судами Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37800/.
5. НП Лига медиаторов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.arbimed.ru/odeks_mediatora
6. Консультант Плюс. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.avangardeur.ru>.
7. Центр медиации и права. Медиация - инвестиция в будущее. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.mediacia.com/>.
8. Юридическая компания Аимрайт. Правовое регулирование медиации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://imright.ru/analitika/pravovoe-regulirovanie-mediacii/>.

9. Изменения в законодательстве о медиации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.
10. Результаты опроса для исследования представлений о медиации у случайных прохожих. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https://vk.com/molparlament65?w=wall-26057157_662 %2Fall](https://vk.com/molparlament65?w=wall-26057157_662%2Fall).
11. Применение медиации в практике. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://mirshin.com/>.
12. Библиотека Экономической и деловой литературы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ek-lit.agava.ru/fiidsod.html>
13. Библиотека диссертаций. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://disser.h10.ru>.
14. База электронная законодательная. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/base/>.
15. Способы продвижения товаров и услуг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://re-port.ru/articles/71647/>.
16. Аналитика и статистика. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.superjob.ru/community/marketing/9224/>.
17. Исследования потребительского поведения. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.acnielsen.ru>.
18. Борисовский Ю., Семина Н., Соболев С. По ту сторону черты: классификация услуг в области непрямо́й рекламы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.advertology.ru/article15426>.
19. Концепция и стратегия визуального мерчандайзинга. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://nbene.narod.ru/market/fmarket1>.
20. База законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>.

Литература:

21. Анчугова В.И. Медиация, как актуальный способ решения конфликтных ситуаций. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2018. 134 с.
22. Алексеева К.М. Гражданское право. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2015. 36 с.
23. Абрамсон Г.И. Сопровождение сторон в процедуре медиации. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2013. С. 2.
24. Баженова У.И. Медиация: новые аспекты взаимодействия субъектов предпринимательской деятельности. Нижегородск: Вестник Нижегородской академии МВД России, 2016. 9 с.
25. Брук Г. Навязывать медиацию не следует. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2019. № 4. С. 45.
26. Ватцке Эд. Вполне возможно, эта история не имеет к вам никакого отношения: истории, метафоры, крылатые выражения и афоризмы в медиации. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2017. 235 с.
27. Ведение переговоров и разрешение конфликтов. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. 145 с.
28. Выготский Л.С. Педагогическая психология: Педагогика. Москва: Норма; ИНФРА-М, 1991. 68 с.
29. Герзон Марк. Лидерство через конфликт: Как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2018. 125 с.
30. Герхарт Х. Посредничество в разрешении конфликтов. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2014. 258 с.
31. Голуб Л.Л. Педагогика. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. 248 с.
32. Головин Б.Н. Коммуникация и общение. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2015. С. 15-26.
33. Джерелиевская М.А. Установки коммуникативного поведения: диагностика и прогноз в конкретных ситуациях. Москва: Смысл, 2016. 235 с.
34. Добролюбова Е.А. Медиация как способ разрешения

корпоративных конфликтов. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. № 4. 107 с.

35. Добролюбова Е.А. Медиация в системе способов защиты трудовых прав в процессе осуществления предпринимательской деятельности. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2012. № 2. 32 с.

36. Добролюбова Е.А. Медиатор. Третейский суд: правовой аспект право и медиация. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. № 4. 6 с.

37. Добролюбова Е.А., Карелина С.А. Медиация как способ урегулирования конфликта интересов в процессе (несостоятельности) банкротства: правовой аспект. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2015. № 5. 65 с.

38. Жукова И.А. Формирование профессиональной компетентности менеджера в процессе обучения в вузе. Москва, 2018. С. 123-124.

39. Загайнова С.К. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)». Москва: Норма; ИНФРА-М, 2012. 511 с.

40. Загайнова С.К. Медиация в нотариальной деятельности. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2012. 574 с.

41. Зеер Э.Ф. Психология профессий. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2018. С. 15.

42. Золотняков А.С. Личность в структуре общения. Ростов на Дону: РГПИ, 2017. С. 87-124.

43. Кимберли К. Ковач. Фундаментальные основы альтернативного разрешения споров: материалы 3-й ежегодной конференции по внесудебному разрешению коммерческих споров, 2014. 67 с.

44. Курочкина И.А. Педагогическая конфликтология. Екатеринбург: Гуд Принт, 2017. С. 41.

45. Калашникова С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. Москва: Норма; ИНФРА-М. Инфотропик Медиа. 2011, 304 с.

