

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю  
Декан СПФ

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

«18» марта 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Тренинг коммуникативных навыков**

Научная специальность:

5.8.7. Методология и технология профессионального образования

Форма обучения: очная

год начала подготовки – 2024

Разработана

д-ром пед. наук, проф., проф. кафедры  
СГД

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Согласована

зав. выпускающей кафедры СГД

\_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Рекомендована

на заседании кафедры СГД

от «18» марта 2024 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Смирнова

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

«18» марта 2024 г.

протокол № 8

Председатель УМК

\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2024 г.

## Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	3
5.1. Содержание дисциплины	3
5.2. Структура дисциплины	4
5.3. Занятия семинарского типа	4
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	4
5.5. Самостоятельная работа	4
6. Образовательные технологии	4
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	5
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
8.1. Основная литература	19
8.2. Дополнительная литература	20
8.3. Программное обеспечение	20
8.4. Профессиональные базы данных	20
8.5. Информационные справочные системы	20
8.6. Интернет-ресурсы	20
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	20
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	29
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	29

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Тренинг коммуникативных навыков» является развитие культуры общения и коммуникативных навыков аспиранта в области коммуникации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Тренинг коммуникативных навыков» относится к блоку «Факультативные дисциплины (модули)» (ФТД.2) ОПОП данной научной специальности и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина «Психология адаптационных процессов» является факультативом, нормативно установленные компетенции отсутствуют.

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		2 курс
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
в том числе:		
Лекции (Л)	10	10
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Семинары (С)	2	2
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
в том числе:		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	88	88
<b>Общий объем, час</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет	Зачет

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ № раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1.	Общение как взаимодействие с членами общества	Ознакомление с основными приемами и нормами социального взаимодействия в тренинге коммуникативных навыков. Особенности работы в коллективе. Процедура знакомства. Процедура принятия правил жизни в группе. Виды общения и их особенности. Каналы коммуникации. Современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач. Особенности социального взаимодействия и работы в команде
2.	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	Диалог. Разновидности диалога. Ведение дискуссий. Умение преподнести точную информацию (описывать ситуацию, предмет, явление). Аргументация. Типы вопросов и их характеристика. Упражнения на умение задавать открытые вопросы. Активное слушание: сущность, особенности, приемы. Упражнения на умение «активного слушания». Упражнения на умение описывать предмет, ситуацию и пр. (передавать информацию). Главные правила вербального общения. Способы ухода от ответа на вопрос. Как отвечать на неудобные вопросы. Практические упражнения. Подходы для знакомства с разными людьми. Как выстраивать коммуникации. Как правильно перебивать людей. Выстраивание доверительных отношений. Законы привлекательности. Compliments.

3.	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	Правила и этапы работы с возражениями. Упражнения по работе с возражениями. Типология «трудных людей». Особенности общения с трудными людьми. Спор, его виды, особенности, характеристики. Приёмы убеждения в споре. «Кодекс поведения в конфликтной ситуации». Самокоррекция и саморегуляция эмоционального состояния в общении.
4.	Публичное выступление как коммуникативный акт	Публичное выступление. Структура выступления. Вспомогательные средства для эффективного выступления. Основные правила эффективного выступления. Эффект визуального имиджа в публичном выступлении (позы, жесты и внешний вид выступающего). Подготовка выступления и его реализация.
5.	Имидж	Имидж. Типы имиджа. Эффекты восприятия. Требования к личности в профессиональной сфере деятельности. Основные компоненты персонального имиджа: стиль одежды, причёска, аксессуары, украшения, голос, манера поведения, окружение. Соответствие внешних атрибутов имиджа внутренним качествам человека. Структура имиджа. Характеристика визуального и внутреннего имиджа. Упражнения на выстраивание имиджа.

### 5.2. Структура дисциплины

№	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПР	С	СР
1.	Общение как взаимодействие с членами общества	20	2	-		18
2.	Установка и поддержка контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе	24	2	4	-	18
3.	Работа с возражениями. Общение с трудными людьми	21	2	2	-	17
4.	Публичное выступление как коммуникативный акт	21	2	-	2	17
5.	Имидж	22	2	2	-	18
<b>Общий объем</b>		<b>88</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>88</b>

### 5.3. Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов
1.	4	Публичное выступление как коммуникативный акт	2

**5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) не предусмотрен**

### 5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов
1-5	Подготовка к практическому занятию Изучение специальной методической литературы и анализ научных источников Подготовка к устному опросу	88

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс, игровые упражнения)

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;

- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

### **Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО
1.	ПР	Ситуационные задачи. Деловая игра	4
2.	ПР	Упражнения тренинга	2
3.	ПР	Упражнения тренинга	2
4.	ПР	Упражнения тренинга	2

### **Практическая подготовка обучающихся**

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество часов
-	-	-	-

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **7.1. Перечень типовые практических заданий:**

##### **Задание 1.**

Отработка навыков проведения интервью. Для работы предлагается свободная тема, например, 1) политические симпатии студентов юридического факультета; 2) изучение удовлетворенности политикой администрации города; 3) эффективные формы проведения семинарских занятий в ВУЗе.

В роли ведущего интервью по возможности должен побывать каждый обучающийся. В ходе игры ведущий должен потренировать навыки: вступления в контакт, активного слушания, резюмирования, стимулирования/ снижения активности интервьюеров. По результатам игры проводится обсуждение успешности выполнения.

##### **Задание 2.**

Учебная игра с элементами соревнования между группами «Построение линии аргументации». Темы для подбора аргументов: 1) Разрешить ли эвтаназию, 2) Может ли человек изменить свою личность.

##### **Задание 3.**

Построение публичного выступления продолжительностью до 10 минут по любой теме.

Цель данного задания – подготовить эмоционально яркую, убедительную речь, соблюдая правила построения публичного выступления с максимально большим количеством риторических приемов и фигур. А также демонстрируя умение устанавливать и поддерживать контакты с аудиторией и /или обеспечивающие успешную работу в коллективе.

##### **Задание 4.**

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас? Предложите современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.

##### **Задание 5.**

Рисование предмета по словесному описанию.

Участникам выдаются некоторые абстрактные фигуры, которые должны быть зарисованы со слов одного из коллег.

##### **Задание 6.**

Упражнение «Испорченный телефон». Задание: Руководитель уезжает в командировку, задача каждого последующего подчиненного (из шести) передать поручение руководителя, так чтобы последний человек выполнил его как можно точнее.

После выполнения задания происходит анализ причин, исказивших первоначальную информацию. Выводятся правила устной передачи информации.

