

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующая кафедрой педагогики  
и педагогической психологии факультета  
философии и психологии



Л.А. Кунаковская  
27.05.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.04.Тренинг конструктивного взаимодействия**  
**будущих специалистов с ОВЗ**

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 33.08.01.  
Фармацевтическая технология
- 2. Профиль подготовки/специализация:**
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** провизор-технолог
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** педагогики и педагогической психологии
- 6. Составители программы:** Мотунова Людмила Николаевна, к.п.н., доцент
- 7. Рекомендована:** НМС факультета философии и психологии, протокол 1400-05 от 29.05.2024
- 8. Учебный год:** 2024-2025

**Семестр(ы):** 1

**9. Цели и задачи учебной дисциплины:** формирование теоретических знаний и практических навыков обучающихся по соответствующей компетенции (элементов компетенции) в сфере конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ, обеспечивающих готовность к совместной деятельности и межличностного взаимодействия субъектов в различных сферах будущей профессиональной деятельности.

Задачами дисциплины являются:

- формирование способности у обучающихся извлекать, анализировать и интерпретировать получаемую информацию в процессе взаимодействия; использовать методы постановки цели и выбора стратегии и тактики достижения конструктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ;
- формирование знаний о психологических основах общения, средствах и приемах коммуникации;
- формирование умения взаимодействовать с коллегами и партнерами, с лицами с ОВЗ, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- формирование представления о различных подходах к разрешению конфликтов в различных сферах будущей профессиональной деятельности.
- формирование навыков диагностики и прогнозирования конфликта, управления конфликтной ситуацией,
- формирование навыков проектирования атмосферы для конструктивного взаимодействия, в том числе, с лицами с ОВЗ.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина «Тренинг конструктивного взаимодействия будущих специалистов с ОВЗ» относится к вариативной части блока Б1 основной образовательной программы подготовки специалистов по направлению 33.08.01. Фармацевтическая технология.

Приступая к изучению данной дисциплины, студенты должны иметь общие представления о методах педагогического исследования, общую характеристику системы образования, знать методологические основы и категориальный аппарат научных исследований. Учебная дисциплина «Тренинг конструктивного взаимодействия будущих специалистов с ОВЗ» является предшествующей для следующих дисциплин: «Тренинг общения обучающихся с ОВЗ», а также для производственной педагогической практики.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-1	Готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p><b>знать:</b> основы анализа и синтеза диагностики взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ; индивидуально-психологические особенности личности;</p> <p><b>уметь:</b> извлекать, анализировать и интерпретировать получаемую информацию в процессе делового общения; использовать методы постановки цели и выбора стратегии и тактики достижения конструктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ;</p> <p><b>владеть:</b> навыками развития конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ на основе анализа совместной деятельности.</p>
УК-2	Готовность к управлению коллективом, толерантно	<p><b>знать:</b> психологические основы общения, культурологический, социальный, конфессиональный контексты коммуникации; этические нормы деловых отношений в коллективе; основные приёмы бесконфликтного взаимодействия в группе;</p>

	воспринимать социальные этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>уметь:</b> взаимодействовать с коллегами и партнерами, с лицами с ОВЗ толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; правильно ориентироваться в сложном взаимодействии с людьми с ОВЗ и находить верные решения в спорных вопросах;</p> <p><b>владеть:</b> навыками работы в коллективе, навыками установления взаимоотношений с коллегами, партнерами и лицами с ОВЗ; эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками применения методов и техник предотвращения деструктивного поведения; проектирования атмосферы для конструктивного взаимодействия, в том числе, с лицами с ОВЗ.</p>
--	--	---

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах** (в соответствии с учебным планом) — 2 ЗЕТ / 72 часа.