46. Минкина Н.И. Медиация: обзор подходов в исследовании и правовая основа. Евразийская адвокатура. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2017. 20 с.

47. Нульман Л.М. Педагогика. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2014. 284 с.
48. Носырева Е.И. Становление института медиации в России. Развитие медиации в России: теория, практика, образование. Москва: Инфотропик Медиа, 2015. С. 5.
49. Нестерова К.П. Медиация в России. Самара, 2017. 36 с.
50. Писарева В.Е., Писаревой Т.Е. «Теория педагогики». Москва: Норма; ИНФРА-М, 2014. 64 с.
51. Пасынкова Т.О. Процедура медиации: современное состояние, перспективы развития. Новосибирск: СибАК, 2018. С. 15-19.
52. Психология: Учебник для гуманитарных. Санкт-Петербург: Питер, 2019. С. 365-366.
53. Рашидова А.И. Дарчинян З.М. Эффективность процедуры медиации в трудовых отношениях. Актуальные проблемы российского права. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. № 8. С. 116-120.
54. Самохвалов Н.А. Вирченко Ю.А. Правовые препятствия применения института медиации в России и пути их устранения. Менеджер. Москва: Инфотропик Медиа, 2017. № 11. С. 26-29
55. Спектор А.Н. Альтернативные способы разрешения гражданско-правовых споров. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2012. 219 с.
56. Сахапов Ю.З. Альтернативные способы разрешения споров, и судебно-арбитражная практика их применения. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. С. 3.
57. Сну Д. Важно сделать медиацию серьезной профессией. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2019. № 4. С. 54.
58. Ушаков Д.Н. Толковый словарь русского языка. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2017. 124 с.
59. Уэлш Д. Нужен эффективный провайдер и заинтересованный спорщик. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2009. № 4. С. 49.
60. Феоктистов А.В. Медиация как способ урегулирования

конфликтов. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2014. 15 с.

61. Филипова И.А. Правовой статус медиатора как работника по законодательству РФ. Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. № 3. Ч. 2. 2014, С. 253-257.

62. Фон Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. Санкт-Петербург: Издательство Вернера Регена, 2017. С. 15.

63. Филипова И.А. Урегулирование трудового спора посредством медиации: современное состояние законодательства, практика его применения и перспективы развития. Журнал российского права. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. № 4. С. 93-99

64. Хананашвили Н.Л. Профилактика межэтнических конфликтов. Некоторые элементы изучения молодёжных настроений. Ставрополь, 2014. с. 21-32

65. Цур М. В Израиле медиация уже стала частью правового пространства. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2019. № 4. С. 60.

66. Шамликашвили Ц. Азбука медиации. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. 202 с.

67. Шиманц С. Юридическое сообщество перед вызовом времени. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2016. № 3 (17), С. 61-62.

68. Шамликашвили Ц.А. Медиация в современной правовой практике. Москва: Норма; ИНФРА-М, 2014. Т. 19. № 2. С. 23.

Оценка пройденного факультативного курса

ПРИВЕТСТВУЕМ ВАС!

ПРЕДЛАГАЕМ ДАЛЕЕ ОТВЕТИТЬ НА ПАРУ ВОПРОСОВ

ВАШЕ МНЕНИЕ ВАЖНО ДЛЯ НАС!

Что нового для себя Вы получили (получите) до/после прохождения факультативного курса «Введение в медиацию»?

_____.

Какие Ваши пожелания и предложения для улучшения факультативных курсов «Введение в медиацию»?

_____.

Оцените готовность изучения курса в дальнейшем в по 5 бальной шкале?

_____→

0 1 2 3 4 5

Я не пойду далее изучать медиацию

Я не пойду

Вы станете рекомендовать прохождение факультативных курсов по медиации своим друзьям?

Да

Нет

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

2. Бланк для заполнения практической части

№ группы	Время для подготовки	Проблема для рассмотрения «Если я буду знать основы медиации, ...» Выставляется по 1 баллу за каждую характеристику.	Проблемы	Общая оценка в баллах от 0 до 5
1		Актуальность Сплочённость команды Несколько путей решения Оригинальность Скорость выполнения		
2		Актуальность Сплочённость команды Несколько путей решения Оригинальность Скорость выполнения		
3		Актуальность Сплочённость команды Несколько путей решения Оригинальность Скорость выполнения		
4		Актуальность Сплочённость команды Несколько путей решения Оригинальность Скорость выполнения		