Региональная общественная организация «Центр поддержки и развития некоммерческих организаций Ямала»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Председателя
Региональной общественной
организации «Центр поддержки и
развития некоммерческих
организаций Ямала»
от 25.09.2025 г. № 6
_____/Тереш. И.Н./
м.п.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«СОЦИАЛЬНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Категория слушателей: специалисты сферы молодёжной политики.

Срок обучения: 1 неделя, 5 учебных дней.

Объём программы: 16 академических часов.

Форма обучения: заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Режим обучения: самостоятельное освоение материалов и выполнение заданий по календарному учебному графику; учебная нагрузка — до 4 академических часов в день. **Форма итоговой аттестации:** зачёт, включающий тестирование и решение ситуационного задания.

Документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации.

г. Лабытнанги
2026 год

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Социальные взаимодействия и эффективные коммуникации» разработана с учётом:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- устава и локальных нормативных актов организации, регулирующих реализацию дополнительных профессиональных программ, применение электронного обучения, проведение контроля и итоговой аттестации.

Программа реализуется организацией, имеющей право осуществлять образовательную деятельность по дополнительному профессиональному образованию. Перед утверждением программы проверяются актуальность нормативных оснований и соответствие локальным актам организации.

1.2. Содержание образовательной программы

Программа включает пояснительную записку, планируемые результаты обучения, учебный план, календарный учебный график, рабочие программы модулей, оценочные материалы, организационно-педагогические условия и учебно-методическое обеспечение.

Содержание ориентировано на профессиональные ситуации взаимодействия специалистов с молодыми людьми, молодёжными объединениями, добровольческими командами, коллегами и партнёрскими организациями.

1.3. Актуальность программы

Профессиональная деятельность специалистов сферы молодёжной политики предполагает постоянное взаимодействие с различными группами молодых людей, организацию совместной деятельности, сопровождение инициатив и согласование интересов участников.

Качество коммуникации влияет на доверие к специалисту, доступность информации, вовлечённость участников, выполнение договорённостей и устойчивость командной работы.

Программа направлена на освоение прикладных инструментов общения, предупреждение коммуникативных ошибок и развитие способности конструктивно действовать в сложных ситуациях.

1.4. Цель образовательной программы

Совершенствование профессиональных компетенций специалистов сферы молодёжной политики в области социальных взаимодействий, эффективной межличностной, командной и цифровой коммуникации в рамках имеющейся квалификации.

1.5. Задачи образовательной программы

- Систематизировать знания о социальных взаимодействиях и коммуникативном процессе.
- Развить умение учитывать контекст, потребности и особенности участников общения.
- Освоить приёмы активного слушания, постановки вопросов и проверки понимания.
- Совершенствовать навыки ясного выражения позиции, аргументации и конструктивной обратной связи.
- Освоить способы предупреждения эскалации конфликтов и согласования интересов.
- Развить навыки командного взаимодействия и фиксации договорённостей.
- Совершенствовать деловую переписку и взаимодействие в цифровой среде.
- Сформировать индивидуальный план применения коммуникативных инструментов.

1.6. Категории обучающихся и требования к поступающим

Категория обучающихся — специалисты сферы молодёжной политики, в том числе специалисты молодёжных центров, учреждений по работе с молодёжью, координаторы молодёжных проектов и добровольческих программ, специалисты, сопровождающие молодёжные инициативы.

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и/или высшее образование.

При освоении программы параллельно с получением среднего профессионального или высшего образования удостоверение о повышении квалификации выдаётся одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Специальные требования к стажу работы не устанавливаются.

1.7. Перечень совершенствуемых профессиональных компетенций

Код	Профессиональная компетенция
ПК-1	Способность анализировать ситуацию социального взаимодействия и выбирать способы коммуникации с учётом цели, контекста и особенностей участников.
ПК-2	Способность применять активное слушание, вопросы, аргументацию и конструктивную обратную связь в профессиональном общении.
ПК-3	Способность предупреждать эскалацию конфликтов, согласовывать интересы и формулировать выполнимые договорённости.
ПК-4	Способность организовывать командную и цифровую коммуникацию с соблюдением профессиональной этики, границ и конфиденциальности.

Компетенции сформулированы применительно к задачам профессиональной деятельности слушателей. Освоение программы не предусматривает присвоения новой квалификации.

1.8. Форма обучения

Форма обучения — **заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий**.

Программа осваивается преимущественно асинхронно: слушатели самостоятельно изучают электронные учебные материалы, выполняют практические задания и проходят аттестацию в установленные сроки.

Обязательное участие в синхронных вебинарах и очное посещение занятий не предусматриваются. Вопросы преподавателю направляются через электронную образовательную среду.

1.9. Режим и трудоёмкость обучения

Срок освоения — 1 неделя, 5 учебных дней.

Общая трудоёмкость — **16 академических часов**, включая:

Вид учебной деятельности	Академические часы
Самостоятельное изучение теоретических материалов	6
Самостоятельное выполнение практических заданий	9
Итоговая аттестация	1
Итого	**16**

Продолжительность академического часа — 45 минут. Общая трудоёмкость составляет 12 астрономических часов без учёта перерывов.

Подготовка практических материалов и изучение инструкций включены в установленную трудоёмкость; дополнительные обязательные часы сверх учебного плана не предусматриваются.

1.10. Текущий контроль и промежуточная аттестация

Текущий контроль проводится по результатам выполнения практического задания каждого модуля.

Отдельная промежуточная аттестация не предусмотрена. Проверка заданий и предоставление обратной связи осуществляются в рамках освоения модулей, без выделения дополнительных часов нагрузки слушателя.

1.11. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится дистанционно в форме зачёта и включает:

- итоговый тест из 12 вопросов;
- письменное решение ситуационного задания.

Общая продолжительность — 45 минут: ориентировочно 15 минут на тест и 30 минут на ситуационное задание.