#### **Задание 7.**

Деловая игра «Интерпретация». Группе зачитываются слова (афоризм) известного человека и просят проинтерпретировать их содержание. После выполнения задания сверяются интерпретации разных участников, делаются выводы о причинах схожести и различий.

#### **Задание 8.**

Для освоения способа активного слушания используется прием работы в тройках. Процедура: участники делятся на группы по три человека в каждой. Один из участников тройки рассказывает. Задача другого участника – слушать говорящего, сознательно используя технологии активного слушания. Третий – эксперт, он фиксирует используемые слушающим 10 принципов активного слушания. Упражнение повторяется каждой тройкой трижды: каждый участник должен побывать в каждой из трех позиций – говорящего, слушающего и эксперта. Анализ происходит в виде отчета каждой тройки о своей работе: каждый из участников рассказывает остальным членам группы о тех трудностях и удачах, которые встречались при использовании того или иного способа активного слушания.

Темы для работы:

Мой любимый вид отдыха.

Мое любимое время года.

#### **Задание 9.**

Составить терминологический словарь по теме: основные приемы и нормы социального взаимодействия.

#### **Задание 10.**

Разделитесь на пары и проведите один и тот же диалог на профессиональную тему в форме беседы, спора и дискуссии. В ходе выполнения задания вам необходимо установить и поддержать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. Какая из форм оказалась наиболее продуктивной? Почему?

#### **Задание 11**

##### **Коммуникативное упражнение «Интонационирование»**

Даются различные фразы, и ставится задача *произнести их с различными оттенками* в зависимости от ситуации (фразы типа «Кто дежурный?», «Идите сюда», «Выполнили ли задание?», «Прошу внимания», «Да», «Будьте добры» и т.п.).

##### **Список эмоций:**

- радость
- удивление
- сожаление
- разочарование
- подозрительность
- грусть
- веселье
- холодное равнодушие
- спокойствие
- заинтересованность
- уверенность
- желание помочь
- усталость
- волнение
- энтузиазм

#### **Задание 12.**

Подготовьте свое возражение на любую тему.

Вам необходимо будет, опираясь на этапы работы с возражениями, ответить на возражение другого участника.

#### **Задание 13. Критика**

Подготовьте небольшое выступление (2 мин.) письменно и устно. Тема «Деловое предложение».

Вам необходимо будет ответить на критику в адрес вашего выступления.

В свою очередь дать конструктивную критику выступлению другого участника.

Юмор, ирония, селективная правда

Иногда отвечать на вопросы лучше с юмором, иронией или двусмысленностью, представляя положение дел так, как выгодно. При этом вы не врете, но и не говорите правду.

#### **Задание 14. «Плагиат»**

Возьмите лист бумаги и составьте список знакомых вам людей, привлекающих ваше внимание чем-то особенным.

Это могут быть особенности внешности, речи, манера поведения, походка. Это могут быть какие-то личностные качества, умения и навыки, которыми вы хотели бы обладать.

Напротив имени каждого человека выпишите 3-4 таких качества и подумайте, что из этого набора вы могли бы позаимствовать и что пошло бы на пользу вашему собственному имиджу.

Создайте список таких качеств, для начала не больше 5, и начните развивать их, внося изменения либо в свой внешний имидж, либо трансформируя его внутреннюю, психологическую составляющую.

#### **Задание 15. Антиплагиат**

Задание похоже на предыдущее. Только теперь вам нужно представить тех людей из вашего окружения, которые вам чем-то неприятны или тех, на кого вы не хотели бы походить (если таковых нет, то можно использовать образы героев из книг или кинофильмов).

Внимательно проанализируйте внутренний и внешний имидж этих людей и выпишите те личностные качества и особенности поведения, которыми вы бы не хотели обладать.

Теперь задайте себе вопрос: «Есть ли у меня одно или несколько качеств из этого списка или хотя бы еле заметные их проявления? Как и в каких ситуациях они обнаруживаются? Что я могу сделать, чтобы избавиться от этих качеств?».

Если вы нашли у себя такие качества и отрицательные проявления, то начинайте работу по их устранению, в противном случае они будут очень мешать вашему имиджу, а то и незаметно формировать негативный.

#### **Задание 16. Создание своего образа**

Данное задание направлено на создание целостного имиджевого образа. Для этого нужно воспользоваться нижеследующей таблицей. В ней в качестве примера показана работа с уверенностью в себе.

<i>1. Основные характеристики личного имиджа</i>	<i>2. Для кого создается?</i>	<i>3. Как это должно выглядеть?</i>	<i>4. Как это сделать?</i>
1. Уверенность в себе.	Клиенты, подчиненные	Уверенный внешний вид, прямой, доброжелательный взгляд, уверенная походка и сильный голос.	а) чаще применять Упражнение 1. б) руководствоваться рекомендациями, данными в статье «Как побороть страх и неуверенность в себе» в) принять участие в тренинге уверенности в себе.
...			
И т.д.			

#### **Задание 17. «Пословицы и поговорки».**

Из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше, чем больше», «Лучше без, чем неумело» и другие.

Ответы поясните. Можно приводить примеры из собственной жизни о роли имиджа.

#### **Задание 18.**

В парах обсудите каждый из компонентов имиджа и определите его содержание. При работе опирайтесь на жизненный опыт и самостоятельное изучение материала. Озвучивание.

#### **Задание 19**

Дайте характеристику умений устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе (например, в процессе координирования работы по проекту). Составьте сводную таблицу.

#### **Задание 20**

Дайте характеристику современных технологий взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач. Составьте сводную таблицу.

### Критерии и шкала оценивания решения практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; – показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, – проявлен творческий подход, – умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; – работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета.
<b>Хорошо</b>	– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; – показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, – работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.
<b>Удовлетворительно</b>	– практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; – продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; – выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов
<b>Неудовлетворительно</b>	– число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; – если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий.

### 7.2. Перечень типовых ситуационных задач (кейсов)

#### 1. Приглашение.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

*Вопросы и задания:*

1. Посоветуйте, как мне быть?
2. Предложите варианты способов установки и поддержания контактов, обеспечивающие успешную работу в коллективе
3. Смоделируйте диалог с членами коллектива, включая обмен информацией и выработку единой стратегии социального взаимодействия и работы в команде.

#### 2. Управление конфликтом в коллективе

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.



Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества оказываемых услуг (выпускаемой продукции), поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Как скорректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?

Какие применить современные технологии взаимодействия с членами коллектива (общества) для решения возникших задач?

