

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ПРАКТИКУМ ПО РАЗВИТИЮ НАВЫКОВ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Направление и направленность (профиль)
38.03.06 Торговое дело. Интернет-маркетинг и электронная торговля

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Практикум по развитию навыков социального взаимодействия» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №963) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Серова Е.П., кандидат педагогических наук, доцент, Кафедра философии и юридической психологии

Черемискина И.И., кандидат психологических наук, доцент, Кафедра философии и юридической психологии, Irina.Cheremiskina@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры философии и юридической психологии от 11.05.2023 , протокол № 6

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Черемискина И.И.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575498158
Номер транзакции	0000000000BDEAAB
Владелец	Черемискина И.И.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Практикум по развитию навыков социального взаимодействия» предназначен для личностного роста и развития социальных навыков взаимодействия, в том числе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи дисциплины следуют из необходимости подготовить выпускника к развитию личных и межличностных навыков - "надпрофессиональных навыков" (навыков 21-го века), которые помогают эффективно достигать целей, взаимодействовать с командой, находить оптимальные решения задач.

Основными задачами дисциплины являются:

1. Сформировать понимание лидерства, диагностировать собственный лидерский потенциал; создать позитивный настрой на развитие лидерской роли.
2. Познакомить с командной работой и отработать навыки построения команды и работы в ней
3. Изучить основные стратегии перехвата и удержания управления в переговорных ситуациях; Отработать навыки, позволяющие контролировать протекание переговоров.
4. Познакомить и отработать начальные навыки использования различных технологий и этапов продаж.
5. Актуализировать необходимость системного мышления в изменчивом мире, привить навык анализа современной ситуации, познакомить с инструментами системного мышления.
6. Познакомить и отработать начальные навыки успешного публичного выступления и взаимодействия с аудиторией.
7. Дать понимание личной эффективности и освоение инструментов планирования, целеполагания и управления внешними и внутренними связями.
8. Научить участников эффективным поведенческим стратегиям профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.
9. Сформировать понимание эмоционального интеллекта и эмоциональной компетентности, научить применять техники управления собственным эмоциональным состоянием и базовыми принципами управления эмоциями в коллективе.
10. Развить навыки эффективной деловой коммуникации (общения), формирование установки на продуктивное и конструктивное общение – как важнейший элемент эффективного решения рабочих задач. Развитие умения слушать и слышать другого человека в общении.
11. Дать понимание инвалидности, толерантности, важности инклюзии, правил взаимодействия с людьми с особенностями развития и инвалидностью и этически корректного языка, современному пониманию концепции инвалидности.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
38.03.06 «Торговое дело» (Б-ТД)	УК-3 : Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3.2в : Понимает групповые и командные	РД1	Знание	групповые и командные социально- психологические процессы

	реализовывать свою роль в команде	социально-психологические процессы	РД2	Умение	соблюдать нормы и отношения в группе, коллективе, команде
		УК-3.3в : Определяет и апробирует роли в группе, осознанно выстраивает социальное взаимодействие в команде	РД3	Знание	способы осуществления социального взаимодействия, принципы формирования команд, пути реализации своей роли в команде
			РД4	Умение	осуществлять социальное взаимодействие; реализовывать свою роль в команде
			РД5	Навык	Владеет навыками осуществления социального взаимодействия, способами реализации своей роли в команде
УК-6 : Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1в : Адекватно определяет сферы и области саморазвития, образовательные перспективы	РД6	Знание	сферы и области саморазвития, осознает свои образовательные перспективы	
		РД7	Умение	определять области саморазвития и образовательные перспективы	
	УК-6.2в : Владеет инструментами управлением времени и временной компетенции	РД8	Навык	инструментами управлением времени и временной компетенции	
УК-9 : Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1в : Анализирует структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с использованием базовых дефектологических знаний	РД10	Умение	Анализировать структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах	
		РД9	Знание	базовые дефектологические основы в социальной и профессиональной сферах	
	УК-9.2в : Планирует групповую работу, в том числе с лицами с ограниченными возможностями здоровья	РД11	Знание	Особенности групповой работы	
		РД12	Знание	Правила взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья	
		РД13	Умение	Планировать групповую работу	

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Курс «Практикум по развитию навыков социального взаимодействия» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, раздела Б.1 Дисциплины (модули).

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества

академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.03.06 Торговое дело	ОФО	Б1.Б	2	2	72	0	72	0	0	0	0	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение. Soft Skills – навыки 21 века.	РД6, РД7	0	2	0	0	Дискуссия.
2	Развитие лидерского потенциала	РД3, РД4, РД5	0	6	0	0	Дискуссия, игра, письменная практика
3	Личная эффективность.	РД5, РД7, РД8	0	6	0	0	Письменная практика
4	Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире.	РД6, РД7	0	8	0	0	Дискуссия, игра
5	Публичные выступления	РД6, РД7, РД8	0	8	0	0	Дискуссия, игра
6	Эмоциональный интеллект	РД1, РД2, РД5	0	8	0	0	Игра, письменная практика.
7	Эффективная коммуникация	РД2, РД11, РД13	0	8	0	0	Дискуссия, игра
8	Командная работа	РД1, РД2, РД3	0	8	0	0	Дискуссия, игра
9	Управление конфликтами.	РД4, РД5	0	8	0	0	Дискуссия, игра
10	Эффективные переговоры.	РД2	0	6	0	0	Игра
11	Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью.	РД9, РД10, РД12	0	3	0	0	Дискуссия
12	Рефлексивное письмо	РД6, РД7	0	1	0	0	эссе
Итого по таблице			0	72	0	0	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение. Soft Skills – навыки 21 века. .

Содержание темы: Виды гибких навыков. Место и роль Soft Skills в личностном и профессиональном развитии. Развитие гибких навыков.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 2 Развитие лидерского потенциала .

Содержание темы: Самоидентификация лидера. Лидер и лидерство. Интегральная модель лидерства. Само-лидерство и лидерство вовне.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 3 Личная эффективность.

Содержание темы: Составляющие личной эффективности. Цели, ценности, мотивация, их связь и взаимовлияние. Выявление ценностей. Выявление мотивации. Постановка целей. Теория «Фокус внимания». Постановка целей по методу SMART. Постановка целей по методу GROW. Баланс сфер жизни.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 4 Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире.

Содержание темы: Знакомство с понятиями асистемного и системного мышления. Знакомство с понятием VANI мир. Смена парадигм: особенные поколения X и Z - какими качествами они должны обладать в изменчивом мире? Системное мышление” и свойствами системы. Связь между стрессоустойчивостью и системным мышлением. Инструменты и приёмы системного мышления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 5 Публичные выступления.

Содержание темы: Публичные выступления в человеческой жизни. Схема публичного выступления (Зачем? Что? Как?) Методы преподнесения материала. Приемы управления аудиторией. Интеллектуальное и эмоциональное сопереживание. Этические нормы ораторского искусства. Практика выступления.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 6 Эмоциональный интеллект.

Содержание темы: «Что такое эмоции?». Функции эмоций. Связь эмоций с потребностями человека. Эмоциональный интеллект. Модели эмоционального интеллекта. Практика самосознания, управления собой. СМЭР. Когнитивная реструктуризация. Эмпатия. Словарь чувств. Соотношение эмоций и потребностей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 7 Эффективная коммуникация.

Содержание темы: Введение в эффективную коммуникацию. Составляющие общения: коммуникативная и деловая. Кейсы в коммуникациях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 8 Командная работа.

Содержание темы: Командная работа. Плюсы и минусы командообразования. Основные признаки команды в организации. Формирование командного духа. Установление доверительного контакта при работе в команде. Как добиться расположения в команде.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 9 Управление конфликтами.

Содержание темы: Анатомия конфликта. Причины возникновения и роль конфликтов. Типы конфликтов и их особенности. Стадии развития конфликта. Технология разрешения конфликтов. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях. Анализ индивидуальных стилей поведения участников группы и рекомендации по преодолению проблем, возникающих у них в конфликтных ситуациях.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 10 Эффективные переговоры.

Содержание темы: Понятие и специфика переговоров. Модели поведения в переговорах. Отстаивание своих интересов в переговорах. Управление собственными эмоциями. Техники работы с манипуляцией. Управление эмоциями оппонента. Подготовка к переговорам и алгоритм их проведения. Анализ проведенных переговоров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 11 Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью.

Содержание темы: Нужна ли обществу инклюзия? Обоснование необходимости инклюзивного образования. Правила взаимодействия с людьми с особенностями развития и инвалидностью. Этически корректный язык. Современная концепция инвалидности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Тренинг.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

Тема 12 Рефлексивное письмо.

Содержание темы: Рефлексия по итогам курса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: эссе.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: не предусмотрены.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Дисциплина "«Практикум по развитию навыков социального взаимодействия»" изучается в течение 2-го семестра. Программой дисциплины предусмотрено проведение практических занятий в форме тренингов, на которых студенты получают навыки и умения в области «гибких навыков»: коммуникационные навыки, целеполагание, умение работать в команде, самопрезентация и др. посредством выполнения последовательных заданий,

действий или игр, направленных на достижение наработки и развития требуемого навыка.

Освоение курса предполагает посещение практических занятий, выполнение всех заданий тренинга и ведение в процессе тренинга рабочей тетради (для ОЗФО в самостоятельной работе), посещение консультаций.

Контроль успеваемости студентов осуществляется в соответствии с рейтинговой системой оценки.

На практических занятиях ведётся текущий поурочный контроль в форме групповых и индивидуальных заданий, дискуссий по основным моментам изучаемой темы на тренинге.

Аттестация студентов осуществляется в соответствии с Положением о рейтинговой системе ВВГУ.

Итоговой формой контроля является зачет (во 2-ом семестре). Зачетная оценка складывается из результатов выполнения всех обязательных видов работ (обозначенных для каждой темы) и итогового зачетного задания – рефлексивного эссе.