Обучающимся, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаётся удостоверение о повышении квалификации образца, самостоятельно устанавливаемого образовательной организацией.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию, получившим неудовлетворительные результаты либо освоившим часть программы, выдаётся справка об обучении или о периоде обучения в установленном порядке.

---

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Модуль	Знания	Умения	Компетенции
1. Основы социальных взаимодействий	Структура коммуникативного процесса; социальные роли и ожидания; барьеры общения; принципы профессиональной этики.	Определять цель общения; различать факты и интерпретации; выявлять барьеры; выбирать канал и формат взаимодействия.	ПК-1, ПК-4
2. Инструменты эффективной коммуникации	Приёмы активного слушания; виды вопросов; структура ясного сообщения; принципы обратной связи и уважительного отказа.	Уточнять запрос; перефразировать; проверять понимание; формулировать просьбу; давать обратную связь без оценки личности.	ПК-1, ПК-2
3. Сложные коммуникации и согласование интересов	Причины конфликтов; различия позиций и интересов; признаки эскалации; способы снижения напряжения; структура договорённости.	Анализировать конфликт; обозначать границы; предлагать варианты решения; согласовывать действия; определять необходимость привлечения руководителя или профильного специалиста.	ПК-2, ПК-3
4. Командные и цифровые коммуникации	Принципы командного взаимодействия; правила обсуждений и переписки; способы фиксации решений; требования конфиденциальности.	Формулировать задачи и сообщения; выбирать канал общения; фиксировать ответственных и сроки; поддерживать уважительную коммуникацию.	ПК-1, ПК-4

Итоговые результаты обучения

По завершении программы слушатель **знает** основные закономерности профессионального общения, типичные коммуникативные барьеры, инструменты активного слушания, принципы обратной связи, способы согласования интересов и правила цифрового взаимодействия.

Слушатель **умеет** анализировать ситуации общения, уточнять потребности собеседника, ясно выражать позицию, обсуждать разногласия без перехода на личность, фиксировать договорённости и оценивать качество собственных сообщений.

Слушатель **применяет в учебных профессиональных ситуациях** алгоритмы подготовки к разговору, конструктивной обратной связи, обсуждения разногласий и организации командной коммуникации.

Результаты программы подтверждают освоение базовых инструментов и их применение в учебных заданиях; устойчивость навыков требует дальнейшей профессиональной практики.

---

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Все часы в таблице являются академическими. Теоретическое обучение и практические задания осваиваются самостоятельно в электронной образовательной среде.

№	Наименование модулей и тем	Всего	Теоретические материалы	Практические задания	Итоговая аттестация
1	**Основы социальных взаимодействий**	**3**	**1**	**2**	**0**
1.1	Социальные взаимодействия в работе с молодёжью	1,5	0,5	1	0
1.2	Барьеры общения, профессиональная этика и границы	1,5	0,5	1	0
2	**Инструменты эффективной коммуникации**	**4**	**2**	**2**	**0**
2.1	Активное слушание, вопросы и проверка понимания	2	1	1	0

№	Наименование модулей и тем	Всего	Теоретические материалы	Практические задания	Итоговая аттестация
2.2	Ясное сообщение, аргументация и обратная связь	2	1	1	0
3	**Сложные коммуникации и согласование интересов**	**4**	**2**	**2**	**0**
3.1	Конфликт: причины, развитие и снижение напряжения	2	1	1	0
3.2	Обсуждение интересов и достижение договорённостей	2	1	1	0
4	**Командные и цифровые коммуникации**	**4**	**1**	**3**	**0**
4.1	Командная коммуникация и организация обсуждения	2	0,5	1,5	0
4.2	Деловая переписка, цифровая этика и план развития	2	0,5	1,5	0
5	**Итоговая аттестация**	**1**	**0**	**0**	**1**
	ИТОГО	**16**	**6**	**9**	**1**

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Конкретные даты начала и окончания обучения устанавливаются для каждой группы организационно-распорядительным документом.

Учебный день	Содержание	Теоретические материалы	Практические задания	Итоговая аттестация	Всего
1	Модуль 1. Основы социальных взаимодействий	1	2	0	3

Учебный день	Содержание	Теоретические материалы	Практические задания	Итоговая аттестация	Всего
2	Модуль 2. Инструменты эффективной коммуникации	2	2	0	4
3	Модуль 3. Сложные коммуникации и согласование интересов	2	2	0	4
4	Модуль 4. Командные и цифровые коммуникации	1	3	0	4
5	Итоговое тестирование и ситуационное задание	0	0	1	1
Итого		**6**	**9**	**1**	**16**

Слушатель самостоятельно распределяет время выполнения заданий в пределах учебного дня. Сроки представления работ и порядок обратной связи размещаются в электронной образовательной среде до начала обучения.

---

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

5.1. Модуль 1. Основы социальных взаимодействий

Трудоёмкость: 3 академических часа, включая 1 час изучения теории и 2 часа практической работы.

Цель модуля

Развить способность анализировать профессиональное взаимодействие и выбирать способы общения с учётом цели, контекста и особенностей участников.

Задачи модуля

- Рассмотреть структуру социального взаимодействия.
- Определить роль ожиданий, установок и социальных ролей.
- Научиться распознавать барьеры общения.

- Закрепить принципы уважительного взаимодействия и профессиональных границ.

Тема 1.1. Социальные взаимодействия в работе с молодёжью

Теоретическая часть — 0,5 часа.

Понятие социального взаимодействия. Сотрудничество, координация и согласование действий. Отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь и контекст. Особенности взаимодействия с молодыми людьми, инициативными группами, добровольцами, коллегами и партнёрами.

Возрастные и индивидуальные особенности учитываются без сведения человека к стереотипам о поколении или социальной группе. Выбор формата общения определяется задачей и реальными потребностями участников.

Практическая работа — 1 час.

Составление карты одной профессиональной ситуации: участники, цель общения, ожидания, канал взаимодействия, предполагаемые затруднения, признаки успешного результата.