### 3. Прием по личным вопросам

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

Вопросы и задания:

1. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

2. Предложите содержание/направления диалога с работником, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

3. Какие средства/методы/способы вы можете предложить для установки и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе? Приведите пример.

### 4. Внимание, информация!

*Цель кейса:* выявление способности к организации социального взаимодействия и работы в команде.

*Инструкция:* внимательно прочитайте текст и изучите описание ситуации ее контекст и дополнительные материалы. После этого приступайте к выполнению задания кейса.

*Описание ситуации:* в коллективе образовательной организации, осуществляющей повышение квалификации специалистов, работает 10 человек.

5 человек – это люди пенсионного возраста, малопродуктивны, постоянно дают советы, высказывают недовольство существующим положением в образовательной сфере, не справляются с поставленными, сложно осваивают новые технологии, но при этом вызывают к своему авторитету, оснований для увольнения данных сотрудников нет, так как заключен трудовой договор на 5 лет.

3 человека – работники, достаточно продуктивные, но слишком эмоциональные, каждое задание приходится очень долго объяснять, уговаривать, проводить беседы, только после этого будет результат работы.

2 человека – самые продуктивные, работу делают быстро, вовремя, понимание ситуации на высоком уровне, но чувствуется выгорание, усталость и отсутствие дальнейшей мотивации к развитию, теряется инициативность и креативный подход.

Руководителю коллектива приходится постоянно напоминать о делегировании полномочий и о выполнении заданий, контролировать некоторых работников, следить за выполнением поручений. Посмотрите на ситуацию со стороны и помогите руководителю распределить роли в команде, делегировать полномочия предложите варианты представления результатов команды.

*Дополнительная информация:*

Перечень частых поручений:

Ведение отчетной документации по реализации образовательных программ. Профорientационная работа в образовательных организациях ВО

1. Просветительские лекции и беседы

2. Поиск новых партнеров для реализации образовательных программ

3. Разработка инновационных заданий для обучения

4. Написание образовательных программ

5. Формирование средств оценивания результатов

6. Презентация направлений работы

7. Организация исследовательской деятельности

8. Ведение переговоров с начальством

*Задание к кейсу:* Проведите анализ текста и выполните задания

№ п/п	Задание	Поле для ответа
1	Определите роли членов команды исходя из	

	характеристики, приведите аргументы	
2.	Предложите способы делегирования полномочий, приведите аргументы	
3	Покажите способы представления результатов своей задачи в командной работе.	

*Оценочный лист кейса*

Номер задания	Наблюдаемые индикаторы	Предлагаемые варианты выполнения задания	Баллы
1	Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Выделены роли в команде и приведены не менее 3 аргументов выбора	2
		Выделены роли в команде	1
2.	Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Выделены не менее 3 способов постановки цели и задачи работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	2
		Выделено менее 3 способов постановки цели и задачи работы команды и распределения полномочий. Приведены аргументы в пользу распределения полномочий.	1
3	Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Выделены не менее 3 способов подведения итогов и анализа результатов работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	2
		Выделены менее 3 способов подведения итогов и анализа результатов работы команды и распределения полномочий. Приведены не менее трех аргументов в пользу распределения полномочий.	1
<b>Отсутствие варианта выполнения задания</b>			0
<b>Заключение по компетенции</b>		<b>Комментарий для обучающегося</b>	
Обучающийся проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в: <ul style="list-style-type: none"> <li>- выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач</li> <li>- подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы</li> <li>- распределяет функции между членами команды с учетом индивидуальных особенностей и возможностей</li> <li>- подбирает способы мотивации членов команды.</li> </ul>		Вы хорошо владеете навыками, поскольку приведите не один способ решения задания. Даете аргументированно точку зрения и находите способы поощрения сотрудников и умеете распределять задачи.	
		5-6	

<p>Обучающийся в целом проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач</li> <li>- подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы</li> <li>- подбирает способы мотивации членов команды.</li> </ul>	<p>Вы правильно понимаете ситуацию, но приводите мало доказательств своего выбора. Знает мало способов поощрения и планирования, координации, презентации работы.</p>	<p>3-4</p>
<p>Обучающийся практически не проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели.</p> <p>Выбранные варианты ответов показывают неумение выполнять основные действия, характерные для данной компетенции.</p>	<p>Вы слабо понимаете задание, выполняете ее исходя из не высокого уровня знаний о способах поощрения и планирования, координации, презентации работы.</p>	<p>0-2</p>

## 5. Рабочее пространство

*Цель кейса:* выявление способности к организации социального взаимодействия и работы в команде

*Инструкция:* внимательно прочитайте текст и изучите описание ситуации ее контекст и дополнительные материалы. После этого приступайте к выполнению задания кейса.

*Описание ситуации:* в женском коллективе работают 11 сотрудниц. Все располагаются в одной комнате. Коллектив дружный. Все всегда были доброжелательны друг к другу, всячески помогали, подменяли, когда кто-то не мог выйти на работу. Но со временем сотрудницы стали жаловаться, что рабочие места устроены неудобно: приходится сидеть спиной друг к другу, что создает дискомфорт. А когда нужно обсудить рабочий вопрос или просто перекинуться парой слов, сотрудницам приходится поворачиваться, но так как стулья не крутятся, делать это непросто.

Прикинув, как можно переставить рабочие столы решили, что лучше сдвинуть их к середине комнаты и поставить так, чтобы все сидели по парам напротив друг друга. Но между столами не было даже небольших перегородок, из-за чего у сотрудниц не возникало чувства личного пространства и хотя бы условного уединения. Через месяц снова проявилось недовольство. Когда кто-то говорил по телефону, то у рядом сидящих возникало ощущение, что говорят с ними. Кому-то не нравилось, что соседка жует жвачку или пьет чай с конфетой, кто-то высказывался против резкого запаха духов. Ведь он ощущался на протяжении всего рабочего дня. Кому-то не нравилось, что некоторые соседки перекусывают прямо на рабочем месте несколько раз в день.

Раздражение нарастало и иногда выливалось в перепалку. Когда коллеги сидели спиной друг к другу, никто не обращал внимания на такие мелочи, а теперь недовольство нередко приводило к скандалам, но возвращать столы на прежние места никто не хотел, так как это тоже было неудобно.

*Дополнительные материалы:* Сотрудницы поддерживали отношения не только на работе, но и дружили семьями.

*Задание к кейсу:*

1) Могла ли описанная в кейсе ситуация возникнуть по другим причинам, а не из-за того, что переставили столы? а) могла, так как организация пространства влияет на работу коллектива; б) нет, причины раздражения кроются глубоко; в) не стоит обращать внимания на эти временные трудности.