Программой дисциплины предусмотрено проведение практических занятий в форме тренингов, задачи каждого тренинга: обеспечение активного вовлечения всех участников в процесс обучения; достижение наработки и развития требуемого навыка.

Каждый тренинг проводится в несколько этапов:

Введение.

Этот этап может быть проведен в любой удобной форме, однако он задает тон последующей работы. Поэтому на этом этапе важно создать демократическую, располагающую атмосферу.

Знакомство. Знакомство представляет собой необходимую процедуру первого занятия любого тренинга. Знакомство позволяет активизировать группу, вовлечь ее участников в процесс обучения, развить навыки общения.

Порядок проведения тренинга

Принятие правил работы группы («соглашения») Пункты «соглашения» необходимо записать на листе бумаги или доске. После совместного обсуждения каждого пункта соглашение принимается большинством голосов и вывешивается на видном месте. Необходимо обратить внимание участников тренинга на то, что после голосования каждый из них несет ответственность за исполнение данного «соглашения».

Оценка уровня информированности группы. Одной из задач, стоящих перед преподавателем является оценка уровня информированности участников тренинга. Для этой цели используются опросники, анкеты или специальные упражнения, содержащие вопросы по теме тренинга. Данная информация сохраняется до окончания всего тренинга, и затем уровень знаний учащихся оценивается еще раз, что позволит сделать оценку эффективности тренинга.

Актуализация проблемы

Для выработки мотивации к изменению поведения следует пробудить у участников интерес к обсуждаемой на тренинге проблеме, сделать эту проблему актуальной для каждого.

Преподаватель-тренер должен знать цели и задачи, методы и способы обучения, источники информации, профилактические образовательные программы.

Необходимые условия для успешного обучения:

- · готовность обучаемого учиться;
- · применение различных форм и методов обучения;
- · использование повторения для закрепления знаний;
- · соответствие процесса обучения реальной жизненной ситуации;
- · своевременность непредвзятой, адекватной оценки действий обучаемых преподавателем-тренером.

Непосредственно обучение включает в себя 2 этапа:

1. Информационный блок.

Основной материал может быть преподнесен в виде лекции, мультимедийной презентации. Затем на выбор преподавателя могут быть использованы различные методы интерактивного обучения: ролевые игры, дискуссии, приглашение визитера, работа в малых группах и т.д.

1. Выработка практических навыков. Учитывая, что любые знания информационного, теоретического плана должны обязательно сочетаться с практическими умениями и навыками, необходимо вырабатывать эти навыки.

Подведение итогов

Итоги подводятся в конце любого занятия, тренинга. Как правило, эта процедура рассчитана на то, чтобы участники поделились своими впечатлениями, ощущениями, высказали свои пожелания.

Для студентов ОЗФО предусмотрена самостоятельная работа в виде заполнения рабочей тетради по каждой теме.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Бобченко, Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие для вузов / Т. Г. Бобченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12444-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518623> (дата обращения: 18.06.2024).

2. Евтихов, О. В. Теория и практика тренинга : учебное пособие / О.В. Евтихов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN

978-5-16-109590-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1513627> (дата обращения: 18.06.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Липская, Т.А. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРАБОТКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕНИНГОВ : Рекомендовано Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный педагогический университет» в качестве учебного пособия для обучающихся по направлению подготовки 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование», 44.03.02. «Психолого-педагогическое образование». / Т.А. Липская .— Оренбург : Экспресс-печать, 2020 .— 68 с. — ISBN 978-5-907075-46-7 .— URL: <https://lib.rucont.ru/efd/733083> (дата обращения: 14.05.2024)

7.2 Дополнительная литература

1. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 136 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07294-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490470> (дата обращения: 18.06.2024).

2. Спивак, В. А. Лидерство. Практикум : учебное пособие для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 361 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00898-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489502> (дата обращения: 18.06.2024).

3. Тренинг командообразования и групповой работы : учебник / Е. В. Камнева, Ж. В. Коробанова, Д. З. Музашвили [и др.] ; под ред. Е. В. Камневой. - Москва : Прометей, 2021. - 216 с. - ISBN 978-5-00172-239-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2124895> (дата обращения: 14.12.2023).

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. СПС КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Проектор
- Доска аудиторная ДА-8МЦ
- Настенный шкаф для усилителя звука Krauler GPC-66512
- Ноутбук SONY VPC-YP2Y1K
- Система аудиовизуального представления информации
- Экран настенный рулонный

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Professional 9.0 Russian

- Adobe Flash Player
- Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian
- Microsoft Windows Professional 7 Russian

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ПРАКТИКУМ ПО РАЗВИТИЮ НАВЫКОВ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Направление и направленность (профиль)

38.03.06 Торговое дело. Интернет-маркетинг и электронная торговля

Год набора на ОПОП
2023

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.03.06 «Торговое дело» (Б-ТД)	УК-3 : Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2в : Понимает групповые и командные социально-психологические процессы
		УК-3.3в : Определяет и апробирует роли в группе, осознанно выстраивает социальное взаимодействие в команде
	УК-6 : Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1в : Адекватно определяет сферы и области саморазвития, образовательные перспективы
		УК-6.2в : Владеет инструментами управления времени и временной компетенции
	УК-9 : Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1в : Анализирует структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с использованием базовых дефектологических знаний
		УК-9.2в : Планирует групповую работу, в том числе с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-3.2в : Понимает групповые и командные социально-психологические процессы	РД1	Знание	групповые и командные социально- психологические процессы	групповые и командные социально- психологические процессы
	РД2	Умение	соблюдать нормы и отношения в группе, коллективе, команде	соблюдать нормы и отношения в группе, коллективе, команде
УК-3.3в : Определяет и апробирует роли в группе, осознанно выстраивает социальное взаимодействие в команде	РД3	Знание	способы осуществления социального взаимодействия, принципы формирования команд , пути реализации своей роли в команде	способы осуществления социального взаимодействия, принципы формирования команд , пути реализации своей роли в команде

	Р Д 4	У м е н и е	осуществлять социальное взаимодействие; реализовывать свою роль в команде	осуществлять социальное взаимодействие; реализовывать свою роль в команде
	Р Д 5	Н а в ы к	Владеет навыками осуществления социального взаимодействия, способами реализации с своей роли в команде	Владеет навыками осуществления социального взаимодействия, способами реализации с своей роли в команде

Компетенция УК-6 «Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре- з- та	Т и п ре- з- та	Результат	
УК-6.1в : Адекватно определяет сферы и области саморазвития, образовательные перспективы	Р Д 6	Зн ан и е	сферы и области саморазвития, осознает свои образовательные перспективы	сферы и области саморазвития, осознает свои образовательные перспективы
	Р Д 7	У м е н и е	определять области саморазвития и образовательные перспективы	определять области саморазвития и образовательные перспективы
УК-6.2в : Владеет инструментами управлением времени и временной компетенции	Р Д 8	Н а в ы к	инструментами управлением времени и временной компетенции	инструментами управлением времени и временной компетенции

Компетенция УК-9 «Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах»

Таблица 2.3 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре- з- та	Т и п ре- з- та	Результат	
УК-9.1в : Анализирует структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с использованием базовых дефектологических знаний	Р Д 9	Зн ан и е	базовые дефектологические основы в социальной и профессиональной сферах	базовые дефектологические основы в социальной и профессиональной сферах
	Р Д 10	У м е н и е	Анализировать структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах	Анализировать структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах

УК-9.2в : Планирует групповую работу, в том числе с лицами с ограниченными возможностями здоровья	РД11	Знание	Особенности групповой работы	Особенности групповой работы
	РД12	Знание	Правила взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Правила взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья
	РД13	Умение	Планировать групповую работу	Планировать групповую работу

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : групповые и командные социально- психологические процессы	1.6. Эмоциональный интеллект	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе
		1.8. Командная работа	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе
РД2	Умение : соблюдать нормы и отношения в группе, коллективе, команде	1.6. Эмоциональный интеллект	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
		1.7. Эффективная коммуникация	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
		1.8. Командная работа	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
		1.10. Эффективные переговоры.	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
РД3	Знание : способы осуществления социального взаимодействия, принципы формирования команды, пути реализации своей роли в команде	1.2. Развитие лидерского потенциала	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе
		1.8. Командная работа	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе
РД4	Умение : осуществлять социальное взаимодействие; реализовывать свою роль в команде	1.2. Развитие лидерского потенциала	Деловая и/или ролевая игра	Эссе

		1.9. Управление конфликтами.	Деловая и/или ролевая игра	Эссе		
РД5	Навык : Владеет навыками осуществления социального взаимодействия, способами реализации своих роли в команде	1.2. Развитие лидерского потенциала	Дискуссия	Эссе		
			Практическая работа	Эссе		
		1.3. Личная эффективность.	Дискуссия	Эссе		
			Практическая работа	Эссе		
		1.6. Эмоциональный интеллект	Дискуссия	Эссе		
			Практическая работа	Эссе		
		1.9. Управление конфликтами.	Дискуссия	Эссе		
			Практическая работа	Эссе		
РД6	Знание : сферы и области саморазвития, осознает свои образовательные перспективы	1.1. Введение. Soft Skills – навыки 21 века.	Деловая и/или ролевая игра	Эссе		
			Дискуссия	Эссе		
		1.4. Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире.	Деловая и/или ролевая игра	Эссе		
			Дискуссия	Эссе		
		1.5. Публичные выступления	Деловая и/или ролевая игра	Эссе		
			Дискуссия	Эссе		
		1.12. Рефлексивное письмо	Деловая и/или ролевая игра	Эссе		
			Дискуссия	Эссе		
		РД7	Умение : определять области саморазвития и образовательные перспективы	1.1. Введение. Soft Skills – навыки 21 века.	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
					Дискуссия	Эссе
Практическая работа	Эссе					
1.3. Личная эффективность.	Деловая и/или ролевая игра			Эссе		
	Дискуссия			Эссе		
	Практическая работа			Эссе		
1.4. Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире.	Деловая и/или ролевая игра			Эссе		
	Дискуссия			Эссе		