Тема 1.2. Барьеры общения, профессиональная этика и границы

Теоретическая часть — 0,5 часа.

Информационные, смысловые, эмоциональные и организационные барьеры. Различие факта, интерпретации и предположения. Ошибки приписывания намерений. Уважение достоинства собеседника. Недопустимость публичного унижения и навешивания ярлыков.

Профессиональные границы, конфиденциальность и особенности общения с несовершеннолетними. Пределы компетенции специалиста.

Практическая работа — 1 час.

Анализ ситуации: участник молодёжного проекта не отвечает на сообщения, а координатор делает вывод о его безответственности.

Необходимо отделить факты от предположений, предложить возможные причины, составить уточняющее сообщение и определить подходящий канал разговора.

Результат и текущий контроль

Слушатель представляет **карту коммуникативной ситуации**.

Работа принимается, если определены цель и участники, обозначены барьеры, факты отделены от интерпретаций, предложен этичный и реалистичный способ продолжения общения.

5.2. Модуль 2. Инструменты эффективной коммуникации

Трудоёмкость: 4 академических часа, включая 2 часа изучения теории и 2 часа практической работы.

Цель модуля

Совершенствовать умение понимать собеседника и ясно передавать информацию, используя активное слушание, вопросы и конструктивную обратную связь.

Задачи модуля

- Освоить приёмы уточнения запроса и проверки понимания.
- Научиться выбирать вопросы под задачу разговора.
- Отработать структуру ясного сообщения.
- Освоить обратную связь, конкретную просьбу и уважительный отказ.

Тема 2.1. Активное слушание, вопросы и проверка понимания

Теоретическая часть — 1 час.

Внимание к содержанию и эмоциональному контексту сообщения. Пауза, уточнение, перефразирование и резюмирование. Открытые, закрытые и уточняющие вопросы. Отличие вопроса для понимания от вопроса, содержащего обвинение.

Признание переживания собеседника не означает согласия со всеми его выводами. Проверка понимания помогает избежать преждевременных советов.

Практическая работа — 1 час.

Подготовка письменного сценария разговора с молодым человеком, который предлагает инициативу, но затрудняется сформулировать запрос.

В сценарий включаются четыре открытых вопроса, два уточняющих вопроса, перефразирование и итоговое резюме.

Тема 2.2. Ясное сообщение, аргументация и обратная связь

Теоретическая часть — 1 час.

Структура сообщения: контекст, основной смысл, ожидаемое действие, срок, способ подтверждения. Аргументация через факты и понятную пользу.

Обратная связь: наблюдаемое поведение, его влияние, предложение следующего шага. Отличие обсуждения действия от оценки личности. «Я-сообщение», конкретная просьба, уважительное обозначение ограничений.

Практическая работа — 1 час.

Переработка трёх сообщений: неопределённого поручения, обвиняющей обратной связи и резкого отказа. Подготовка улучшенных вариантов с пояснением изменений.

Результат и текущий контроль

Слушатель представляет **сценарий уточняющего разговора и три переработанных сообщения**.

Работа принимается, если вопросы помогают понять запрос, сообщения содержат ясное действие, а обратная связь и отказ не включают оскорблений и оценок личности.

5.3. Модуль 3. Сложные коммуникации и согласование интересов

Трудоёмкость: 4 академических часа, включая 2 часа изучения теории и 2 часа практической работы.

Цель модуля

Развить способность конструктивно обсуждать разногласия, снижать напряжение и согласовывать выполнимые решения.

Задачи модуля

- Научиться анализировать причины конфликтной ситуации.
- Различать заявленные позиции и интересы участников.
- Освоить способы предупреждения эскалации.
- Отработать структуру разговора о разногласиях и фиксации договорённостей.

Тема 3.1. Конфликт: причины, развитие и снижение напряжения

Теоретическая часть — 1 час.

Разногласия по целям, ресурсам, ролям, правилам и способам работы. Признаки эскалации: обобщения, обвинения, угрозы, переход на личность, публичное выяснение отношений.

Спокойный темп разговора, уточнение фактов, пауза, обозначение границ. Саморегуляция специалиста. Условия, при которых разговор следует прекратить или перенести.

При угрозах безопасности специалист действует по установленным организационным процедурам и привлекает уполномоченных лиц; коммуникативные техники не заменяют меры обеспечения безопасности.

Практическая работа — 1 час.

Анализ ситуации: два участника добровольческой команды спорят о распределении задач и переходят к взаимным обвинениям.

Необходимо определить предмет разногласия, факторы усиления напряжения, первые действия координатора и условия продолжения разговора.

Тема 3.2. Обсуждение интересов и достижение договорённостей

Теоретическая часть — 1 час.

Позиция — заявленное требование; интерес — потребность или причина, стоящая за требованием. Подготовка к разговору: цель, факты, вопросы, ограничения, возможные варианты.

Выявление общих задач. Обсуждение вариантов без давления. Проверка реалистичности решения.

Структура договорённости: действие, ответственный, срок, ожидаемый результат и способ проверки.

Практическая работа — 1 час.

Разработка плана разговора с партнёром, который изменил условия предоставления площадки для молодёжного мероприятия.

Требуется сформулировать вопросы об интересах сторон, предложить два варианта решения и подготовить письменное подтверждение договорённости.

Результат и текущий контроль

Слушатель представляет **алгоритм работы с конфликтной ситуацией и проект договорённости**.

Работа принимается, если предложенные действия не усиливают конфликт, учитывают интересы сторон, соответствуют полномочиям специалиста и завершаются конкретными договорённостями.

5.4. Модуль 4. Командные и цифровые коммуникации

Трудоёмкость: 4 академических часа, включая 1 час изучения теории и 3 часа практической работы.

Цель модуля

Совершенствовать навыки организации понятного командного взаимодействия и профессионального общения в цифровой среде.