2) Как, по Вашему мнению, нужно организовать пространство, чтобы угодить сотрудницам? а) Не нужно ничего переставлять, пусть стараются выполнять просьбы друг друга или тише говорят по телефону. б) Лучшая расстановка такая, когда сотрудники сидят к стене лицом, а середина офиса свободна. Так и руководитель видит, что на компьютерах у работниц, и пространства больше. в) Предлагает организовать небольшие перегородки между столами и не переставлять мебель.

3) Каковы на ваш взгляд причины конфликта? 1. Сотрудники не должны мешать друг другу в работе, поэтому нужно обязательно расставить столы так, чтобы между ними было расстояние. 2. Сотрудницы не обладают достаточной культурой межличностного общения. 3. Пространство не дает возможности сосредоточиться на своей работе.

4) Предложите варианты разрешения конфликтов в коллективе на основе приемов по установлению и поддержанию контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе.

*Оценочный лист кейса*

Номер задания	Наблюдаемые индикаторы	Предлагаемые варианты выполнения задания	Баллы
1.	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	1
		Выбор варианта б	2
		Выбор варианта в	0
2.	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	0
		Выбор варианта б	2
		Выбор варианта в	1
3	разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде	Выбор варианта а	1
		Выбор варианта б	0
		Выбор варианта в	2
<b>Отсутствие варианта выполнения задания</b>			0
<b>Заключение по компетенции</b>		<b>Комментарий для обучающегося</b>	
Обучающийся проявляет способность к разрешению конфликтов и противоречий в деловом общении, созданию рабочей атмосферы и позитивного эмоционального климата в команде		Вы хорошо владеете навыками, находите причины конфликта и умеете их разрешать посредством оптимизации рабочей ситуации.	5-6
Обучающийся в целом проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели, проявляющейся в: - выдвигает идеи и мнения по поводу решения командных задач - подбирает членов команды с учетом особенности решаемой проблемы - подбирает способы мотивации членов команды.		Вы в целом правильно понимаете причины конфликтной ситуации, но ваши решения не всегда оптимальны.	3-4
Обучающийся практически не проявляет способность к выработке стратегии командной работы и отбору членов команды для достижения цели. Выбранные варианты ответов показывают неумение выполнять основные действия, характерные для данной компетенции.		Вы слабо разбираетесь в причинах конфликтов и способах их разрешения	0-2

**Критерии и шкала оценки выполнения ситуационных задач (кейсов)**

Оценка за решение ситуационных задач/кейсов выставляется по четырехбалльной шкале.

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Ситуационная задача/кейс решена / выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся (еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы,

	выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению ситуационной задачи/кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.
<b>Хорошо</b>	Ситуационная задача/ кейс выполнены полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающиеся (йся) не приводят (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.
<b>Удовлетворительно</b>	Ситуационная задача / кейс выполнены более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса / решению ситуационной задачи не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.
<b>Неудовлетворительно</b>	Ситуационная задача/ кейс не решена, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе / ситуационной задаче.

### 7.3. Перечень типовых деловых игр

#### 1. «Доклад и дискуссия»

Цели игры:

игровая цель - набрать как можно больше баллов за доклад, вопросы и ответы, презентацию своей игровой группы.

учебные цели:

- при организации текущего контроля знаний ставилась задача проверить знание обучающихся по теме дисциплины: «Спор, его виды, особенности, характеристики».

- при организации промежуточного контроля выполнялась проверка универсальных компетенций (оттачиваются: навыки социального взаимодействия и работы в команде, навыки выступлений, корректные приемы аргументации в дискуссии; умения вести диалог, применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач).

**Ход игры:** игра проходит в 4 этапа.

Первый этап (доигровой): определение темы игры («Инструментарий» межличностного общения), формирование игровых групп, определение регламента игры (время, отведенное на доклад; число

вопросов), составление индивидуальных заданий для игровых групп, изучение теории по тематике игры, подбор материала и т.д.

Второй этап - это собственно игра. Участники игры, разбитые на игровые группы, получают задание подготовить визитную карточку группы (название группы и девиз). Оценивается «визитка» по трехбалльной системе. Порядок выступления определяет жребий. Арбитрами могут быть преподаватели, присутствующие на занятии или эта роль поручается одной из игровых групп (по жребию). Независимо от того, кто выступает в роли арбитра, преподаватель, ведущий игру, оценивает работу игроков.

Каждый арбитр оценивает работу группы на всех этапах игры:

- «визитка» -3 балла,
- содержание доклада, его соответствие тематике игры, актуальность, оригинальность идей и т.п. - 10 баллов,
- форма представления доклада (презентации, диаграммы, графики и т.п.)-5 баллов;
- вопрос- 3 балла
- ответ -3 балла.

Количество вопросов необходимо регламентировать, оптимальный вариант - не более трех от каждой группы. На предварительном этапе участникам игры необходимо дать разъяснение о том, как будут оцениваться вопросы. За вопрос, который требует однозначного ответа типа «да/нет», участники игры получают 0 (ноль) баллов. Целесообразно задавать вопросы развернутого характера, например, вопросы на уточнение или разъяснение. Интересными и перспективными, с точки зрения игры, являются «провокационные» вопросы, ориентированные на проверку знаний участников.

Игра проводится по схеме: доклад 1 группы, вопросы от 2, 3, 4 групп, ответы, доклад второй группы, вопросы от 2, 3, 4, 1 группы и т.д. «по кругу».

Третий этап. На данном этапе каждая группа высказывает суждение по поводу сделанного доклада. Формат выступления не регламентируется. Суждение может содержать положительные или отрицательные оценки. Основное требование к этим выступлениям корректность, лаконичность, наличие аргументации. После того, как сделаны все доклады, заданы все вопросы и заслушаны ответы, а участники игры выступили с суждением по поводу услышанных докладов, арбитры подсчитывают баллы, на это отводится не более трех минут.

В это время, для выгрузки из игры можно группам дать задание а) сделать комплимент соперникам или б) закончить фразу «мы – это...».

Четвертый этап. Подведение итогов игры. Следует отметить особо, что этот этап не менее важен, чем сама игра. Помимо естественного интереса участников и желания получить ответ на вопрос «кто победил?» на этом этапе преподаватель должен сделать анализ результатов игры и сравнить полученные результаты с теми целями и задачами, которые ставились на доигровом этапе.

Важно: преподаватель должен отметить полноту достижения игровых целей (набранные баллы), полноту достижения учебных целей, а именно: «мы показали знания основ теории по изученному предмету, продемонстрировали навыки применения теории на практике», «мы учились и научились делать лаконичные, но полноценные по содержанию доклады», «мы научились правильно задавать вопросы», «мы поняли, что основой успешного сотрудничества является умение слушать собеседника и корректное поведение» и т.д.