			Практическая работа	Эссе
		1.5. Публичные выступления	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе
			Практическая работа	Эссе
		1.12. Рефлексивное письмо	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе
			Практическая работа	Эссе
РД8	Навык : инструментами управлением времени и временной компетенции	1.3. Личная эффективность.	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Практическая работа	Эссе
		1.5. Публичные выступления	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Практическая работа	Эссе
РД9	Знание : базовые дефектологические основы в социальной и профессиональной сферах	1.11. Правила общения с людьми с особенностям и развития и инвалидностью.	Дискуссия	Эссе
РД10	Умение : Анализировать структуру взаимодействия в социальной и профессиональной сферах	1.11. Правила общения с людьми с особенностям и развития и инвалидностью.	Дискуссия	Эссе
РД11	Знание : Особенности групповой работы	1.7. Эффективная коммуникация	Дискуссия	Эссе
РД12	Знание : Правила взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья	1.11. Правила общения с людьми с особенностям и развития и инвалидностью.	Дискуссия	Эссе
РД13	Умение : Планировать групповую работу	1.7. Эффективная коммуникация	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Дискуссия	Эссе

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

2 семестр (ОФО)

Вид учебной деятельности					
	Дискуссия	Игры	Письменные практики	Эссе	Итого
Практические занятия	40	35	10	15	100
Лекции	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа	-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация	-	-	-	-	-
Итого	40	35	10	15	100

1 курс (ОЗФО)

Вид учебной деятельности					
	Дискуссия	Игры	Рабочая тетрадь	Эссе	Итого
Практические занятия	20	10	-	-	30
Лекции	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа	-	-	55	-	55
Промежуточная аттестация	-	-	-	15	15
Итого	20	10	55	15	100

1 курс (ЗФО)

Вид учебной деятельности					
	Дискуссия	Игры	Рабочая тетрадь	Эссе	Итого
Практические занятия	20	10	-	-	30
Лекции	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа	-	-	55	-	55
Промежуточная аттестация	-	-	-	15	15
Итого	20	10	55	15	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов ПО ДИСЦИПЛИНЕ	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «ОТЛИЧНО»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «Хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Дискуссия

Дискуссия по теме 1 «Введение. Soft Skills – навыки 21 века».

Вопросы для обсуждения:

- 1) Какие бывают навыки?
- 2) Кому и зачем нужны гибкие навыки? Что дают гибкие навыки?
- 3) Место и роль Soft Skills в личностном и профессиональном развитии.
- 4) Как развивать гибкие навыки?

Дискуссия по теме 11 «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью».

Вопросы для обсуждения:

- 1) Нужна ли обществу инклюзия?
- 2) Что такое инклюзивное образование?
- 3) Что важно соблюдать при взаимодействии с людьми с особенностями развития и инвалидностью?

Дискуссия по теме 2 «Развитие лидерского потенциала»

Вопросы для обсуждения:

- 1) Что такое лидерство, и кто такой лидер?
- 2) Через какие роли может проявляться лидер вовне?
- 3) Какие ключевые составляющие мы можем выделить в само-лидерстве? (Само-лидерство- сам для себя лидер)
- 4) Что такое реактивное и проактивное поведение?

Дискуссия по теме 4 «Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире»

Вопросы для обсуждения:

- 1) Для каких профессий и должностей системное мышление является важным

навыком?

- 2) Каков он - этот мир? Как его характеризуют учёные?
- 3) “Поколение Y” или “поколение Z” каковы их характеристики?
- 4) Почему нам важно мыслить системно? Что такое система?
- 5) Какие есть инструменты, способствующие системному мышлению?
- 6) Что такое ТРИЗ?

Дискуссия по теме 5 «Публичные выступления»

Вопросы для обсуждения:

- 1) Как называются люди, произносящие публичную речь? (спикер, оратор, выступающий, докладчик, глашатай)
- 2) Назовите фамилии крутых спикеров, которых вы можете порекомендовать послушать нам всем
- 3) Почему именно эти люди произвели на вас впечатление и чем запомнились?
- 4) Для каких профессий важно иметь навык публичных выступлений?
- 5) Кто уже имел опыт публичного выступления, поднимите руку?
- 6) Критерии плохого и отличного выступления?

Дискуссия по теме 7 «Эффективная коммуникация»

Вопросы для обсуждения:

- 1) Какая эффективная, а какая неэффективная коммуникация?
- 2) Простая и сложная коммуникация?
- 3) Что такое эффективное слушание?
- 4) Что такое конгруэнтность в коммуникации?

Дискуссия по теме 8 «Командная работа»

Вопросы для обсуждения:

- 1) Какие есть признаки командной работы? (выработайте общегрупповой список)
- 4 необходимые характеристики командной работы
- достаточные характеристики командной работы (2 характеристики)

Дискуссия по теме 9 «Управление конфликтами»

Вопросы для обсуждения:

- 1) Какие бывают конфликты и причины конфликта?
- 2) Как можно разрешать конфликты?
- 3) Плюсы и минусы конфликта.

Краткие методические указания

Подготовка ответов на предложенные вопросы. При подготовке ответов необходимо использовать информацию по данной теме в предложенных учебных пособиях, в сети Интернет и других источниках.

Ответы на вопросы должны содержать ваше собственное мнение, а также аргументы в защиту мнения по каждому вопросу.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	выставляется студенту, если студент активно выражал свое мнение, убедительно аргументировал свой ответ
4	4	выставляется студенту, если студент в целом участвовал в дискуссии, аргументация недостаточно убедительна, в ответах допущены незначительные ошибки
3	3	выставляется студенту, если студент неактивно участвовал в дискуссии, не смог аргументировать свой ответ и / или в ответах / аргументах допущены существенные ошибки
2	2	выставляется студенту, если студент почти не участвовал в дискуссии, не имеет собственного мнения относительно обсуждаемых вопросов, в ответах допущены грубые ошибки
1	1	выставляется студенту, если студент не участвовал в дискуссии, не выражал позицию относительно обсуждаемых вопросов

5.2 деловая игра

Игра по теме 2 «Развитие лидерского потенциала»

Игра «Лидер группы».

Инструкция: выбираются кандидатуры «лидеры», которые должны подготовить небольшое выступление продолжительностью 2 минуты. Подумайте, что Вы скажете группе, для того, чтобы привлечь максимальное количество голосов, что Вы спросите у одного из Ваших соперников?

Всем остальные участникам необходимо подумать над тем:

-что необходимо сделать/сказать лидеру, чтобы убедить Вас отдать за него голос?

-какой вопрос Вы зададите одному из кандидатов?

Всем участникам на подготовку дается 3 минуты.

Демонстрация: участники - кандидаты обращаются к группе. (2 минуты на доклад+ 3 минуты на три вопроса из зала)

Игра по теме 4 «Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире»

Игра метод “5П”

Инструкция:

Для начала необходимо всем по очереди произвести расчет на «первый, второй, третий, четвертый, пятый» и сформировать пять команд в соответствии с номером.

Затем, каждая команда должна придумать и обсудить в группе одну проблемную ситуацию, с которой возможно кто-то из участников сталкивался недавно (из учебной или личной сферы). На обдумывание и обсуждение в командах 3 минуты. Проблема фиксируется на листе.

Следом, каждая команда по очереди кратко презентует свою проблемную ситуацию (3 минуты).

Далее участники по часовой стрелке меняются проблемами и отвечают на вопрос “почему?”, устанавливая причинно следственную связь. Причина фиксируется на листе. После первого “почему”, команды меняются проблемами дальше, пока на каждом листе не будет ответов на 5 вопросов “почему” (на 1 вопрос 2 минуты).

В итоге каждой команде возвращаются свои проблемы и участники озвучивают причины, которые им написали другие команды. На обсуждение 7 минут.

Игра по теме 5 «Публичные выступления»

Игра «Практика публичного выступления»

Инструкция: участники разбиваются на тройки и готовят публичное выступление.

Этапы игры:

1. Подготовка – 15 минут
2. Выступает пара(тройка) - 5 минут (Сразу после выступления аплодисменты!)
3. Блиц-опрос аудитории – 1 минута

Что вы планируете изменить в своих действиях после этого выступления? Ответ «ничего» тоже возможен.

1. Самоанализ ораторов – 1 минута

Самоанализ выступавших:

- 1) поделитесь своими впечатлениями от выступления и просмотра его со стороны (обязательно даем сказать каждому из пары(тройки))
- 2) насколько вам удалось выступить по 10-балльной шкале, где 10 – это ВАУ!, а 1 – полный провал? (тоже просим сказать каждого из пары(тройки))
- 3) что позволило вам набрать больше, чем один балл? (предлагаем заглянуть в свои заполненные чек-листы и выделить ключевые плюсы выступления; по одному-два от каждого из пары(тройки), без повторений)
- 4) что не позволило вам поставить 10 баллов? (предлагаем заглянуть в свои заполненные чек-листы и выделить ключевые зоны для развития выступления; по одной-

двум от каждого из пары(тройки), без повторений)

D. Обратная связь от аудитории – 1 минута

Далее слушатели-зрители дают обратную связь выступавшим: по поднятой руке по готовности.

Тренер следит за соблюдением указанных выше правил обратной связи и управляет процессом, если вдруг они нарушаются. Пресекает любые попытки дискутировать во время обратной связи со стороны всех участников. Объясняет, в случае необходимости, что ценно каждое мнение, а уже что из сказанного вам в обратной связи вы возьмете себе точно, что возьмете на подумать, а что оставите как неподходящее – решать вам, причем молча, для себя.

Обратная связь от тренера – только если участники в обратной связи упустили что-то важное!