Задачи модуля

- Освоить правила обмена информацией в команде.
- Научиться организовывать обсуждение и фиксировать решения.
- Совершенствовать деловую переписку.
- Закрепить требования конфиденциальности.
- Подготовить индивидуальный план развития коммуникации.

Тема 4.1. Командная коммуникация и организация обсуждения

Теоретическая часть — 0,5 часа.

Распределение ролей, ответственности и каналов связи. Доступность информации для участников. Правила обсуждения: цель, повестка, регламент, очередность высказываний, подведение итогов.

Поддержка участия менее активных членов команды без принуждения к публичному высказыванию. Фиксация решений и контроль исполнения.

Практическая работа — 1,5 часа.

Разработка регламента коммуникации команды молодёжного проекта.

Регламент должен содержать каналы связи, рекомендуемые сроки ответа, порядок постановки задач, правила обсуждений и действия при срочном изменении планов.

Дополнительно составляется краткий протокол рабочей встречи с решениями, ответственными и сроками.

Тема 4.2. Деловая переписка, цифровая этика и план развития

Теоретическая часть — 0,5 часа.

Выбор между общим чатом, личным сообщением, письмом и рабочей системой. Понятная тема сообщения. Разделение фактов и эмоциональных оценок. Уточнение срочности и подтверждение получения.

Риски пересылки скриншотов и публикации сведений об участниках. Минимизация персональных данных. Обсуждение индивидуальных затруднений в подходящем непубличном канале.

Практическая работа — 1,5 часа.

Подготовка сообщения об изменении условий мероприятия и памятки из пяти правил командной переписки.

Разработка индивидуального плана развития: два навыка, конкретные действия, сроки и наблюдаемые показатели изменений.

Результат и текущий контроль

Слушатель представляет **регламент командной коммуникации, образец протокола, информационное сообщение и индивидуальный план**.

Работа принимается, если документы понятны, выполнимы, учитывают распределение ответственности и не предусматривают необоснованного раскрытия персональных данных.

---

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

6.1. Текущий контроль

Модуль	Проверяемый результат	Основные критерии
1	Карта коммуникативной ситуации	Определены цель, участники, барьеры и подходящий способ общения.
2	Сценарий разговора и сообщения	Использованы уточнение, проверка понимания, ясные просьбы и конструктивная обратная связь.

Модуль	Проверяемый результат	Основные критерии
3	Алгоритм действий и договорённость	Учтены интересы сторон, границы полномочий, безопасность и конкретность решения.
4	Регламент и рабочие материалы	Понятны каналы, задачи, ответственные и сроки; соблюдена конфиденциальность.

Результат текущего контроля — «принято» / «требует доработки». Преподаватель сообщает конкретные замечания; порядок и сроки повторного представления устанавливаются локальными актами организации.

6.2. Итоговая аттестация

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие предусмотренные программой задания текущего контроля.

Элемент	Содержание	Продолжительность
Тестирование	12 вопросов, по 3 вопроса на каждый модуль	15 минут
Ситуационное задание	Письменное решение профессиональной коммуникативной ситуации	30 минут
Итого		**45 минут**

Оценивание теста

За каждый правильный ответ начисляется 1 балл. Максимум — 12 баллов.

Тест считается пройденным при **9 и более правильных ответах**.

Оценивание ситуационного задания

Критерий	Баллы
Выделены факты, участники и коммуникативная проблема	0–2
Предложены вопросы для уточнения обстоятельств и интересов	0–2
Подготовлено ясное, уважительное и конструктивное сообщение	0–2
Предложена конкретная договорённость с ответственным, сроком и проверкой	0–2
Учтены границы полномочий, конфиденциальность и уместность канала	0–2
Максимум	**10**

По каждому критерию: 0 баллов — не выполнен или предложено некорректное решение; 1 балл — выполнен частично; 2 балла — выполнен полно и обоснованно.

Ситуационное задание считается выполненным при **7 и более баллах**, при этом по критериям конструктивности сообщения и соблюдения границ не должно быть нулевой оценки.

Итоговое решение

«Зачтено» выставляется при выполнении обоих условий: тест пройден и ситуационное задание выполнено по установленным критериям.

«Не зачтено» выставляется, если хотя бы одно условие не выполнено.

Повторная аттестация проводится в порядке, установленном локальными актами организации.

6.3. Оценка качества программы

После завершения обучения слушателям предлагается краткая добровольная анкета о понятности материалов, соответствии заданий профессиональным задачам и удобстве заочного формата.

Анкетирование не влияет на результат аттестации. Ответы используются для совершенствования программы.

---

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Кадровое обеспечение

К реализации программы привлекаются преподаватели, имеющие высшее образование и подготовку, соответствующую содержанию программы, опыт обучения взрослых и практический опыт в области коммуникации, управления командами, психологии общения или работы с молодёжью.

Преподаватель должен владеть методами анализа ситуаций, предоставления развивающей обратной связи и организации асинхронного обучения.

Соответствие квалификации педагогических работников применимым требованиям подтверждается организацией.

7.2. Материально-техническое обеспечение

Со стороны организации	Со стороны слушателя
Электронная образовательная среда с индивидуальным доступом	Компьютер, ноутбук или иное совместимое устройство
Размещение текстовых материалов и видеолекций	Доступ в интернет
Инструменты загрузки и проверки работ	Актуальный браузер
Средства тестирования и фиксации результатов	Программа для чтения PDF и работы с текстовыми документами
Канал связи с преподавателем и технической поддержкой	Возможность создавать и загружать текстовые файлы
Разграничение доступа и защита данных	Личная учётная запись для обучения

Веб-камера и микрофон не являются обязательными, поскольку синхронные занятия и устная защита не предусмотрены.