Первыми на этом этапе выступают арбитры, которые озвучивают балльную оценку по каждой группе, арбитры могут сделать дополнительные комментарии по самым удачным/неудачным вопросам/ответам. После выступления арбитров итоги подводит преподаватель, ведущий игру. Он обобщает балльную оценку арбитров и проводит после игрового анализа.

Игра завершается награждением победителей или присвоением участникам игры званий и степеней в различных номинациях, типа «самый красноречивый докладчик», «самый остроумный отвечающий», «самый корректный вопрошающий» и т.п.

## 2. «Башня из бумаги»

**Цель:** выработка умений устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе единой стратегии взаимодействия, отработать навыки социального взаимодействия и работы в команде. Выявить роли участников команды. Способствовать сплочению команды. Мотивировать участников к совместной деятельности.

**Время и варианты:** до часа. Можно изменить (сократить или увеличить) время, данное командам на обдумывание в зависимости от условий проведения деловой игры: будет ли вестись видеозапись, или проводиться построение башни одновременно всеми командами.

**Инструментарий:** Ручки или карандаши для участников, секундомер или часы с секундной стрелкой, раздаточные материалы для участников, несколько пачек бумаги по 500 листов формата А4, рулетка. Дополнительно: флипчарт, видеокамера.

**Содержание:**

1. Участники делятся на несколько команд. Каждой команде выдается раздаточный материал с инструкциями и 100 листов бумаги формата А4. Тренер дает участникам следующую инструкцию: *«Вам необходимо построить башню из бумаги с максимальной эффективностью, следуя полученным инструкциям. На обсуждение и подготовку к работе вам дается 30 минут. Во время обсуждения и для экспериментов можно использовать каждый лист бумаги только один раз, то есть если лист бумаги каким-то образом согнут для пробы, то для следующих экспериментов и непосредственно для построения башни вы должны брать новые листы. В вашем распоряжении только полученные командой 100 листов бумаги. Если вам нужны дополнительные листы, вы можете их купить у тренера, цена каждого дополнительного 20 листов указана в розданных вам инструкциях. Построенная башня должна простоять не меньше 1 минуты».*

Засекается время начала обсуждения. Через 20 минут обсуждение прекращается. Все команды сдают полученные инструкции и листы бумаги, использованные для моделирования вариантов строительства.

2. Команды начинают по очереди строить башню из бумаги. Порядок выступления команд определяется жеребьевкой. Командам дается на построение башни максимум 15 минут. Перед началом выполнения задания команда откладывает в сторону какие бы то ни было записи и инструкции, бумага складывается в одну пачку в обычных листах (не в заготовках) в центре комнаты (но не распределяется между участниками команды). Команда начинает строить башню по команде тренера, который засекает время и следит за выполнением задания. Во время работы команды участникам других команд запрещается продолжать обсуждение предстоящего строительства. После построения башни члены команды должны четко рапортовать тренеру об окончании строительства. Тренер отмечает время окончания строительства и засекает 1 минуту, которую должна простоять башня, чтобы задание считалось выполненным. После окончания данной контрольной минуты тренер производит замер высоты башни. Затем башню строит следующая команда, и процедура полностью повторяется и т.д.

3. После окончания выступления последней команды проводится разбор видеозаписи выступления каждой команды по очереди, а также структурированное групповое обсуждение по приведенным ниже вопросам.

- Как проходило обсуждение выполнения задания?
- Как распределились роли в команде?
- На что обратили внимание при просмотре видеозаписи?
- Совпадает ли цель, поставленная себе командой, с целью данного задания, поставленной тренером?
- Все ли параметры учли участники команды: время, высота, материалы?
- Что помогало при выполнении задания?
- Что мешало?
- Как бы вы действовали сейчас?
- Что понравилось в выступлении команды? Что не понравилось?
- Кто из участников разбираемой команды был наиболее полезен?
- Что помогало выработать единую стратегию взаимодействия?
- Каким образом происходила корректировка работы команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.

**Инструкция (раздаточный материал)**

**Задача**

Построить башню с максимальной эффективностью.

**Параметры эффективности**

- высота башни;
- время, затраченное на строительство башни;
- количество материала, использованного для строительства.

**Время**

20 минут для обдумывания и 15 минут для строительства башни.

**Ресурсы**

100 листов бумаги. Дополнительные листы блоками по 20 шт. (всего не более 500 листов) могут быть получены у тренера по требованию представителя команды.

## Ограничения

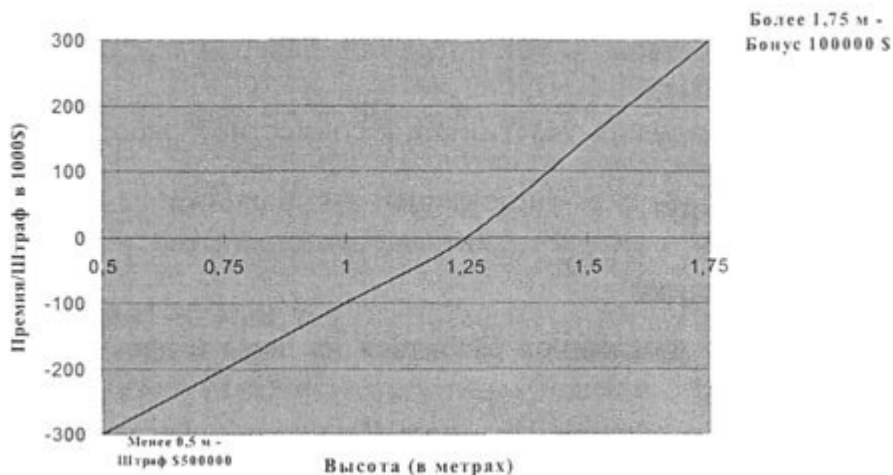
1. Никакой другой материал, кроме того, который распространяется тренером, не может быть использован. Стоимость всех взятых листов зачисляется на счет команды независимо от того, были они использованы или нет.
2. Материал можно использовать только один раз. Если во время подготовительной стадии какие-либо листы были использованы (для моделирования вариантов строительства), они не могут быть использованы ни для строительства, ни для других пробных попыток.
3. Изготовление заготовок не допускается. В момент начала строительства никаких сгибов на листах бумаги быть не должно.
4. Тренер отвечает за замер времени, затраченного на постройку башни и определение результатов. Строительство начинается по команде тренера независимо от того, готова команда или нет. По завершении строительства необходимо громко и четко проинформировать об этом тренера.
5. Высота башни измеряется от поверхности, на которой она установлена.
6. Башня должна быть построена без дополнительной опоры и способна простоять хотя бы 1 минуту после окончания строительства.