**Форма промежуточной аттестации** (зачет/экзамен) – зачет.

**13. Виды учебной работы:**

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)		
	Всего	По семестрам	
		1 сем.	
Аудиторные занятия	<b>30</b>	<b>30</b>	
в том числе: лекции	0	0	
практические	30	30	
лабораторные	0	0	
Самостоятельная работа	<b>42</b>	<b>42</b>	
Итого:	<b>72</b>	<b>72</b>	

**13.1 Содержание дисциплины:**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>1. Практические занятия</b>		
1.1	Психологические основы общения	1. Сущность делового общения и управления. 2. Взаимодействие как основа эффективного делового общения. 3. Психология и этика делового общения в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ.
1.2	Деловое общение	1. Виды межличностного общения. 2. Манипуляции и контрманипуляции в процессе взаимодействия. 4. Диалоговое общение в практике конструктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ.
1.3	Средства и приемы коммуникации	1. Сущность невербальной системы коммуникации. Невербальные средства и техники общения. 2. Сущность вербальной системы коммуникации. Вербальные коммуникативные техники. 3. Приемы эффективной коммуникации с лицами с ОВЗ. Техники слушания и говорения.

1.4	Позиция в общении и принятие конструктивных решений	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Умение конструктивно решать конфликтную ситуацию как условие личностного роста.</li> <li>2. Психотехнические упражнения, демонстрирующие методы поиска конструктивных решений в конфликте.</li> <li>3. Коммуникативные игры, позволяющие проявить групповую сплоченность, выявить лидеров в группе, диагностировать взаимоотношения, выявить личностные качества обучающихся.</li> </ol>
1.5	Система взаимоотношений между обучающимися вуза и преподавателями высшей школы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды педагогических ситуаций и конфликтов в вузе</li> <li>2. Влияние личностных особенностей обучающихся и преподавателей высшей школы на возникновение конфликтных ситуаций.</li> <li>3. Построение конструктивных межличностных отношений обучающихся и преподавателей высшей школы.</li> <li>4. Проектирование атмосферы для конструктивного взаимодействия, в том числе, с лицами с ОВЗ.</li> </ol>
1.6	Индивидуальные особенности личностно-профессионального взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль темперамента и характера в профессионально-личностном взаимодействии будущих специалистов с лицами с ОВЗ.</li> <li>2. Понятие о рефлексии. Методы активизации профессиональной и личностной рефлексии будущих специалистов.</li> <li>3. Способности и мотивационно-потребностная сфера в личностно-профессиональном развитии будущих специалистов.</li> <li>4. Изучение индивидуальных личностных и профессиональных характеристик будущих специалистов.</li> </ol>
1.7	Роль психологической саморегуляции в поддержании конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общие понятия о психологической саморегуляции.</li> <li>2. Механизмы саморегуляции.</li> <li>3. Методы саморегуляции.</li> <li>4. Правила саморегуляции.</li> </ol>
1.8	Техники развития конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ в основных психолого-педагогических направлениях психотерапии	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные положения арт-терапии в развитии конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ: методы, техники, интерпретация.</li> <li>2. Гештальт-подход в развитии конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ: основные положения и методы.</li> <li>3. Развитие конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ в психоаналитическом подходе.</li> </ol>
1.9	Релаксация и медитация как методы психологической саморегуляции и разгрузки будущих специалистов в работе с лицами с ОВЗ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общие сведения о релаксации и медитации.</li> <li>2. Релаксация как способ регуляции психических состояний.</li> <li>3. Формы медитации.</li> <li>4. Техники визуализации и медитации.</li> <li>5. Релаксационно-медитативный тренинг.</li> </ol>
1.10	Методика аутотренинга в развитии конструктивного	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аутогенная тренировка как основной метод саморегуляции.</li> <li>2. Формула самовнушения как метод саморегуляции.</li> </ol>

взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ	3. Дыхание и его роль в саморегуляции. Виды дыхания. Отработка навыков дыхания. 4. Аутотренинг и его подготовительные упражнения.
--	--

### 13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (час.)			
		Лекции	Практич. занятия	Самост. работа	Всего
1.	Психологические основы общения	0	4	4	8
2.	Деловое общение	0	2	4	6
3.	Средства и приемы коммуникации	0	2	4	6
4.	Позиция в общении и принятие конструктивных решений	0	2	4	6
5.	Система взаимоотношений между обучающимися вуза и преподавателями высшей школы	0	4	4	8
6.	Индивидуальные особенности личностно-профессионального развития будущих специалистов с лицами с ОВЗ	0	2	4	6
7.	Роль психологической саморегуляции в поддержании конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ	0	4	5	9
8.	Техники развития конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ в основных психолого-педагогических направлениях психотерапии	0	4	4	8
9.	Релаксация и медитация как методы психологической саморегуляции и разгрузки в работе будущих специалистов с лицами с ОВЗ	0	2	4	6
10.	Методика аутотренинга в развитии конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ	0	4	5	9
	<b>Итого:</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>72</b>