7.3. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы подготавливаются:

- электронный учебный текст по каждому модулю;
- презентации и/или короткие видеоматериалы с текстовым сопровождением;
- инструкции к практическим заданиям;
- шаблоны карты ситуации, обратной связи, договорённости и протокола;
- чек-листы самопроверки;
- тестовые и ситуационные оценочные материалы;
- рекомендации по применению инструментов после обучения.

Обязательные материалы предоставляются в пределах электронной образовательной среды. Приобретение сторонних платных курсов для освоения программы не требуется.

7.4. Организация заочного обучения

Перед началом курса слушатель получает доступ к программе, графику, инструкциям и критериям оценивания.

Освоение каждого модуля включает самостоятельное изучение теории, выполнение практической работы, самопроверку и представление результата преподавателю.

Вопросы и обратная связь передаются асинхронно. Регламент ответа преподавателя и технической поддержки доводится до слушателей до начала обучения.

Работы выполняются на учебных или обезличенных профессиональных примерах. Включение сведений, позволяющих идентифицировать молодых людей и иных участников, без надлежащего основания не допускается.

7.5. Идентификация и фиксация результатов

Доступ предоставляется по индивидуальной учётной записи. Способы идентификации слушателей и подтверждения самостоятельности выполнения заданий устанавливаются локальными актами.

В электронной среде фиксируются представленные работы, результаты тестирования, оценки и обратная связь. Обработка и хранение сведений осуществляются с соблюдением требований к защите персональных данных.

7.6. Условия для слушателей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

По индивидуальной потребности предусматриваются доступные текстовые материалы, расшифровки видео, совместимость с программами экранного доступа, управление интерфейсом с клавиатуры и альтернативные способы представления ответа.

При необходимости индивидуальный график и условия аттестации адаптируются в установленном порядке с сохранением планируемых результатов обучения.

---

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8.1. Основная литература

1. Андреева Г. М. **Социальная психология**.
2. Петровская Л. А. **Компетентность в общении: социально-психологический тренинг**.
3. Гиппенрейтер Ю. Б. **Общаться с ребёнком. Как?**

8.2. Дополнительная литература

1. Розенберг М. **Ненасильственное общение. Язык жизни**.

2. Фишер Р., Юри У., Паттон Б. **Переговоры без поражения. Гарвардский метод**.
3. Ильяхов М., Сарычева Л. **Пиши, сокращай. Как создавать сильный текст**.

Конкретные издания и доступные фрагменты определяются организацией при комплектовании электронного курса с соблюдением авторских прав. Материалы о взаимодействии с детьми используются с учётом возраста аудитории и не подменяют подходы к общению со взрослыми участниками.

8.3. Информационные ресурсы

Официальный интернет-портал правовой информации — **pravo.gov.ru**.

Официальный сайт Роскомнадзора, материалы о защите персональных данных — **rkn.gov.ru**.

Электронная библиотека программы и локальные документы организации: правила общения, обработки данных, сопровождения участников и реагирования на сложные ситуации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ШАБЛОНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

1. Карта коммуникативной ситуации

Поле	Содержание
Ситуация	Краткое описание без персональных данных
Участники	Их роли и связь с ситуацией
Цель	Какого результата необходимо достичь
Факты	Что достоверно известно
Предположения	Что требует проверки
Барьеры	Что мешает пониманию
Канал	Где целесообразно обсудить вопрос
Следующий шаг	Что и в какой последовательности сделать

2. Конструктивная обратная связь

Наблюдение: какое конкретное действие произошло.

Влияние: как это отразилось на работе.

Уточнение: что важно выяснить у собеседника.

Предложение: какое изменение необходимо обсудить.

Договорённость: кто, что и к какому сроку делает.

3. Фиксация договорённости

Действие	Ответственный	Срок	Ожидаемый результат	Способ проверки
Указывается конкретная задача	Указывается согласованный исполнитель	Указывается дата или период	Описывается проверяемый результат	Указывается способ подтверждения

4. Индивидуальный план развития

Навык	Действие для развития	Ситуация применения	Срок	Признак улучшения
Указывается выбранный навык	Описывается конкретная практика	Указывается рабочая ситуация	Устанавливается срок	Описывается наблюдаемый показатель

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ

Инструкция: выберите один правильный ответ на каждый вопрос.

Модуль 1. Основы социальных взаимодействий

1. С чего целесообразно начать подготовку к профессиональному разговору?

А. С выбора аргументов, подтверждающих собственную правоту.
Б. С определения цели, участников и контекста.
В. С составления максимально длинного сообщения.
Г. С предположения о намерениях собеседника.

2. Какое высказывание описывает факт?

А. «Участник не заинтересован в проекте».
Б. «Коллега намеренно затягивает работу».
В. «Ответ на сообщение, отправленное вчера, пока не получен».
Г. «Команда не уважает координатора».

3. Как следует учитывать особенности молодёжной аудитории?

А. Использовать единый стиль общения для всех.
Б. Определять потребности по внешнему виду.
В. Считать, что все молодые люди предпочитают только переписку.
Г. Уточнять потребности и выбирать доступный формат без стереотипов.

Модуль 2. Инструменты эффективной коммуникации

4. Какой ответ демонстрирует активное слушание?

А. «Правильно ли я понял, что вам нужно больше времени для подготовки?»
Б. «Не переживайте, это не проблема».
В. «Я уже знаю, что вы хотите сказать».
Г. «Давайте без подробностей».

5. Какой вопрос является открытым?

А. «Вы получили сообщение?»
Б. «Вы согласны?»
В. «Что мешает выполнить задачу в установленный срок?»
Г. «Вы закончите сегодня?»

6. Какая обратная связь наиболее конструктивна?

А. «Вы постоянно всё срываете».
Б. «Отчёт поступил на день позже, поэтому мы не успели объединить данные. Давайте согласуем, как избежать задержки».
В. «С вами невозможно работать».
Г. «Все понимают, кто виноват».

Модуль 3. Сложные коммуникации

7. В чём различие позиции и интереса?