## Параметры эффективности

Материал



Высота







### Критерии и шкала оценки участия в деловой игре

Критерий	шкала / Балл
Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	<b>1,4</b>
Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	<b>1,0</b>
Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	<b>0,7</b>
Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	<b>0,5</b>
Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность, по сути изучаемой проблемы.	<b>0</b>

#### 7.4. Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности работы в коллективе
2. Основные приемы и нормы социального взаимодействия
3. Коммуникативные навыки: определение специфики.
4. Умение вести разговор и задавать вопросы.
5. Ответы на вопросы и уход от них.
6. Правила и этапы работы с возражениями.
7. Особенности общения с трудными людьми.
8. Структура публичного выступления.
9. Особенности знакомства с кем угодно.
10. Как выстроить отношения с людьми.
11. Имидж. Типы. Структура.
12. Основы общения. Виды общения и их особенности.
13. Барьеры общения.
14. Характеристика навыков коммуникации в процессе координирования работы в коллективе.
15. Особенности взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами).
16. Особенности ведения дискуссий.
17. Типы вопросов и их характеристика.
18. Спор, его виды, особенности, характеристики

19. Основные правила эффективного выступления.
20. Особенности социального взаимодействия и работы в команде

### Критерии и шкала оценки при устном опросе

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### Типовые задания для промежуточной аттестации

#### 7.5. Контрольные вопросы к устному опросу

1. Особенности работы в коллективе.
2. Умение вести разговор и задавать вопросы.
3. Основные приемы и нормы социального взаимодействия.
4. Правила и этапы работы с возражениями.
5. Особенности общения с трудными людьми.
6. Структура публичного выступления.
7. Характеристика современных технологий взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач.
8. Как выстроить отношения с людьми.
9. Имидж. Типы. Структура.
10. Основы общения. Виды общения и их особенности.
11. Способы установки и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе.
12. Особенности взаимодействия с социальными группами, организациями и персонами (лицами).
13. Особенности ведения дискуссий.
14. Характеристика приемов и способов социального взаимодействия и работы в команде.

#### 7.6. Контрольные ситуационные задачи

##### 1. Приглашение.

Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

*Вопросы и задания:*

1. Посоветуйте, как мне быть?

2. Предложите варианты способов установки и поддержания контактов, обеспечивающие успешную работу в коллективе

3. Смоделируйте диалог с членами коллектива, включая обмен информацией и выработку единой стратегии социального взаимодействия и работы в команде.

## **2. Управление конфликтом в коллективе**

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества оказываемых услуг (выпускаемой продукции), поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Как скорректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов?

Какие применить современные технологии взаимодействия с членами коллектива (общества) для решения возникших задач?

## **3. Прием по личным вопросам**

Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей.

Вопросы и задания:

1. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

2. Предложите содержание/направления диалога с работником, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.

3. Какие средства/методы/способы вы можете предложить для установки и поддержания контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе? Приведите пример.

## **Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета**

Оценка «зачтено» ставится, если обучающийся получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

1. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491009>

2. Ясинская М.Б. Интенсивный тренинг по дисциплине «Речевая коммуникация» [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Б. Ясинская— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2015.— 68 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50666.html>

3. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537853>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Корягина, Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебное пособие для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18144-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534386>

2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825>

4. Либина, А. В. Совладающий интеллект : практическое пособие / А. В. Либина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 318 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-12320-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542736>

## 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows, Консультант-Плюс, Яндекс.Браузер, Google Chrome

## 8.4. Профессиональные базы данных

Directory of Open Access Journals (DOAJ) - <https://doaj.org/>

## 8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» *Поисковые системы*

Поисковая система Google - <https://www.google.ru>

Поисковая система Яндекс - <https://www.yandex.ru>

## 8.6. Интернет-ресурсы

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>

Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/Environment/EbsSksi>

## 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

### *Методические указания по ведению конспектов лекций и работе с ними*

Конспект - это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому обучающемуся. Задача обучающихся на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, обучающемуся в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы, которые вызывают затруднения.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет обучающимся при первой встрече.

Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
- Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
- В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
- Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

- Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").
- Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

#### *Методические указания для подготовки к лекции*

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

Лекция является первым шагом подготовки к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру дисциплины, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения. При описании закономерностей обращается особое внимание на сравнительный анализ конкретных примеров.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом и рабочей программой по дисциплине.

Рекомендуя литературу для самостоятельного изучения, преподаватель поясняет, каким образом максимально использовать возможности, предлагаемые библиотекой СКСИ, в том числе ее электронными ресурсами, а также делает акцент на привлечение ресурсов сети Интернет и профессиональных баз данных для изучения практики.

Выбор методов и форм обучения по дисциплине определяется:

- общими целями образования, воспитания, развития и психологической подготовки обучающихся;
- особенностями учебной дисциплины и спецификой ее требований к отбору дидактических методов;
- целями, задачами и содержанием материала конкретного занятия;
- временем, отведенным на изучение того или иного материала;
- уровнем подготовленности обучающихся;
- уровнем материальной оснащенности, наличием оборудования, технических средств.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах.

Лекции излагаются как в традиционном, так и в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, выводы и практические рекомендации.

В конце лекции делаются выводы и определяются задачи на самостоятельную работу. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, научные выводы и практические рекомендации. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

*План-конспект* – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

*Текстуальный конспект* – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

*Свободный конспект* – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

*Тематический конспект* – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

#### *Методические указания по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа

работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

#### *Методические указания по выполнению практических заданий*

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего обучающегося к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

#### *Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося*

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий), прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности компетенций) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение обучающимися конкретными учебными модулями, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной

теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### *Методические указания по изучению специальной методической литературы и анализа научных источников*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность обучающемуся сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов обучающийся будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм: медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного; выделить ключевые слова в тексте; постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

#### *Методические указания по проведению упражнений тренинга*

Тренинг (от английского training – тренироваться) – в самом общем значении рассматривается как способ, точнее, совокупность различных приемов и способов, направленных на развитие у человека тех или иных навыков, умений, личностных качеств.

Тренинг является многофункциональным методом для психологических изменений отдельной личности или группы с целью ее развития и гармонизации. Тренинг представляет собой совокупность отобранных и систематизированных методов воздействия, которые используются для коррекции поведения, развития личности, формирования навыков самопознания, самосовершенствования.