E. Резюме:

- какие впечатления от выступления и процесса его анализа? (высказываются в свободном порядке по желанию)

- какой краткий вывод для себя сделали? (лучше, если скажет каждый, но не пытаем, если кто-то не готов говорить)

Игра по теме 6 «Эмоциональный интеллект»

Игра «Послание – урок по ЭИ»

Инструкция: Участникам необходимо разделиться на 4 группы по 4-м основным навыкам Эмоционального интеллекта (ЭИ): самоосознание, управление собой, распознавание чувств других, формирование эффективных отношений.

Внутри группы на флип-чарте напишите основные навыки и ситуации, в которых эти навыки можно использовать. Сформулируйте послание-урок от каждого навыка к общей группе.

Время выполнения - 10 минут

Игра по теме 7 «Эффективная коммуникация»

Игра: «Говорящие и слушающие»

Инструкция : выбираем 8 добровольцев: 4 участников будут говорить, 4 – слушать. Говорящим необходимо будет подготовить рассказ на любую тему, продолжительностью на менее 3 минут.

Слушающие получают дополнительные инструкции за дверью:

-Первый не слушает вообще;

-Другой слушает, «делая одолжение», или на словах поощряя говорить, но невербально проявляет нетерпение, раздражение, и пр.;

-Третий перебивает, комментирует сказанное говорящим, вступает в диалог, при этом демонстрирует непонимание сути сказанного;

-Четвертый проявляет чудеса активного слушания (позитивный пример).

Остальные участники группы будут в роли наблюдателей.

Задача: проследить каким образом на говорящем отражалось то, как его слушали.

После проигрывания каждой ситуации тренер спрашивает у говорящего:

- как вам говорилось?

- насколько комфортно было рассказывать, когда вас слушали таким образом?

- Наблюдатели – смогли догадаться, какая роль была у слушающих? Как они себя вели?

Игра по теме 8 «Командная работа»

Игра «Крестики-нолики»

Инструкция: необходимо сесть спиной к флипчарту (с уже заготовленной сеткой игры в крестики нолики, количество полей тренер выбирает самостоятельно в зависимости от количества участников). Ваша командная задача, что бы в конце игры крестики и нолики были выстроены в линию и не прерывались (по горизонтали, по вертикали, по диагонали).

Ваша команда делится на две группы – одни «крестики», другие «нолики».

Примечание: желательно, снимать на видео.

Выводы: демонстрация принципа «выиграл – выиграл»

Игра по теме 9 «Управление конфликтами»

Игра «Конфликтная ситуация»

Инструкция: делимся в команды по 4-5 человек. Каждая команда должна придумать и показать конфликтную ситуацию, где задействована вся группа, придумать решение, записать его, но сразу не показывать и не озвучивать, а оставить ситуацию в самом разгаре.

Время на подготовку 5 минут

Каждой подгруппе дается 1 минута на обсуждение, чтобы они определили: вид конфликта, причины, какие решения вы видите? Определили роли в конфликте. Варианты решения голос команда записывает на флипчарте. Команды показывают свои решения, и мы смотрим у кого совпадают. После того, как все показали свои ситуации, определяем какие виды конфликтов встречаются чаще и почему.

Игра по теме 10 «Переговоры»

Игра «Листочки»

Технология проведения: участники объединяются в пары и далее организуют пространство со стульями по принципу «карусели». Далее во время диалога участники стоят друг напротив друга, как только они договариваются и обмениваются листочками – оба садятся. Каждый следующий раунд начинается со смены партнера по переговорам (внешний или внутренний круг перемещается на 1 человека).

1 раунд: внешний круг - руководители, внутренний круг – подчиненные.

2 раунд: наоборот. И т.д.

Инструкция: игре на сегодняшний день 32 года, придумана Владимиром Тарасовым, основателем Таллинской школы менеджеров, специалистом по переговорам, автором большого количества книг по данной теме.

Цель единая у всех участников – набрать как можно больше листочков (другие индивидуально поняты и сформулированные для себя цели не принимаются).

Каждый получает комплект из 15 листочков. (Пусть участники пересчитают свои наборы.)

2 роли – руководитель и подчиненный.

Листочки – это ваши ресурсы (время, сотрудники в помощь, техника), о которых вы договариваетесь.

Цель руководителя – договориться с подчиненным о выполнении задания за минимальное кол-во ресурсов.

Пример возможного диалога за ресурсы:

Рук: Маша, я прошу тебя подготовить корпоратив по случаю Нового года и даю тебе для этого 1 помощника.

Подч: Нет, 1-ого мне не достаточно, очень много организационных вопросов, а времени остается мало. Потребуется – 2 помощника.

Рук: ок, согласен, тогда даю тебе 2-х помощников.

Если обоих устраивают условия, производится обмен листочками и пара садится в знак того, что они договорились.

Всего 6 раундов, каждый по 1,5 мин. Каждый раунд ваши роли будут поочередно меняться. Каждый из вас будет руководителем, т.е. будет отдавать листочки, и каждый будет подчиненным, т.е. будет получать листочки.

В одном раунде – обсуждается только один вид ресурса.

Максимальное количество ресурсов на 1 раунд – 5 шт (делить ресурсы пополам нельзя).

Т.е. подчиненный в каждом раунде может получить – от 1 до 5 листочков. А у руководителя может остаться – от 4 до 0.

Пары общаются, стоя. Если пара договорилась и обменялась ресурсами – то оба садятся, если время истекло, то тренер может дать еще несколько секунд на завершение обсуждения, но как только он подходит к паре и кладет руку на плечо 1 из игроков – все 5 ресурсов должны быть сданы тренеру. В этом случае проигрывают оба – руководитель теряет максимум листочков, а подчиненный – ничего не зарабатывает. Согласно нашей цели – это тоже проигрыш.

Тему всегда задает руководитель, начиная диалог.

Все что не было запрещено условиями – разрешено (это касается хитрых и неожиданных действий).

Проверочные вопросы для группы:

- какая основная цель кейса?
- сколько листочков вы можете получить/ потратить за 1 раунд?
- сколько видов ресурсов вы можете предложить в течение 1 раунда?
- какие есть вопросы у группы?

Анализ результатов.

После завершения кейса – участники подсчитывают количество листочков на руках.

Тренер, показывая изъятые листочки – это все упущенная выгода.

Анализ игры.

Нужно определить победителя – у кого максимум листочков.

Вопросы победителю:

- Были ли Вы хоть раз оштрафованы?
- Всегда ли Вы брали одинаковое кол-во листочков? От чего это зависело? –

Вариативность поведения в зависимости от человека и ситуации.

ОС тренера: Если у вас менее 10 листочков – вы или слишком жесткий, или слишком мягкий в переговорах.

Выводы общие

1. Когда вы идете на переговоры важно строить адекватный прогноз. – Могу ли я получить столько, сколько хочу?

Пример неадекватного прогноза, когда маленькая компания - поставщик или производитель участвует в тендере на большие объемы.

2. Важно ориентироваться на возможный результат: 1 лучше, чем 0, даже если хочется –3.

3. Тактики переговоров должны быть разными в зависимости от того, кто перед нами.

Резюме: если вы сейчас не довольны вашим результатом переговоров, а сейчас было ничто иное, как возможность продемонстрировать ваши сегодняшние навыки ведения переговоров, то в течение предстоящих 2-х дней тренинга у вас будет возможность потренироваться в применении разных подходов в ведении переговоров и сделать выводы об их эффективности.

Краткие методические указания

К каждой игре прописаны инструкции и технология реализация игры.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	выставляется студенту, если студент активно принимал участие в игре, выражал свое мнение, убедительно аргументировал свой ответ
4	4	выставляется студенту, если студент в целом участвовал в игре, аргументация недостаточно убедительна
3	3	выставляется студенту, если студент неактивно участвовал в игре, не смог аргументировать свою позицию
2	2	выставляется студенту, если студент почти не участвовал в игре, не имеет собственного мнения относительно обсуждаемых вопросов
1	1	выставляется студенту, если студент не участвовал в игре, не выражал позицию относительно обсуждаемых вопросов

5.3 Примеры заданий для выполнения практических работ

Письменная практика по теме 2 «Развитие лидерского потенциала»

Тест «Локус контроля» Ю.В. Щербатых (бланки с тестом)

Инструкция: Перед Вами 40 утверждений, последовательно прочитайте все. Прочитав утверждение, подумайте, имеет ли оно отношение к Вам. Если Вы согласны, что данное утверждение имеет к Вам прямое отношение, то в соответствующей ячейке бланка для ответов, отметьте букву «д» («Да, это про меня»). Если вы полагаете, что данное утверждение не имеет к Вам никакого отношения, то отметьте букву «н» («Нет, это не про меня»). Если Вы сомневаетесь, то отметьте букву «м» («Может быть»).

Анализ результатов:

Тест выявляет уровень субъективного контроля (УСК)

Локус контроля – это характеристика волевой сферы человека, которая отражает его склонность приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам или собственным способностям и усилиям. Приписывание ответственности за результаты своей деятельности внешним силам носит название экстернального, или внешнего, локуса контроля, а приписывание ответственности собственным способностям и усилиям – интернального, внутреннего, локуса контроля.

-внутренний локус контроля - человек полагает, что вся его жизнь зависит, в основном, от него самого, от его упорства, силы, терпения и старания

-внешний локус контроля - человек считает, что слишком многое в его жизни зависит от внешних обстоятельств — судьбы, удачи, других людей.

Письменная практика по теме 3 «Личная эффективность»

Упражнение «Что я хочу на самом деле?»

Цель упражнения: Выявление участниками своих основных желаний, которые лягут в основу программы изменений.

Инструкция: Упражнение выполняется на фоне спокойной музыки.