А. Это одинаковые понятия.
Б. Позиция всегда важнее интереса.
В. Интерес — только материальная выгода.
Г. Позиция выражает требование, интерес — стоящую за ним потребность или причину.

8. Что целесообразно сделать при переходе обсуждения на взаимные оскорбления?

А. Обозначить границу, остановить эскалацию и при необходимости сделать паузу.

Б. Ответить более жёстко.
В. Продолжить спор до признания виновного.
Г. Привлечь общий чат к оценке участников.

9. Какая договорённость сформулирована конкретно?

А. «Постараемся сделать быстрее».
Б. «Все будут внимательнее».
В. «Координатор до 15:00 четверга направляет список задач, участники подтверждают получение в рабочей системе».
Г. «Вернёмся к этому позже».

Модуль 4. Командные и цифровые коммуникации

10. Как лучше обсудить индивидуальные затруднения участника?

А. Опубликовать подробности в общем чате.
Б. Предложить личный разговор в подходящем канале.
В. Переслать переписку всей команде.
Г. Попросить других участников публично оценить ситуацию.

11. Что необходимо зафиксировать по итогам рабочей встречи?

А. Только список присутствовавших.
Б. Все реплики без итогового решения.
В. Личные впечатления ведущего.
Г. Решения, действия, ответственных, сроки и способ проверки.

12. Какое сообщение наиболее понятно?

А. «Просьба до 12:00 среды проверить свою строку в списке и отметить исправления в документе. Если изменений нет, поставьте отметку “проверено”».
Б. «Коллеги, посмотрите всё как-нибудь».
В. «Срочно!»
Г. «Надо разобраться, вы знаете с чем».

Ключ: 1 — Б; 2 — В; 3 — Г; 4 — А; 5 — В; 6 — Б; 7 — Г; 8 — А; 9 — В; 10 — Б; 11 — Г; 12 — А.

Критерий успешности: не менее 9 правильных ответов из 12. При проведении аттестации ключи размещаются отдельно от версии теста для слушателей.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Ситуация

Вы координируете подготовку молодёжного мероприятия. Один из участников добровольческой команды не выполнил согласованную задачу к установленному сроку.

В общем чате другой участник пишет: «Ты опять всех подвёл, на тебя нельзя рассчитывать». В ответ появляется сообщение: «Мне никто нормально не объяснил, что делать. Больше в вашем проекте участвовать не буду».

До мероприятия остаётся два дня. Руководитель ожидает от вас актуальную информацию о готовности команды.

Задание

Подготовьте письменное решение объёмом до двух страниц:

1. Выделите установленные факты и предположения, которые требуют проверки.
2. Определите коммуникативные проблемы и риски продолжения обсуждения в общем чате.
3. Предложите три вопроса для уточнения обстоятельств и интересов участников.
4. Составьте короткое сообщение в общий чат, прекращающее взаимные обвинения и возвращающее обсуждение к рабочей задаче.
5. Опишите порядок дальнейших индивидуальных разговоров и согласования решения.
6. Сформулируйте договорённость: действие, ответственный, срок и способ проверки.
7. Укажите, какую информацию необходимо передать руководителю и какие личные сведения не следует распространять без основания.

Ожидаемый подход

Решение должно разделять факты и оценки, не назначать виновного до выяснения обстоятельств, учитывать право участника отказаться от дальнейшего участия и предусматривать резервный вариант выполнения задачи.

Приоритеты специалиста — восстановить рабочее взаимодействие, уточнить возможность участия, согласовать реалистичное распределение задач и сохранить уважительное отношение к каждому.

Оценивание проводится по критериям раздела 6.2 настоящей программы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ СИТУАЦИОННОГО ЗАДАНИЯ

1. Порядок оценивания

Ситуационное задание оценивается по пяти критериям. По каждому критерию выставляется от 0 до 2 баллов. Максимальная оценка — **10 баллов**.

Критерий	**0 баллов**	**1 балл**	**2 балла**
Анализ ситуации	Факты и предположения не разделены; выводы основаны преимущественно на оценках участников	Основные факты выделены, но отдельные предположения представлены как установленные обстоятельства	Факты отделены от оценок; обозначена информация, которую необходимо уточнить
Выбор инструментов коммуникации	Предлагаются обвинения, давление или публичное выяснение отношений	Использованы отдельные конструктивные приёмы, но их применение раскрыто недостаточно	Предусмотрены активное слушание, уточняющие вопросы, нейтральные формулировки и конструктивная обратная связь
Работа с конфликтом	Решение усиливает противостояние или игнорирует конфликт	Предложено остановить конфликт, но дальнейшие действия описаны неполно	Представлена последовательность снижения напряжения, выяснения интересов и поиска приемлемого решения
Конкретность договорённостей	Не определены дальнейшие действия	Действия обозначены, но отсутствуют ответственные,	Указаны действия, ответственные, сроки, способ

Критерий	0 баллов	1 балл	2 балла
		сроки или способ проверки	проверки и резервный вариант
Этика и конфиденциальность	Предусмотрены унижение, необоснованное распространение личной информации или принуждение	Этические требования учтены частично	Соблюдены уважительное отношение, профессиональные границы и необходимая конфиденциальность

2. Интерпретация результатов

Количество баллов	Характеристика выполнения
9–10	Решение последовательное, обоснованное и применимое в профессиональной практике
7–8	Решение в целом соответствует задаче, но требует отдельных уточнений
5–6	Продемонстрировано частичное освоение материала; необходима доработка
0–4	Решение не демонстрирует достаточного освоения предусмотренных способов действий

Условие успешного выполнения: не менее 7 баллов и отсутствие нулевой оценки по критерию «Этика и конфиденциальность».

3. Итоговый результат аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме зачёта, включающего тестирование и выполнение ситуационного задания.

«Зачтено» выставляется при одновременном выполнении двух условий:

- не менее 9 правильных ответов из 12 в итоговом тесте;
- успешное выполнение ситуационного задания по установленным критериям.