Специфическими чертами тренинга являются:



- наличие постоянной группы и ее пространственная организация;
- обязательное соблюдение ряда принципов и правил групповой работы;
- ориентация на психологическую поддержку участников;
- атмосфера доброжелательности, свободы общения.

Цели тренинга конкретизируются в частных задачах:

- создание благоприятных условий для развития личности (физического, социального, духовно-нравственного, интеллектуального), формирования учебной мотивации;
- развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей;
- диагностика и коррекция личностных качеств и умений, снятие барьеров, мешающих реальным и продуктивным действиям;
- изучение индивидуальных приемов межличностного взаимодействия для повышения его эффективности;
- приобретение коммуникативных умений и навыков;
- овладение тактиками и стратегиями конструктивного поведения в конфликтах;
- коррекция поведения, формирование и развитие социальных установок, необходимых для успешного взаимодействия с людьми в разных сферах жизнедеятельности;
- формирование профессионально значимых качеств и умений;
- развитие эмпатии, рефлексии, толерантности и пр.

Стоит отметить, что тренинг предполагает не только активную интеллектуальную деятельность его участников, но также работу с эмоциями и чувствами. Он позволяет очень быстро (за считанные дни) сплотить коллектив.

Достоинством тренинга, как формы проведения практических занятий, является высокая эффективность использования времени для самораскрытия, самоанализа и саморазвития личности, а разнообразные методические приемы тренинга (ролевые игры, дискуссии, упражнения, анализ конкретных ситуаций и др.), игровые технологии (игры-знакомства, разминки, кооперативные игры и др.) выступают как современные составляющие учебного процесса.

В зависимости от того, на какую цель делается акцент в тренинге, их условно можно подразделить на два типа:

1. Инструментально-ориентированные тренинги, целью которых является овладение эффективными моделями поведения.
2. Личностно-ориентированные тренинги — тренинги, затрагивающие «Я» каждого члена группы и направленные на личностные изменения членов группы.

К первому типу, т. е. инструментально-ориентированным тренингам относится социально-психологический тренинг поведения.

Его цель — овладеть эффективными моделями поведения. К данной группе тренингов также относятся следующие виды:

- тренинг делового общения;
- тренинг уверенности в себе;
- тренинг социальных навыков и т. д.

Второй тип тренингов это личностно - ориентированные тренинги.

К личностно-ориентированным тренингам относятся группы личностного роста или, так называемые психокоррекционные группы. Основные задачи этих групп — взаимное исследование, получение знаний о собственной личности, её развитие и раскрытие. Основным процессом в данных группах является личностный рост — активный процесс открытия и развития самого себя через соприкосновение с внешним миром. Необходимо отметить, что данный тип тренингов используется в основном профессиональными психологами.

Несмотря на разнообразие конкретных упражнений, приемов и техник, используемых в тренинговой работе, принято выделять несколько базовых методов тренинга. К таким базовым методам традиционно относят групповую дискуссию, игровые методы (ролевою и деловую игру) и психогимнастику.

Групповая дискуссия в тренинге - это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса.

Игра эффективна в создании условий для самораскрытия, обнаружения творческих потенциалов человека, для проявления искренности и открытости, поскольку образует психологическую связь человека с его детством.

Приемы психогимнастики служат вспомогательным средством стимулирования активности и снятия усталости участников.

### *Правила и принципы проведения тренинга*

Обучение с помощью тренингов существенно отличается от традиционных методов обучения (уроков, лекций, семинаров) не только по форме проведения, но и по основным принципам.

#### 1. Принцип и правило максимальной активности.

В процессе тренинга дети должны вовлекаться в специально организованные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других, обсуждение своих и чужих действий. Принцип активности, в частности, опирается на известную из области экспериментальной психологии идею: человек усваивает десять процентов того, что слышит, пятьдесят процентов того, что видит, семьдесят процентов того, что проговаривает, и девяносто процентов того, что делает сам.

#### 2. Общение по принципу «здесь и теперь».

На тренинге дети общаются «здесь и теперь», т. е. обсуждают только то, что делается и говорится во время занятий. Считается, что таким образом уменьшается влияние психологической защиты и поддерживается психологическая безопасность.

#### 3. Принцип и правило персонификации высказываний.

Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...», «я считаю...». Это важно, так как напрямую связано с одной из задач тренинга – научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть.

#### 4. Принцип творческой позиции. Правило отсутствия критики и безоценочности высказываний.

В целях создания условий для творческой активности любая критика на тренинге должна быть сведена к минимуму и касаться только конкретного высказывания или поведения, а не личности.

5. Принцип партнерского общения. Правило доброжелательности. Партнерским общением является такое, при котором учитываются особенности каждого участника, его чувства, эмоции, переживания, создавая в группе атмосферу безопасности, доверия, открытости.

#### 6. Принцип объективности. Правило обратной связи.

Важнейшие моменты тренинга – осознание детьми мотивов своего поведения, переход от импульсивных действий к сознательной саморегуляции. Именно это позволяет ребенку не только на тренинге, но и в дальнейшем управлять своим внешним поведением и собственным внутренним миром. Поэтому так важны обсуждения всего, что происходит в группе.

7. Необходимо отметить, что в тренинговых группах, которые добровольно посещают незнакомые между собой люди, существует обязательное правило строгой конфиденциальности и доверительности общения.

8. Искренность и открытость. Следует заметить, что на первых этапах работы группы введение указанной нормы во многом носит декларативный характер. В самом деле, с какой стати обучающиеся, пока еще практически незнакомые, станут настолько доверять друг другу и ведущему, чтобы рисковать быть искренними и открытыми? Однако уже через несколько часов занятий это правило, предложенное педагогом, начинает действовать, особенно если он сам выступает как образец эффективного участника группы.

9. Кроме того, всем обучающимся предлагается выбрать себе на время тренинговой работы "игровое имя" – то имя, по которому все остальные обязаны обращаться к нему.

Уже эти процедуры, создающие особые условия начавшегося взаимодействия, их игровой характер позволяют отчасти снять естественное напряжение и тревогу детей. Нормы тренинговой группы создают особый психологический климат. обучающиеся, осознавая это, начинают сами следить за соблюдением групповых норм.

### *Методические указания по подготовке к решению ситуационных задач (кейсов):*

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Case – пример, взятый из реального бизнеса, представляет собой не просто правдивое описание событий, а единый информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.

Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

#### Методика решения кейсов

##### 1. Понимание задачи

Одно из ваших первых обязательных действий – понять, что от вас требуется:

— усвоение какой учебной темы предполагает решение кейса;

- какого рода требуется результат;
- должны ли вы дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти;
- если требуется прогноз, на какой период времени вы должны разработать подробный план действий;

- какая форма презентации требуется, каковы требования к ней;
- сколько времени вы должны работать с кейсом?

## 2. Просмотр кейса

После того как вы узнали, каких действий от вас ждут, вы должны "почувствовать" ситуацию кейса:

- просмотрите его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной вам информации;

— если возникают вопросы, или рождаются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, прочитав текст до конца, выпишите их;

— после этого прочтите кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными.

## 3. Составление описания как путь изучения ситуации и определения тем

При просмотре кейса вам необходимо:

- структурировать ситуацию, оценивая одни аспекты как важные, а другие как несущественные;
- определить и отобразить все моменты, которые могли иметь отношение к ситуации. Из них вы сможете построить систему взаимосвязанных проблем, которые сделали ситуацию заслуживающей анализа;

— рассмотреть факторы, находящиеся вне прямого контекста проблемы, так как они могут быть чрезвычайно важны;

— опишите ситуацию (сравнивайте свои действия с поведением воспитателя, родителя, или ребёнка), ответив на вопросы:

Кто считает, что проблема, и почему?

На каком основании базируется мнение этих людей?

Что происходит (или не происходит), когда и где?

Какие связанные с происходящим вещи не являются проблемными и почему?

Что составляет более широкий контекст существующей ситуации?

Кто или что может влиять на проблемную ситуацию?

Есть ли другие заинтересованные лица, и кто они?

Каковы сдерживающие факторы, ограничивающие "пространство решения"?

## 4. Диагностическая стадия

Диагностическая стадия – одна из тех, к которым вы должны приложить максимум усилий, хотя ее успех зависит от эффективности предыдущих стадий:

— вспомните изученные вами ранее темы и проведите по ним мозговой штурм для выявления потенциально соответствующих кейсу теоретических знаний;

— вертикально структурируйте вопрос, начиная с тех, которые касаются отдельных работников, затем группы или подразделения, организации в целом и, наконец, окружающей среды. Таким образом, вы сможете создать матрицу основных вопросов и связанных с ними проблем и подумать о соответствующих концепциях для каждого "уровня".

— изучите обстоятельства возникновения ситуации;

— не забывайте возвращаться к информации кейса и более внимательно рассматривать факторы, ставшие важными в ходе диагностики. Вам нужно будет предъявить доказательства в поддержку вашего диагноза.

— отделяйте доказательства от предположений, факты от мнений и ставьте перед собой два вопроса: до какой степени вы уверены в правильности своих представлений и до какой степени их правильность важна для вашего диагноза.

## 5. Формулировка проблем

На этой стадии очень полезно письменно сформулировать ваше восприятие основных проблем.

Формулировка проблем окажется базисной точкой для последующих обсуждений:

— при наличии нескольких проблем полезно установить их приоритетность, используя следующие критерии: важность – что произойдет, если эта проблема не будет решена;

срочность – как быстро нужно решить эту проблему;

иерархическое положение – до какой степени эта проблема является причиной других проблем;

разрешимость – можете ли вы сделать что-либо для ее решения.

#### 6. Выбор критериев решения проблемы

Сразу после выяснения структуры проблемы следует подумать о критериях выбора решений. В определенном смысле структура и определит критерии.

#### 7. Генерирование альтернатив

Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, вы должны обдумать возможные дальнейшие пути. Важно разработать достаточно широкий круг вариантов, опираясь на известные или изучаемые концепции, чтобы предложить лучшие способы действий, опыт решения других кейсов, креативные методы (мозговой штурм, аналогия и метафора, синектика и др.).

#### 8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего

На стадии выбора вариантов определите критерии предпочтительности варианта. Критерии выбора варианта должны быть основаны на том, в какой мере они способствуют решению проблемы в целом, а также по признакам выполнимости, скорости, эффективности, экономичности. Каждый из критериев необходимо проанализировать с позиций всех групп интересов. При оценке вариантов вы должны подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию в целом. Определите вероятные последствия использования ваших вариантов.

#### 9. Презентация ваших выводов.

### *Методические указания по подготовке и проведению деловой (ролевой) игры*

Деловая (ролевая) игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности.

На подготовительной стадии игры руководитель делит учебную группу на подгруппы, если это необходимо по условиям игры (переговоры, процесс и т.д.) и назначает роли для каждого из обучающихся.

При подготовке к занятию обучающиеся должны ознакомиться с фабулой и другими обстоятельствами дела, изучить необходимый теоретический материал по теме предстоящего занятия. Каждый обучающийся должен подготовить письменные предложения или комментарий, чтобы затем использовать в ходе игры.

Примерное время, необходимое для самостоятельной подготовки обучающегося к занятию, - 3-4 часа.

Во время ролевой игры участники выполняют поставленную на игру задачу (заключение контракта, проведение судебного заседания и др.).

Игра проводится в условиях, максимально приближенных к реальным, «выход из игры» (для обращения к преподавателю за разъяснением и т.п.), по общему правилу, исключается.

В игре принимают активное участие все обучающиеся группы.

Каждый выполняет свою роль (кредитор, должник, контрагент, представитель, и т.д.), учитывая исходные условия для игры, круг задач, компетенцию соответствующего должностного лица по роли и его индивидуальную характеристику. Главное внимание, безусловно, нужно уделять юридическому аспекту этих вопросов. В игре должна быть выполнена основная задача (согласованы условия сделки, вынесено решение и т.п.).

На заключительной стадии ролевой игры проводится ее критический анализ. Участники игры должны обменяться мнениями и дать оценку ее результатов. Общий анализ проводит руководитель игры.

В деловой игре обучение участников происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией.

### *Методические указания по подготовке к устному опросу*

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до обучающихся заранее. Эффективность подготовки к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу обучающимся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к

устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации обучающихся своей самостоятельной работы.

#### *Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации*

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных обучающимися знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение триместра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность. Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных обучающимися специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи обучающихся, а также его достижения в течение триместра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у обучающихся таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у обучающихся система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к обучающиеся также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение триместра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться обучающимися, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет обучающимся самостоятельно перепроверить усвоение материала.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используется аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная учебная мебель, шкаф, жалюзи, флипчарт, проектор, экран, компьютер.

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная учебная мебель, шкаф, жалюзи, флипчарт, проектор, экран, компьютер.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <https://www.urait.ru>).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий обучающемуся необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости обучающемуся для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий обучающемуся необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию обучающегося задания могут выполняться в устной форме.