Часть 1. Расслабьтесь, создайте для себя уютную атмосферу, возьмите ручку и напишите сверху на листе бумаги „Что я хочу на самом деле?“. Ищите ответы на этот вопрос в течение 15 минут. Не напрягайтесь, пишите все, что придет вам в голову. Будьте свободны, не направляйте движение мысли, пусть она течет как хочет, вы лишь фиксируете ее. Не прерывайте работу, когда вы почувствуете, что иссякли или что вам это все надоело. Не исключено, что именно здесь вы столкнулись с сопротивлением — внутренним цензором, проверяющим все, что вы хотите высказать (даже себе) и повторяющим: „Это нереально... Не говори глупостей... Над тобой будут смеяться... Сделайте глубокий вдох, расслабьтесь, закройте на минуту глаза и вспомните что-нибудь приятное. Откройте глаза и продолжайте работать. Будет очень хорошо, если вы сделаете так не менее трех раз. Это надо для того, чтобы, миновав поверхностный слой переживаний, дойти до самых глубоких, а это требует времени для того, чтобы слой за слоем снять то, что их скрывает. Пишите все мысли, которые приходят вам в голову, даже если вам они покажутся из области фантастики. Доверяйте себе».

Часть 2. Почувствуйте себя активным и деятельным человеком. Возьмите новый лист бумаги и напишите сверху: „Хочу, чтобы в ближайшие полгода я...“ — и за 3 минуты вновь выскажите все, что придет вам в голову, в любой форме, каким бы странным это ни казалось».

Часть 3. Представьте себя в маленьком театре. Вы сидите в затемненном зале, а на сцене стоит человек. Этот человек — вы. Такой, каким вы себе нравитесь. Представьте себя счастливым и улыбающимся. Сейчас вы такой, каким хотите быть и можете стать. Посмотрите на человека на сцене. Сейчас вы должны будете поставить спектакль, где он в главной роли. Вы увидите его в разных ситуациях и поймете, что в нем есть такого, чего в вас еще нет, что привлекает вас в нем. Пусть в этом спектакле будут эпизоды, где он проявит свои знания и умения. Вспомните такие недавние события своей жизни, где вы действовали

не самым удачным образом, которые были для вас трудны. Дайте ему сыграть эти сцены. Вспомните: что он умеет, знает, понимает, может больше, и лучше, чем вы. Теперь, когда вы поняли это, возьмите ручку и запишите, что вас привлекает в нем, что в нем есть такого, чего в вас нет. Напишите сверху: „Я — Он“.

Часть 4. Ведущий: Перед вами лежат три листа. На одном написано: „Что я хочу на самом деле?“, на втором: „Хочу, чтобы в ближайшие полгода я...на третьем: „Я — Он“». Работайте с ними именно в этом порядке. Прочтите внимательно все, что вы записали, и, если надо, дополните. Ничего не вычеркивайте. Не переходите к следующему листу, не закончив предыдущий. Ничего не исправляйте, каким бы странным и нелепым вам сегодня это ни казалось. После того как вы сделаете все дополнения, вновь просмотрите свои записи и из каждого списка выберите по "три «самых важных» желания. Не думайте о том, насколько они осуществимы. Просто выберите и поверьте, что они для вас — самые главные. Итак, у вас окажется список из девяти (или меньше, в зависимости от того, насколько списки совпадают) основных желаний. Выберите из них три самых важных и с достижения этих трех начинайте новую жизнь».

Упражнение «Моя обычная неделя»

1. Опишите свою неделю.
2. Введите качественную и количественную оценку, где это возможно (разнообразие, насыщенность, напряженность, продуктивность).

Упражнение «Колесо жизненного баланса»

Давайте составим ваше колесо вместе:

1. Определите и запишите значимые для вас области жизни. Их может быть от 6 до 12. И у каждого из нас они могут различаться. Для примера, это могут быть: Здоровье, Семья, Саморазвитие и Личностный рост, Отдых, Финансы, Любовь, Взаимоотношения, Спорт, Карьера, Духовность и т.д. Сохраните индивидуальность, нарисуйте именно вашу Жизнь!
2. Определите, сколько времени в вашей жизни занимает каждая область (всё вместе = 100%).
3. Начертите круг и разбейте его на столько секторов, сколько значимых областей в вашей жизни. Величина сектора должна примерно соответствовать затрачиваемому на него времени.
4. Оцените Вашу удовлетворённость каждой областью. По шкале от 1 до 10 баллов. Или от 1 до 100. Как вам больше нравится. В центре круга — в месте пересечения всех линий — 1, а на внешней стороне круга — 10 или 100. Заштрихуйте каждый сектор, отвечающий за конкретную сферу, в соответствии с Вашим уровнем удовлетворённости этой сферой. Если захотите, раскрасьте сектора в разные цвета. Проявите фантазию и творческие способности. Ведь это про вашу Жизнь! Оцените правдиво и честно — это ведь Ваша жизнь! И Колесо ваш помощник в том, чтобы сделать Вашу жизнь ещё лучше!
5. Как катится Колесо Вашей Жизни? Вообще не катится? Или переваливается по принципу «в одних сферах пусто, в других густо»? Из чего состоит Ваша жизнь? Что для Вас важно? Устраивает ли Вас это? На получившемся «Колесе баланса» Вашей жизни Вы наглядно можете увидеть, насколько Ваша жизнь сбалансирована, гармонична и над чем ещё нужно поработать. Запишите, какие сектора вашего колеса требуют усиления. Что необходимо предпринять, чтобы приобрести гармонию? Какие шаги вы намерены сделать в этом направлении? Сколько времени вам для этого понадобится? Для приведения жизни к полной гармонии нужно сделать так, чтобы все важные для Вас её области были в достаточной степени реализованы и радовали своим присутствием в Вашей жизни. Это вполне — абсолютно реально! Просто нужно действовать! Ищущий — обрящет! Идущий — приходит! Никто не сделает Вас счастливыми против Вашей воли, так что выбирайте. В любом случае, Ваша жизнь —

это результат именно Ваших действий, решений и непрерывного выбора.

6. Определите Стратегические Цели для каждой области. В каждой из значимых для Вас сфер напишите стратегическую (глобальную) Цель. Она может быть неконкретна, и быть просто Запросом во Вселенную. Мы же помним, что Вселенная Дружественна, не правда ли? Уже наличие этих, достаточно общих и неконкретных целей, задаёт жизни правильный вектор и направления дальнейшего развития. Принимая какое-то решение, можно легко понять, вписывается ли оно в общее направление жизни.
7. Определите Тактические Цели для каждой области. Для каждой сферы составляем план с целями на год, три месяца, месяц. Вы можете выбрать любую степень разбивки/детализации. Главное, чтобы было удобно и радостно использовать этот «план». Цели прописываем по ХСР.
8. Определите Тактические Цели для наиболее значимых областей. Выберите 1–3 области, которые наиболее сильно нуждаются в изменениях. Пропишите Цели для того, чтобы повысить балл с низкого до среднего и затем до высокого значения. Выравнивайте Колесо так, чтобы оно катилось по жизни легко и свободно.

Выберите промежуточные сроки для отслеживания/резюмирования происходящих изменений. Каждые 2–4 месяца перерисовывайте Колесо Баланса. С позиции «как если бы» Вы его ещё вообще не рисовали. Как в первый раз. Можете распечатать и повесить Ваше Колесо Баланса на видное место. Это дополнительная мотивация. Можете просто каждое утро задавать себе вопрос: «Что я сегодня собираюсь сделать, чтобы мне на моём Колесе катилось ровнее?»

Письменная практика по теме 6 «Эмоциональный интеллект»

Упражнение СМЭР

(Это адаптированная к России схема работы с мыслями и эмоциями. Расшифровывается она следующим образом: событие-мысль-эмоция-реакция).

Инструкция: начертите таблицу в четыре столбика событие-мысль-эмоция-реакция.

С – событие, ситуация

Событием в данном контексте может являться то, что мы увидели, услышали, вспомнили или подумали. Стоит обращать внимание те ситуации, которые вызывают у нас сильный эмоциональный отклик, преимущественно негативный. Старайтесь акцентировать внимание на том, что изначально практически все происходящие события являются нейтральными. «Но ведь бывают откровенно негативные события, катастрофы, аварии и болезни!» – не согласится кто-то. Да, конечно. Но ведь даже чья-то смерть не вызовет одних и тех же эмоций у 100 из 100 человек. Поэтому события стоит принимать как просто случившиеся и не имеющие никакой негативной или позитивной окраски. Но под воздействием автоматических мыслей, зачастую незамеченных, у людей могут возникать определённые негативные эмоции.

М – мысли

Мысли, которые появляются в ответ на событие, часто они являются автоматическими. Это значит, что они могут промелькнуть в сознании, фактически оставшись незамеченными. Однако именно эти мысли оказывают важнейшее влияние на формирование наших эмоциональных, поведенческих и телесных реакций.

Откуда и под воздействием чего они появляются? На наши автоматические мысли влияет множество факторов: воспитание, окружение, уровень интеллекта, тип и свойства характера, образование и многое другое. Всё это формирует наши убеждения – промежуточные и глубинные. В течение жизни они могут изменяться, но всегда являются самым важным элементом нашего мышления.

Э – эмоции

Эмоции, в свою очередь, могут быть невротическими и здоровыми. К первым в психологии принято относить гнев, стыд, чувство вины, тревогу и обиду. Они способны сохраняться длительное время, годами отравляя человеку жизнь. Стоит понимать, что избавиться от эмоций в принципе – невозможно. Но можно научиться уменьшать проявления невротических эмоций, заменяя их на более здоровые и менее выраженные.

Например, вместо гнева мы будем чувствовать лёгкое раздражение. Или вместо гнетущего чувства вины – сожаление.

Р – реакция

Реакции могут быть как поведенческими, так и телесными. Наше тело напрямую связано с мышлением, оно моментально отзывается на невротические эмоции учащением сердцебиения, потливостью, [напряжением мышц](#) или другими симптомами. Человек может даже не заметить автоматических мыслей, которые пронесли у него в голове, а тело уже отреагировало на них. Отсюда и происходит симптоматика самой популярной несуществующей болезни – [вегетососудистой дистонии](#).