«Не зачтено» выставляется, если хотя бы одно условие не выполнено.

Слушателю предоставляется содержательная обратная связь с указанием необходимых исправлений. Порядок и сроки повторной аттестации определяются локальными актами образовательной организации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ И ИТОГОВЫЕ ПРОДУКТЫ

1. Общие требования

Практические задания направлены на применение инструментов эффективной коммуникации в работе специалистов сферы молодёжной политики: при взаимодействии с молодыми людьми, добровольческими объединениями, коллегами и партнёрскими организациями.

С учётом трудоёмкости программы **16 академических часов** слушатель разрабатывает пять компактных учебно-методических продуктов. Речь идёт о проектах программ, сценариях и фрагментах материалов, а не о пяти полностью готовых образовательных курсах.

Для сокращения повторной работы рекомендуется выбрать одну сквозную тему и адаптировать её к разным форматам. Например: «Конструктивная обратная связь в добровольческой команде».

Практические задания выполняются в пределах самостоятельной работы, предусмотренной учебным планом, и не образуют дополнительной нагрузки сверх общего объёма программы.

2. Практическое задание № 1

«Программа вебинара»

Цель: разработать структуру короткого онлайн-занятия по актуальной коммуникативной задаче.

Задание: подготовить программу вебинара продолжительностью 30 минут для молодых людей, добровольцев или сотрудников молодёжного центра.

Программа должна содержать:

1. Название и описание целевой аудитории.
2. Практическую проблему, которой посвящён вебинар.
3. Один-два планируемых результата.
4. Последовательность содержательных блоков.
5. Не менее двух способов взаимодействия с аудиторией.

6. Способ проверки понимания материала.

Пример структуры

Блок	Содержание	Продолжительность
Введение	Знакомство, цель, короткий вопрос об опыте участников	3 минуты
Основные положения	Объяснение инструмента и демонстрация примера	8 минут
Разбор ситуации	Обсуждение коммуникативного затруднения	8 минут
Практика	Самостоятельная формулировка ответа или обратной связи	8 минут
Завершение	Проверка понимания и подведение итогов	3 минуты
Итого		**30 минут**

Результат: программа вебинара объёмом до двух страниц.

Критерии выполнения: конкретность цели, соответствие содержания аудитории, наличие взаимодействия и реалистичность времени.

3. Практическое задание № 2

«Структура и фрагмент текстового мини-курса»

Цель: представить коммуникативный инструмент в понятной форме для самостоятельного изучения.

Задание: составить структуру мини-курса из трёх коротких уроков и написать один учебный фрагмент.

В структуре каждого урока указываются тема, ожидаемый результат и практическое действие слушателя.

Пример структуры

Урок	Тема	Ожидаемый результат
1	Факты и оценки	Слушатель различает описание события и интерпретацию

Урок	Тема	Ожидаемый результат
2	Активное слушание	Слушатель формулирует уточняющие вопросы и перефразирует сообщение
3	Конструктивная обратная связь	Слушатель составляет сообщение без обвинений и обобщений

Учебный фрагмент должен включать краткое объяснение, пример из работы с молодёжью, задание и ориентир для самопроверки.

Пример задания

Переформулируйте высказывание «Вы никогда не соблюдаете договорённости» так, чтобы оно содержало описание конкретного события, его последствий и предложение дальнейшего действия.

Возможный вариант

«Материалы поступили после согласованного срока, поэтому мы не успели включить их в общую презентацию. Давайте уточним, какой срок подготовки будет выполнимым в следующий раз».

Результат: структура мини-курса и фрагмент одного урока общим объёмом до трёх страниц.

Критерии выполнения: понятность текста, корректность примеров, наличие практики и возможность самопроверки.

4. Практическое задание № 3

«Программа мини-тренинга»

Цель: спроектировать практическое занятие для отработки одного коммуникативного навыка.

Задание: разработать программу мини-тренинга продолжительностью 45 минут.

Возможные темы:

- активное слушание;
- уточняющие вопросы;
- конструктивная обратная связь;
- согласование командных договорённостей;
- уважительное обозначение границ.

Пример структуры

Этап	Содержание	Продолжительность
Начало	Цель, правила взаимодействия, право отказаться от упражнения	5 минут
Демонстрация	Краткое объяснение и пример применения навыка	7 минут
Практика	Выполнение упражнения в парах или малых группах	18 минут
Обсуждение	Анализ опыта и обратная связь	10 минут
Завершение	Формулирование способа применения навыка в работе	5 минут
Итого		**45 минут**

Для основного упражнения необходимо описать инструкцию, роли участников, время выполнения, вопросы для обсуждения и признаки успешного применения навыка.

Результат: программа мини-тренинга с описанием одного упражнения объёмом до трёх страниц.

Критерии выполнения: преобладание практической работы, понятность инструкций, психологически безопасный формат и наличие обсуждения результатов.

5. Практическое задание № 4

«Программа офлайн-семинара»

Цель: разработать формат совместного обсуждения профессиональной коммуникативной ситуации.

Задание: подготовить программу семинара продолжительностью 45 минут по теме «Коммуникация в молодёжной команде: от обсуждения к договорённости».

Программа должна включать:

1. Целевую аудиторию и цель.
2. Краткий кейс.
3. Вопросы для обсуждения.
4. Порядок работы малых групп.

5. Способ представления решений.
6. Итоговый продукт участников.

Рекомендуемые вопросы к кейсу

- Какие факты известны?
- Какие сведения необходимо уточнить?
- Какие интересы могут быть у участников?
- Какие формулировки усиливают напряжение?
- Что поможет вернуться к обсуждению задачи?
- Как зафиксировать достигнутую договорённость?

Итоговый продукт семинара: согласованный алгоритм действий или таблица «Действие — ответственный — срок — способ проверки».

Результат: программа семинара и один кейс объёмом до трёх страниц.