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Тренинг конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ» предусматривает осуществление учебной деятельности состоящей из двух частей: обучения с преподавателем и самостоятельной учебной деятельности обучающихся по изучению дисциплины. В учебном процессе используются следующие образовательные технологии: рефлексивные, интерактивные, информационно-коммуникативные и элементы смешанного обучения

Приступая к изучению учебной дисциплины, прежде всего обучающиеся должны ознакомиться с учебной программой дисциплины (электронный вариант рабочей программы размещён на сайте ВГУ).

Обучающиеся должны иметь четкое представление о:

- перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина;
- основных целях и задачах дисциплины;
- планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- количестве часов, отведенных на аудиторские занятия и на самостоятельную работу;
- формах аудиторских занятий и самостоятельной работы;
- структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- системе оценивания ваших учебных достижений;
- учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего специалиста, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами аудиторских занятий по дисциплине являются практические занятия, посещение которых обязательно для всех студентов (кроме студентов, обучающихся по индивидуальному плану).

Подготовка к практическим занятиям ведется на основе планов практических занятий, которые размещены на сайте.

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить в соответствии с вопросами для повторения основную литературу, просмотреть и дополнить конспекты лекции, ознакомиться с дополнительной литературой – это поможет усвоить и закрепить полученные знания. Кроме того, к каждой теме в планах практических занятий даются практические задания, которые также необходимо выполнить самостоятельно во время подготовки к занятию.

Обязательно следует познакомиться с критериями оценивания каждой формы контроля (реферата, теста, проекта и т.д.) – это поможет избежать недочетов, снижающих оценку за работу.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Необходимо обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Самостоятельная работа обучающегося при изучении дисциплины «Тренинг конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ» включает в себя: изучение литературы и ее анализ, подготовку и участие деловых играх, подготовку к практическим занятиям, выполнение практических упражнений на занятиях, разработку и защиту проектов по видам нарушений лиц с ОВЗ и подготовку к зачету.

## **15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины**

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Гущина Т. И. Тренинг взаимодействия: Учебное пособие / Т.И. Гущина. – Издательство: Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина, 2014. – 96 с. – URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/137577">https://e.lanbook.com/book/137577</a>

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Ф. Бурнард; Пер. с англ. А. Ракитина. – СПб. и др. : Питер, 2001. – 301 с.

3	Лютова Е.К. Тренинг эффективного взаимодействия с детьми / Е.К. Лютова, Г.Б. Моница. – СПб.: Речь, 2000. – 189 с.
4	Молодцова Н.Г. Практикум по педагогической психологии / Н.Г. Молодцова. – СПб.: Питер., 2009. – 221 с.
5	Психолого-педагогический практикум : учебное пособие / авт.-сост. А.К. Быков.— М.: Сфера, 2006. – 123 с.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
6	Социальные и гуманитарные науки. Философия и социология: Библиогр. база данных. 1981–2016 гг. / ИНИОН РАН. – Москва, 2017. – (CD–ROM).
7	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> .
8	Федеральный портал «Российское образование» <a href="http://www.edu.ru">http://www.edu.ru</a>
9	ЭБС «Лань» - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>

#### 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Иванова О.А. Методика самостоятельной работы студентов : учебная программа курса и планы семинарских занятий для вузов / О.А. Иванова. – Воронеж: Изд.-полиг. центр ВГУ. – 2010. – 46 с.
2	Самостоятельная работа студента в современном вузе / Н.Г. Грибова, Т.Г. Грушева, Ж.А. Полякова, Л.И. Фирсова, Е.О. Тарасов // Инновации в науке : сборник статей по материалам XXXI международной научно-практической конференции .— Новосибирск, 2013 .— № 3 (28). - С. 22–27.
3	Яковенко Н.В. Самостоятельная работа студентов : методические рекомендации / Н. В. Яковенко, О.Ю. Сушкова .— Воронеж, 2015 .— 22 с.