Поведенческая реакция также может быть различной. Кто-то может убежать в испуге с мероприятия, на котором почувствовал тревогу, а кто-то, испытав гнев, начнёт агрессивно выяснять отношения с обидчиком. Намеренно избежать встречи с определённым человеком или отказаться от посещения врача из-за страха перед процедурой также является поведенческой реакцией.

Краткие методические указания

Все инструкции прописаны в самой практике

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
3	5-10	Выставляется студенту, если он полностью выполнил упражнения; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
2	3-4	Выставляется студенту, если упражнения не закончены
1	0-2	Выставляется студенту в случае не выполнения

5.4 Образец рабочей тетради

Рабочая тетрадь (только для ОЗФО)

Рабочая тетрадь теме 1 «Введение. Soft Skills – навыки 21 века»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Какие бывают навыки?
- 2) Кому и зачем нужны гибкие навыки? Что дают гибкие навыки?
- 3) Место и роль Soft Skills в личностном и профессиональном развитии.
- 4) Как развивать гибкие навыки?
- 5) Как вы считаете, на сколько у Вас развиты навыки 21 века?

Рабочая тетрадь теме 2 «Развитие лидерского потенциала»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Что такое лидерство, и кто такой лидер?
- 2) Через какие роли может проявляться лидер вовне?
- 3) Какие ключевые составляющие мы можем выделить в само-лидерстве? (Само-лидерство- сам для себя лидер)
- 4) Что такое реактивное и проактивное поведение?

Опишите свой опыт взаимодействия в команде в позиции лидера. Дайте комментарии к вашему опыту лидерства по по следующим составляющим:

1. Природное обаяние.
2. Само-лидерство.
3. Лидерство вовне.

Рабочая тетрадь теме 3 «Личная эффективность»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) На что уходит мое время?
- 2) Как затрачиваться меньше, а делать больше?
- 3) Как ставить достижимые цели?
- 4) Как себя мотивировать?
- 5) Что такое личная эффективность?

Выполните упражнение в тетради «Колесо жизненного баланса»

Давайте составим ваше колесо вместе:

1. Определите и запишите значимые для вас области жизни. Их может быть от 6 до 12. И у каждого из нас они могут различаться. Для примера, это могут быть: Здоровье, Семья, Саморазвитие и Личностный рост, Отдых, Финансы, Любовь, Взаимоотношения, Спорт, Карьера, Духовность и т.д. Сохраните индивидуальность, нарисуйте именно вашу Жизнь!
2. Определите, сколько времени в вашей жизни занимает каждая область (всё вместе = 100%).
3. Начертите круг и разбейте его на столько секторов, сколько значимых областей в вашей жизни. Величина сектора должна примерно соответствовать затрачиваемому на него времени.
4. Оцените Вашу удовлетворённость каждой областью. По шкале от 1 до 10 баллов. Или от 1 до 100. Как вам больше нравится. В центре круга — в месте пересечения всех линий — 1, а на внешней стороне круга — 10 или 100. Заштрихуйте каждый сектор, отвечающий за конкретную сферу, в соответствии с Вашим уровнем удовлетворённости этой сферой. Если захотите, раскрасьте сектора в разные цвета. Проявите фантазию и творческие способности. Ведь это про вашу Жизнь! Оцените правдиво и честно — это ведь Ваша жизнь! И Колесо ваш помощник в том, чтобы сделать Вашу жизнь ещё лучше!
5. Как катится Колесо Вашей Жизни? Вообще не катится? Или переваливается по принципу «в одних сферах пусто, в других густо»? Из чего состоит Ваша жизнь? Что для Вас важно? Устраивает ли Вас это? На получившемся «Колесе баланса» Вашей жизни Вы наглядно можете увидеть, насколько Ваша жизнь сбалансирована, гармонична и над чем ещё нужно поработать. Запишите, какие сектора вашего колеса требуют усиления. Что необходимо предпринять, чтобы приобрести гармонию? Какие шаги вы намерены сделать в этом направлении? Сколько времени вам для этого понадобится? Для приведения жизни к полной гармонии нужно сделать так, чтобы все важные для Вас её области были в достаточной степени реализованы и радовали своим присутствием в Вашей жизни.
6. Определите Стратегические Цели для каждой области. В каждой из значимых для Вас сфер напишите стратегическую (глобальную) Цель. Она может быть неконкретна, и быть просто Запросом во Вселенную. Мы же помним, что Вселенная Дружественна, не правда ли? Уже наличие этих, достаточно общих и неконкретных целей, задаёт жизни правильный вектор и направления дальнейшего развития. Принимая какое-то решение, можно легко понять, вписывается ли оно в общее направление жизни.
7. Определите Тактические Цели для каждой области. Для каждой сферы составляем план с целями на год, три месяца, месяц. Вы можете выбрать любую степень разбивки/детализации. Главное, чтобы было удобно и радостно использовать этот «план». Цели прописываем по ХСР.
8. Определите Тактические Цели для наиболее значимых областей. Выберите 1–3 области, которые наиболее сильно нуждаются в изменениях. Пропишите Цели для того, чтобы повысить балл с низкого до среднего и затем до высокого значения. Выравнивайте Колесо так, чтобы оно катилось по жизни легко и свободно.

Выберите промежуточные сроки для отслеживания/резюмирования происходящих изменений. Каждые 2–4 месяца перерисовывайте Колесо Баланса. С позиции «как если бы» Вы его ещё вообще не рисовали. Как в первый раз. Можете распечатать и повесить Ваше Колесо Баланса на видное место. Это дополнительная мотивация. Можете просто каждое утро задавать себе вопрос: «Что я сегодня собираюсь сделать, чтобы мне на моём Колесе катилось ровнее?»

Упражнение «Моя обычная неделя»

1. Опишите свою неделю.
2. Введите качественную и количественную оценку, где это возможно (разнообразие, насыщенность, напряженность, продуктивность)

Рабочая тетрадь теме 4 «Системное мышление, как способ развития нового качества в изменчивом мире»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Для каких профессий и должностей системное мышление является важным навыком?
- 2) Каков он - этот мир? Как его характеризуют учёные? Что такое акронимы VUCA и BANI мир. Как вы думаете, гарантирует BANI концепция нам защиту от потрясений, страхует ли знание этой концепции нас от непредвиденных событий в жизни?
- 3) “Поколение Y” или “поколение Z” каковы их характеристики?
- 4) Почему нам важно мыслить системно? Что такое система?
- 5) Какие есть инструменты, способствующие системному мышлению?
- 6) Что такое ТРИЗ?

Рабочая тетрадь теме 5 «Публичные выступления»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Как называются люди, произносящие публичную речь? (спикер, оратор, выступающий, докладчик, глашатай)
- 2) Назовите фамилии крутых спикеров, которых вы можете порекомендовать послушать нам всем
- 3) Почему именно эти люди произвели на вас впечатление и чем запомнились?
- 4) Для каких профессий важно иметь навык публичных выступлений?
- 5) Кто уже имел опыт публичного выступления, поднимите руку?
- 6) Критерии плохого и отличного выступления?

Опишите свой опыт публичного выступления, ориентируясь на схему ЗАЧЕМ? ЧТО? КАК?

Опишите выступление Тони Роббинсона, ориентируясь на схему ЗАЧЕМ? ЧТО? КАК? (<https://yandex.ru/video/preview/14206460090681047321>)

Упражнение в тетради «Карусель»

Продолжите фразу:

«Я люблю...»

«Меня радует...»

«Мне грустно, когда...»

«Я горжусь собой, когда...»

«Я умею делать лучше всего...»

«Я хотел бы добиться в жизни...»

«Мне необходимо выступать публично, потому что...»

«Когда я выступаю публично, я...»

«Перед выступлением я чувствую...»

«Чтобы стать успешным оратором мне необходимо...»

«Я ценю в самом себе...»

- Какой вопрос вызвал наибольшие затруднения?

Рабочая тетрадь теме 6 «Эмоциональный интеллект»

Упражнение СМЭР

(Это адаптированная к России схема работы с мыслями и эмоциями. Расшифровывается она следующим образом: событие-мысль-эмоция-реакция).

Инструкция: начертите таблицу и заполните в четыре столбика событие-мысль-эмоция-реакция.

С – событие, ситуация

Событием в данном контексте может являться то, что мы увидели, услышали, вспомнили или подумали. Стоит обращать внимание те ситуации, которые вызывают у нас сильный эмоциональный отклик, преимущественно негативный. Старайтесь акцентировать внимание на том, что изначально практически все происходящие события являются нейтральными. «Но ведь бывают откровенно негативные события, катастрофы, аварии и болезни!» – не согласится кто-то. Да, конечно. Но ведь даже чья-то смерть не вызовет одних и тех же эмоций у 100 из 100 человек. Поэтому события стоит принимать как просто случившиеся и не имеющие никакой негативной или позитивной окраски. Но под воздействием автоматических мыслей, зачастую незамеченных, у людей могут возникать определённые негативные эмоции.

М – мысли

Мысли, которые появляются в ответ на событие, часто они являются автоматическими. Это значит, что они могут промелькнуть в сознании, фактически оставшись незамеченными. Однако именно эти мысли оказывают важнейшее влияние на формирование наших эмоциональных, поведенческих и телесных реакций.

Откуда и под воздействием чего они появляются? На наши автоматические мысли влияет множество факторов: воспитание, окружение, уровень интеллекта, тип и свойства характера, образование и многое другое. Всё это формирует наши убеждения – промежуточные и глубинные. В течение жизни они могут изменяться, но всегда являются самым важным элементом нашего мышления.

Э – эмоции

Эмоции, в свою очередь, могут быть невротическими и здоровыми. К первым в психологии принято относить гнев, стыд, чувство вины, тревогу и обиду. Они способны сохраняться длительное время, годами отравляя человеку жизнь. Стоит понимать, что избавиться от эмоций в принципе – невозможно. Но можно научиться уменьшать проявления невротических эмоций, заменяя их на более здоровые и менее выраженные. Например, вместо гнева мы будем чувствовать лёгкое раздражение. Или вместо гнетущего чувства вины – сожаление.