Критерии выполнения: содержательность обсуждения, связь с профессиональной практикой и наличие конкретного результата совместной работы.

6. Практическое задание № 5

«Авторский мастер-класс»

Цель: разработать сценарий демонстрации одного прикладного коммуникативного приёма.

Задание: подготовить мастер-класс продолжительностью 15 минут.

Возможные темы: «Как задать уточняющий вопрос», «Как завершить встречу конкретной договорённостью», «Как составить понятное сообщение в рабочий чат».

Обязательная последовательность

Этап	Действие ведущего	Продолжительность
Постановка задачи	Показывает типичное затруднение	2 минуты
Демонстрация	Применяет приём на конкретном примере	4 минуты
Выполнение	Предлагает участникам повторить действие на другой ситуации	6 минут

Этап	Действие ведущего	Продолжительность
Проверка и итог	Обсуждает результаты и выдаёт памятку	3 минуты
Итого		**15 минут**

Результат: сценарий мастер-класса и краткая памятка общим объёмом до двух страниц.

Критерии выполнения: узкий практический фокус, наглядная демонстрация, самостоятельная проба участников и понятные признаки результата.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

ШАБЛОН КОММУНИКАЦИОННОЙ КАРТЫ

Коммуникационная карта используется при подготовке к сложному разговору, рабочей встрече или обсуждению командной задачи.

Элемент	Вопрос для заполнения
Ситуация	Что произошло? Какие факты подтверждены?
Участники	Кто непосредственно участвует в ситуации?
Цель	Какого реалистичного результата необходимо достичь?
Недостающая информация	Что требуется уточнить до принятия решения?
Возможные интересы	Какие потребности могут стоять за позициями участников?
Канал	Нужны ли личный разговор, видеовстреча, письмо или сообщение?
Начальная формулировка	Как начать разговор без обвинений?
Вопросы	Какие открытые вопросы помогут разобраться?
Предложение	Какой вариант дальнейших действий можно обсудить?

Элемент	Вопрос для заполнения
Договорённость	Что, кто и к какому сроку делает?
Проверка	Как участники узнают, что договорённость выполнена?
Резервный вариант	Что произойдёт, если первоначальный план окажется невыполнимым?

Методическое примечание: предположения об интересах и мотивах собеседника не следует представлять как установленные факты. Они требуют уточнения в разговоре.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

ЛИСТ ВЗАИМНОГО РЕЦЕНЗИРОВАНИЯ

Автор работы: _____
Название продукта: _____
Рецензент: _____

Вопрос	Да / частично / нет	Комментарий
Понятно, для какой аудитории разработан продукт?		
Определена конкретная коммуникативная задача?		
Результат сформулирован через действие участника?		
Содержание соответствует заявленной цели?		
Примеры связаны с работой в молодёжной сфере?		
Инструкции понятны без дополнительных пояснений?		
Предусмотрена практическая работа?		
Есть способ проверить результат?		

Вопрос	Да / частично / нет	Комментарий
Соблюдены уважительный язык и профессиональные границы?		
Объём содержания соответствует продолжительности?		

Формула обратной связи

Наблюдение → значение для результата → предложение.

Пример:

«В программе заявлена отработка активного слушания, но предусмотрено только объяснение преподавателя. Это не позволяет проверить применение навыка. Предлагаю добавить короткую работу в парах с перефразированием сообщения собеседника».

Сильная сторона работы: _____

Приоритетная корректировка: _____

Конкретное предложение: _____

Взаимное рецензирование является инструментом обучения и не заменяет оценивание преподавателем.

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЗАОЧНОГО ОБУЧЕНИЯ

1. Доступ к материалам

Материалы размещаются в электронной образовательной среде. Слушателям предоставляются тексты лекций, презентации, записи учебных выступлений при их наличии, практические задания, критерии оценивания и инструкции по прохождению аттестации.

Обязательное присутствие на вебинарах в реальном времени не устанавливается, если оно не предусмотрено утверждённым учебным планом. Консультации могут проводиться синхронно или асинхронно.

2. Срок освоения и учебная нагрузка

Общая трудоёмкость программы составляет 16 академических часов, или 720 минут учебной работы.

Календарный срок освоения и трудоёмкость — разные показатели. Если сохраняется период обучения **12 недель**, предусмотренные 16 часов распределяются внутри этого периода без увеличения общей нагрузки.

Режим «2–3 раза в неделю» в таком случае целесообразно понимать как краткие обращения к электронной среде: изучение фрагмента материала, выполнение части задания, получение обратной связи. Он не означает проведение двух-трёх полноценных занятий еженедельно.

Все обязательные задания, консультации и аттестационные мероприятия должны быть учтены в общей трудоёмкости программы.

3. Обратная связь

Преподаватель комментирует выполненные задания с опорой на опубликованные критерии. В обратной связи указываются достигнутый результат, конкретные затруднения и способ доработки.

Для взаимодействия используются предусмотренные организацией каналы: сообщения в образовательной среде, электронная почта или консультации.

4. Условия для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости условия освоения программы адаптируются с учётом индивидуальных потребностей слушателя.

Могут предоставляться доступные текстовые версии материалов, субтитры или расшифровки записей, увеличенное время выполнения заданий, альтернативные способы представления ответа и совместимые со средствами доступности электронные материалы.

Адаптация способов обучения и оценивания должна обеспечивать возможность продемонстрировать те же планируемые результаты без необоснованных барьеров.

5. Конфиденциальность учебных материалов

В учебных кейсах рекомендуется использовать вымышленные или обезличенные сведения. Не следует размещать реальные переписки, контактные данные, фотографии и сведения о личных обстоятельствах участников без соответствующего основания и необходимых согласий.

Итог освоения программы: слушатель демонстрирует умение анализировать коммуникативные ситуации, выбирать конструктивные способы взаимодействия и проектировать краткие обучающие материалы для профессиональной работы с молодёжью.