#### 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются разные типы лекций (вводная, обзорная, информационная, проблемная), практических занятий (проблемные, дискуссионные и др.). На занятиях используются следующие интерактивные формы: групповое обсуждение, работа в микрогруппах, мозговой штурм и др.

Применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в части освоения материала лекционных, и практических занятий, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины, прохождения текущей и промежуточной аттестации. Студенты используют электронные ресурсы портала «Электронный университет ВГУ» – Moodle:[URL:http://www.edu.vsu.ru/](http://www.edu.vsu.ru/).

Для реализации учебной дисциплины используются следующие информационные технологии, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы:

#### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения учебных занятий аудитория: специализированная мебель, мультимедиа-проектор, ноутбук, экран настенный. ПО: интернет-браузер Mozilla Firefox, СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС"Консультант Плюс" для образования, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmс.
---

Компьютерный класс с возможностью подключения к сети «Интернет», (аудитория для самостоятельной работы,): Специализированная мебель, компьютеры (12 шт.), доска магнитно-маркерная. ПО: WinPro 8, OfficeSTD 2013 RUS OLP NL Acdmc, LibreOffice 7.1, Mozilla Firefox, СПС «ГАРАНТ-Образование», СПС «Консультант Плюс» для образования.

## 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

### 19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
УК-1: готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<p><b>знать:</b> основы анализа и синтеза диагностики взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ; индивидуально-психологические особенности личности;</p> <p><b>уметь:</b> извлекать, анализировать и интерпретировать получаемую информацию в процессе делового общения; использовать методы постановки цели и выбора стратегии и тактики достижения конструктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ;</p> <p><b>владеть:</b> навыками развития конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ на основе анализа совместной деятельности.</p>	<p>1. Психологические основы общения 2. Средства и приемы коммуникации 3. Деловое общение 4. Позиция в общении и принятие конструктивных решений 5. Проектирование атмосферы для конструктивного взаимодействия, в том числе, с лицами с ОВЗ.</p>	<p>Тест, открытые вопросы</p> <p>Практические задания № 1 (темы 1,2,3,4,5)</p> <p>Практические задания</p>
УК-2: готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>знать:</b> психологические основы общения, культурологический, социальный, конфессиональный контексты коммуникации; этические нормы деловых отношений в коллективе; основные приёмы бесконфликтного взаимодействия в группе;</p>	<p>6. Индивидуальные личностные и профессиональные характеристики будущих специалистов. 7. Роль психологической саморегуляции в поддержании конструктивного взаимодействия будущих специалистов с</p>	<p>Тест, открытые вопросы</p>



	<p><b>уметь:</b> взаимодействовать с коллегами и партнерами, с лицами с ОВЗ толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; правильно ориентироваться в сложном взаимодействии с людьми с ОВЗ и находить верные решения в спорных вопросах;</p> <p><b>владеть:</b> навыками работы в коллективе, навыками установления взаимоотношений с коллегами, партнерами и лицами с ОВЗ; эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций; навыками применения методов и техник предотвращения деструктивного поведения; проектирования атмосферы для конструктивного взаимодействия, в том числе, с лицами с ОВЗ.</p>	<p>лицами с ОВЗ</p> <p>9. Релаксация и медитация как методы психологической саморегуляции и разгрузки в работе будущих специалистов с лицами с ОВЗ</p> <p>10. Методика аутотренинга как средство развития конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ</p>	<p>Практические задания № 2 (темы 6,7, 9, 10)</p> <p>Практические задания</p>
<b>Промежуточная аттестация</b>			КИМ

### 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие **показатели:**

- 1) знание содержания учебного материала;
- 2) знание основных методик и технологий, направленных на установление и поддержание конструктивных контактов и взаимодействия с окружающими и лицами с ОВЗ;
- 3) умение связывать теоретические положения с областями их практического применения;
- 4) умение иллюстрировать ответ примерами, способность решения практических задач;
- 5) умение обоснованно выбирать психологические методики и технологии, направленные на установление и поддержание конструктивных контактов и взаимодействия с окружающими и лицами с ОВЗ.