Р – реакция

Реакции могут быть как поведенческими, так и телесными. Наше тело напрямую связано с мышлением, оно моментально отзывается на невротические эмоции учащением сердцебиения, потливостью, напряжением мышц или другими симптомами. Человек может даже не заметить автоматических мыслей, которые пронеслись у него в голове, а тело уже отреагировало на них. Отсюда и происходит симптоматика самой популярной несуществующей болезни – вегетососудистой дистонии.

Поведенческая реакция также может быть различной. Кто-то может убежать в испуге с мероприятия, на котором почувствовал тревогу, а кто-то, испытав гнев, начнёт агрессивно выяснять отношения с обидчиком. Намеренно избежать встречи с определённым человеком или отказаться от посещения врача из-за страха перед процедурой также является поведенческой реакцией.

Опишите в рабочей тетради ситуации свой жизненный опыт, в которых вы использовали навыки эмоционального интеллекта: самоосознание, управление собой, навыки распознавания чувств других, формирование эффективных отношений.

Рабочая тетрадь теме 7 «Эффективная коммуникация»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Какая эффективная, а какая неэффективная коммуникация?
- 2) Простая и сложная коммуникация?
- 3) Что такое эффективное слушание?
- 4) Что такое конгруэнтность в коммуникации?

Опишите в рабочей тетради свой личный опыт эффективной коммуникации. По каким критериям вы определили эффективность своей коммуникации? Докажите

Рабочая тетрадь теме 8 «Командная работа»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Какие есть признаки командной работы?
- 2) Выберите 4 необходимые характеристики командной работы, достаточные характеристики командной работы (2 характеристики) Докажите письменно свой выбор.

Рабочая тетрадь теме 9 «Управление конфликтами»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Какие бывают конфликты и причины конфликта?
- 2) Как можно разрешать конфликты?
- 3) Плюсы и минусы конфликта.

Упражнение "Другими словами"

Инструкция: Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: "Ты должен...", "Это твоя обязанность...", "С тобой невозможно разговаривать...", "Ты безответственный человек" и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Вам предлагаются высказывания, ваша задача перефразировать и написать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные. Например, "Ты должен принести мне книгу". (Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу).

Фразы:

- «Он должен заботиться обо мне»
- «Ты не должна была ходить на ту вечеринку»
- «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»
- «Ты должна была предвидеть возможные трудности»
- “Меня обидели!”
- “Меня заставили”.
- “Он – упрямый осёл”.
- “Он меня унизил”.
- “Прекрати меня злить!”
- “Ты должна мне дать эту программу ”
- «Он должен заботиться обо мне»
- «Ты не должна была ходить на ту вечеринку»
- «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»
- «Ты должна была предвидеть возможные трудности»
- “Меня обидели!”
- “Меня заставили”.
- “Он – упрямый осёл”.
- “Он меня унизил”.
- “Прекрати меня злить!”
- “Ты должна мне дать эту программу ”
- «Он должен заботиться обо мне»

«Ты не должна была ходить на ту вечеринку»
 «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»
 «Ты должна была предвидеть возможные трудности»
 “Меня обидели!”
 “Меня заставили”.
 “Он – упрямый осёл”.
 “Он меня унизил”.
 “Прекрати меня злить!”
 “Ты должна мне дать эту программу”
 «Он должен заботиться обо мне»
 «Ты не должна была ходить на ту вечеринку»
 «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»
 «Ты должна была предвидеть возможные трудности»

Опишите в рабочей тетради свой личный опыт конструктивного решения конфликта. По каким критериям вы определили, что конфликт разрешен? Докажите.

Рабочая тетрадь теме 10 «Эффективные переговоры»

Ответьте письменно на вопросы:

1. Понятие и специфика переговоров.
2. Модели поведения в переговорах.
3. Отстаивание своих интересов в переговорах.
4. Управление собственными эмоциями. Техники работы с манипуляцией.
6. Управление эмоциями оппонента.
7. Подготовка к переговорам и алгоритм их проведения.

Опишите в рабочей тетради свой личный опыт эффективных переговоров. По каким критериям вы определили, что конфликт разрешен? Докажите.

Рабочая тетрадь теме 11 «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»

Ответьте письменно на вопросы:

- 1) Нужна ли обществу инклюзия?
- 2) Что такое инклюзивное образование?
- 3) Что важно соблюдать при взаимодействии с людьми с особенностями развития и инвалидностью?

Краткие методические указания

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- писать на основе своих собственных мыслей, собственного жизненного опыта; в качестве аргументов желательно использовать материал, изученный на курсе.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
3	5	Выставляется студенту, если он полностью выполнил упражнения; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
2	3-4	Выставляется студенту, если упражнения не закончены
1	0-2	Выставляется студенту в случае не выполнения

5.5 Тематика эссе

Карта - эссе

Создание подробной ментальной карты по всему курсу и на её основе написать рефлексивное эссе «Мои приращения на данном курсе»

Краткие методические указания

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- написать эссе на основе своих собственных мыслей, собственного жизненного опыта; в качестве аргументов желательно использовать материал, изученный на курсе.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	20	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории, ясно выразил и аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами и примерами из своего жизненного опыта
4	15	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории, ясно выразил, но недостаточно аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами
3	10	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории, недостаточно ясно выразил, и/или не аргументировал свою позицию, положения эссе не подкреплены примерами
2	5	Выставляется студенту, если он допустил в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки, но в целом его произведение отвечает заявленной теме
1	0	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

1. б)

2. а)

3. в)

4. г)

5. это совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности. Темперамент связан с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности. Темперамент определяет скорость течения психических процессов, устойчивость эмоциональной сферы, степень волевого усилия.

6. в), б), а), г).

7. Предполагает совместное решение, удовлетворяющее обе стороны, основанное на взаимных уступках.

8. Участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

9. Стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

10. Уход от конфликта, отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

11. Принесение в жертву собственных интересов ради другого.

12. Столкновение противоположных взглядов, интересов.

13. г)

14. б)

15. Способность распознавать и сопереживать чувствам других людей

16. Гнев, страх, радость

17. в)

18. г)

19. б)

20. б)

21. б)

22. а)

23. Социально-психологический механизм передачи психического настроения другим людям от одного человека или группы людей, эмоционального воздействия в условиях непосредственного контакта и включения личности в определенные психические состояния.

24. а)

25. Присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию. В нормальных условиях меланхолик – человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами.

26. Быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная.

27. Характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений.

28. Отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний.

29. Это чрезмерная подвижность настроения, когда эмоции слишком быстро появляются и сменяются на другие.

30. в)

31. б)

32. 1) лидер в **основном призван осуществлять регуляцию межличностных отношений** в группе, в то время как руководитель осуществляет **регуляцию официальных отношений** группы как некоторой социальной организации;

2) лидерство **возникает стихийно**, руководитель всякой реальной социальной группы либо **назначается, либо избирается**, но, так или иначе, этот процесс не является стихийным, а, напротив, целенаправленным, осуществляемым под контролем различных элементов социальной структуры;

3) руководство подчиненными в отличие от лидерства обладает гораздо более определенной системой различных санкций, которых в руках лидера нет;

33. внутриличностный, межличностный, внутригрупповой, межгрупповой, конфликт между личностью и группой.

34. 1) Конфликт выступает источником развития, совершенствования процесса взаимодействия (развивающая функция);

2) обнаруживает возникшее противоречие (познавательная функция);

3) призван разрешить противоречие (инструментальная функция);

4) имеет объективные последствия, связанные с изменением обстоятельств (перестроечная функция).

35. С помощью языка: письменная и устная речь, слушание и чтение

36. Неречевые: мимика, жесты, сенсорные и телесные контакты

37. г)

38. б)

39. б)

40. **сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.**

41. Область психологии, изучающая психологические явления и закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные включением их в социальные группы, а так же психологические характеристик самих этих групп.

42. Я-высказывание помогает человеку говорить о своих намерениях и состоянии, о своих чувствах, стараясь не задевать и не обвинять своего собеседника. Данная техника предполагает переход с «Ты» на «Я».

43. **Общительность и обращенность индивида вовне**, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он **действует под влиянием момента, импульсивен**, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

44. **Склонный к самоанализу**. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям.

45. Стороны(участники) конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, действия участников конфликта , исход (результат) конфликта

46. 1. возникновение объективной конфликтной ситуации (или предконфликтной) ситуации

2. осознание ситуации как конфликтной

3. конфликтное взаимодействие

4. разрешение конфликта

47. **Медиация или посредничество.** Медиация - это процесс, в котором независимый третий лицо вступает в конфликтную ситуацию между двумя или более сторонами, чтобы помочь им достичь взаимоприемлемого решения.

48. **Чрезмерное нервно-психическое перенапряжение,** проявляющееся во временной дезорганизации сознания и крайней активизации импульсивных реакций.

49. Эмоции

●В процессе эволюции возникли раньше

●Присущи и человеку и животному

●Ситуативны и кратковременны

●Выделяют явления, актуальные «здесь и сейчас»

●Одна и та же эмоция может проявляться в разных чувствах

Чувства

●В процессе эволюции возникли позже

●В большинстве присущи человеку

●Привязаны к объектам

●Устойчивы и длительны

●Выделяют объекты, имеющие большую и стабильную значимость

50. Умение устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Включает систему знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека в различных ситуациях общения.

51. 1 **Публичная зона - от 3.5 метров и больше.** Указывает на то, что в процессе общения находятся люди, не имеющие ни каких-либо личных или деловых отношений, и что они не намерены идти на сближение друг с другом или установление личных взаимоотношений.

2. **Социальная зона - от 1.2 до 3.5 метров.** Указывает на то, что общающиеся люди являются знакомыми, партнерами или коллегами по работе и между ними сложились не только деловые взаимоотношения.

3. **Личная зона - 45 см -1,2 метра.** В пределах этой зоны располагаются люди, между которыми сложились личные взаимоотношения, не переходящие в интимные.

4. **Интимная зона - от 0 до 45 см.** В эту зону допускаются только самые близкие люди, между которыми сложились интимные отношения или которые готовы пойти на установление таких отношений.

52. Сокращение различных мышц лица для выражения своих переживаний и отношений к чему-либо или кому-либо.

53. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что-то под влиянием группового мнения (реального или воображаемого)

54. Сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

55. Радость

Удивление

Печаль

Гнев

Отвращение

Презрение

Горе-страдание

Стыд

Интерес-волнение

Вина

Смущение

56. - Темперамент человека является **врожденным**, а характер — **приобретенным**.

- Темперамент определяется **биологическими особенностями организма человека**, а его характер — **социальной средой**, в которой человек живет и развивается. В различных социальных условиях у людей формируются разные типы характеров, в то время как о типах темперамента этого сказать нельзя.

- Применительно к описанию темперамента человека пользуются термином **«свойства»**, в то время как по отношению к характеру — термином **«черты»**.

57. Манипулятивное

58. Стереотипизация

59. Понятие, введенное К. Леонгардом и означающее чрезмерную выраженность отдельных черт характера и их сочетаний, представляющую крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

60. Методическое средство для получения первичной социологической и социально-психологической информации на основе вербальной (словесной) коммуникации.

61. Психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Барьер может быть обусловлен как эмоциональным состоянием субъектов общения, так непониманием смысла высказываний, обращений и т. п.

62. Взаимонепонимание между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл.

63. Психическое состояние, проявляющееся в неадекватной пассивности субъекта, что препятствует выполнению им тех или иных действий.

64. Психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

65. Отклоняющиеся от общепризнанных норм социальные действия, поступки людей или группы, приводящие к нарушению этих норм и вызывающие необходимость соответствующего реагирования со стороны социальной группы или общества в целом.

66. Направленность внимания личности на собственные интересы, свой внутренний мир.

67. Социально-психологический процесс, в ходе которого один член группы, общности или общества (лидер) организует и направляет других к достижению конкретной общей цели.

68. Побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей субъекта; совокупность внешних или внутренних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность

69. Общение посредством жестов (языка жестов), мимики, телодвижений и ряда других средств, исключая речевые. Невербальная коммуникация у различных народов имеет свои специфические характеристики.

70. Состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности.

71. Социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.

72. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для нее способы поведения.

73. Появление переживаний неудачи, возникающих при наличии реальных или мнимых непреодолимых препятствий на пути к цели, в качестве которых выступают те или иные отрицательные образы и представления.

74. Сосредоточенность внимания личности на внешнем мире, внешних объектах, иногда за счет собственных интересов, принижения своей значимости. Экстравертам свойственны импульсивность поведения, активность в жестах, общительность, проявление инициативы (иногда излишней), социальная адаптированность, открытость внутреннего мира.

75. **А.Н. Леонтьев выделяет три стадии развития психики:**

1. Стадия элементарной сенсорной психики

2. Стадия перцептивной психики

3. Стадия интеллекта (наивысший уровень)

76. Эмоции и чувства играют важную роль в поведении человека, влияя на его настроение, мотивацию, принятие решений и социальные взаимодействия. Они могут **стимулировать или подавлять активность, оказывать влияние на внимание и концентрацию**, а также формировать предпочтения и отношения. Умение управлять своими эмоциями и чувствами способствует эффективному поведению и здоровым отношениям с окружающими.

77. Стресс - это реакция организма на внешние или внутренние раздражители, которые требуют адаптации. Он может быть вызван различными факторами, такими как физические, эмоциональные, психологические или социальные проблемы

78. Я-концепция - это совокупность представлений человека о себе, своих качествах, способностях, возможностях и месте в обществе. Она включает в себя самоопределение, самооценку, самоотношение и самоуважение.

79. Общение - это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми. Оно включает в себя различные формы, такие как разговор, письмо, жесты, мимика и другие способы передачи информации.

80. Это снижение производительности или активности индивида в присутствии других людей. Это явление противоположно социальной фасилитации, которая описывает усиление активности индивида под влиянием присутствия других людей.

81. Усиление активности индивида, вызванное присутствием других людей. Этот эффект проявляется в виде увеличения скорости выполнения заданий, улучшения качества работы и повышения уровня активности.

82. Феномен, при котором люди склонны перекладывать ответственность за свои действия на других, особенно когда эти действия являются коллективными или анонимными.

83. б)

84. Снижение вероятности того, что люди окажут помощь пострадавшему, если рядом есть другие люди.

85. Процесс, в котором эмоции одного человека передаются другим людям, что может привести к общему эмоциональному состоянию.

86. Метод социометрии позволяет выявить структуру социальных связей в группе, определить лидеров и изгоев, а также оценить уровень конфликтности и социальной напряженности.

87. различные среды, в которых происходит процесс социализации, то есть усвоение и освоение норм, ценностей, ролей и поведенческих моделей, необходимых для функционирования в обществе

88. Субъективное ощущение и понимание себя как уникального индивида и члена определенной социальной группы или категории. Идентичность включает в себя восприятие и понимание своих личностных характеристик, ролей, ценностей, убеждений и связей с другими людьми и группами

89. б)

90. а)

91. Руководитель активизирует группу на общую разработку решений и коллективную их реализацию, организует систематический обмен информацией, мнениями; на подчиненных влияет убеждением, советами, доказательствами; сотрудники в полной мере могут реализовать свои творческие возможности, их инициатива поощряется, им предоставляется относительная самостоятельность в выборе способов решения групповой задачи и т.д.

92. Руководитель сам принимает решения, на подчиненных воздействует преимущественно приказами, распоряжениями, не подлежащими обсуждению; над

всеми действиями подчиненных осуществляется жесткий контроль, инициатива пресекается; в крайних формах – это «тирания», грубость, пренебрежение достоинством людей, безнравственность, жестокость

93. У руководителя низкий уровень требований к подчиненным, главные способы влияния на них – просьба, информирование; контроль ослаблен; руководитель фактически уклоняется от управления группой. руководитель «дистанцируется» от подчиненных, взаимодействие и контакты с ними сводит к необходимому минимуму

94. В социальной психологии группа определяется как совокупность двух или более индивидов, которые взаимодействуют между собой, имеют общие цели и сознательно ощущают себя связанными друг с другом. Группа может быть формальной (например, рабочая команда, класс в школе) или неформальной (например, группа друзей). Она может быть временной или постоянной, большой или маленькой.

95. Нужно подойти к мужчине с уважением и терпением. Важно понимать, что человек со слепотой может испытывать определенные трудности в ориентации, и важно обращаться к нему с уважением и с пониманием. Важно, не оказывать непрошенной помощи, спросить у него, нуждается ли он в помощи, и если да, как он предпочитает, чтобы ему помогли. Не следует предполагать, что он хочет постороннюю помощь в каждой ситуации.

96. Если молодой человек знает базовые жесты или может использовать жесты для передачи простых идей, это может помочь установить контакт. Молодой человек может использовать планшет или лист бумаги с ручкой для письменного общения. Он может написать вопросы и предложения, а глухой парень может ответить на них письменно. Необходимо уважать нужды и предпочтения глухого парня. Не следует настаивать на общении или помощи, если он этого не желает. Студент должен постараться показать поддержку и понимание к глухому парню. Важно проявлять терпение и эмпатию, учитывая его особенности и стремясь сделать обстановку максимально комфортной.

97. Во-первых, нужно взять паузу, вдох и привести свое эмоциональное состояние в равновесие, посмотреть на ситуацию со стороны. Далее студенту необходимо выяснить, какие именно интересы и потребности лежат в основе несогласий коллеги. Он должен активно слушать и задавать открытые вопросы, чтобы лучше разобраться в позиции оппонента. В-третьих, на основе выявленных интересов сторон студенту необходимо искать компромиссное решение, которое удовлетворит обе стороны. Он может предложить перераспределение задач, учитывая возможности и желания коллеги, чтобы найти оптимальное решение. Для предотвращения будущих конфликтов студент может предложить создать ясные коммуникационные правила в команде, чтобы улучшить взаимодействие и избежать недопонимания в будущем.

98. В первую очередь необходимо подойти к Диме и поздороваться, сообщить, кто с ним разговаривает, затем уточнить у Димы, нужна ли ему помощь в сопровождении до аудитории. Если Дима согласится, уточните, как правильно ему помочь. Если же Дима откажется, помощь оказывать не нужно.

99. Необходимо адресовать вопрос непосредственно человеку, обращаясь именно к нему, удерживая зрительный контакт, а не его сурдопереводчику.

100. Причина конфликта в данной ситуации в том, что студент прилюдно позволил себе высказать критику в адрес своего преподавателя, чем дискредитировал его в глазах других студентов. В данной ситуации преподавателю не стоит развивать конфликтную ситуацию, а постараться побеседовать со студентом «с глазу на глаз» и выяснить, чем вызвана критика студента в его адрес. Вероятно, студент также может принести свои извинения и высказаться в корректной форме.

101. В данной ситуации лидеру важно не делать поспешных выводов о состоянии здоровья его напарника и в то же время постараться решить возникшую сложную ситуацию. Вполне может быть, что Ваш напарник уже в ближайшее время собирался выйти на учебу. Можно подойти к напарнику и спросить у него, каково его состояние здоровья, готов ли он в ближайшее время выйти на учебу и помочь своей команде вовремя выполнить проект. Также можно попросить напарника, если есть такая возможность, взять часть работы домой, чтобы помочь команде вовремя сдать важный проект. В любом случае, решение по данной ситуации должно приниматься только после ее обсуждения с напарником.