Оценка	Критерии оценок зачета
<b>Зачтено</b>	<b>Оценки «зачтено»</b> заслуживает обучающийся, обладающий необходимыми знаниями по курсу, необходимыми для решения практических задач в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ и другими участниками образовательного процесса.
<b>Не зачтено</b>	<b>Оценки «не зачтено»</b> выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по учебному материалу, не выполнившего практические задания.

**19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**19.3.1 Перечень вопросов к промежуточной аттестации – зачету:**

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачету)
1	Психологические основы общения, средства и приемы коммуникации..
2	Сущность невербальной системы общения. Невербальные средства и техники общения с лицами с ОВЗ.
3	Сущность вербальной системы коммуникации. Вербальные коммуникативные техники.
4	Культурологический, социальный, конфессиональный контексты коммуникации.
5	Приемы эффективной коммуникации. Техники слушания и говорения.
6	Виды межличностного общения.
7	Императивное общение в педагогической практике.
8	Манипуляция в различных сферах профессиональной деятельности.
9	Диалоговое общение в практике конструктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ.
10	Сущность делового общения и управления.
11	Взаимодействие как основа эффективного делового общения.
12	Психология и этика делового общения с лицами с ОВЗ.
13	Умение конструктивно решать конфликтную ситуацию как условие личностного роста.
14	Психотехнические упражнения, демонстрирующие методы поиска конструктивных решений в конфликте.
15	Коммуникативные игры, позволяющие проявить групповую сплоченность, выявить лидеров в группе, диагностировать взаимоотношения, выявить личностные качества обучающихся.
16	Виды деструктивных ситуаций в процессе взаимодействия.
17	Влияние личностных особенностей будущих специалистов на возникновение конфликтных ситуаций.
18	Построение конструктивных межличностных отношений обучающихся, преподавателей высшей школы и лиц с ОВЗ.
19	Роль темперамента и характера в личностно-профессиональном взаимодействии будущих специалистов с лицами с ОВЗ.
20	Понятие о рефлексии. Методы активизации профессиональной и личностной рефлексии в работе будущих специалистов с лицами с ОВЗ.
21	Способности и мотивационно-потребностная сфера в личностно-профессиональном развитии будущих специалистов.
22	Изучение индивидуальных личностных и профессиональных характеристик будущих специалистов.
23	Общие понятия о психологической саморегуляции. Механизмы саморегуляции.
24	Основные положения арт-терапии в развитии конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ: методы, техники, интерпретация.
25	Гештальт-подход в развитии конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ: основные положения и методы.
26	Развитие конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ в психоаналитическом подходе.
27	Общие сведения о релаксации и медитации. Релаксация как способ регуляции психических состояний.
28	Общие сведения о релаксации и медитации. Формы медитации.
29	Техники визуализации и медитации. Релаксационно-медитативный тренинг.
30	Аутогенная тренировка как основной метод саморегуляции конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ.

31	Формула самовнушения как метод саморегуляции и конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ.
32	Дыхание и его роль в саморегуляции и конструктивном взаимодействии будущих специалистов с лицами с ОВЗ. Виды дыхания. Отработка навыков дыхания.
33	Аутотренинг и его подготовительные упражнения в развитии конструктивного взаимодействия будущих специалистов с лицами с ОВЗ.
34	Выбор оптимальных способов решения задач в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ.
35	Проектирование атмосферы для конструктивного взаимодействия, в том числе, с лицами с ОВЗ.
36	Определение круга задач в рамках поставленной цели конструктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ.

### 19.3.2 Тестовые задания

1

<b>Процесс установления и развития контактов и связей между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия – это:</b>
<b>Деловое общение</b>
Коммуникация
Учение
Отношения

2

<b>Общение проявляется в единстве пяти его сторон:</b>
Прагматической, внутриличностной, организационной, конативной, поведенческой
<b>Межличностной, когнитивной, коммуникативно-информационной, эмотивной, конативной</b>
Межличностной, внутриличностной, побудительной, координационной, информационной
Эмотивной, конативной, объединяющей, разъединяющей, оценивающей

3

<b>Основные формы делового общения:</b>
Публичные выступления, совещания, высказывания, переговоры
Собрание, доверительная беседа, интервью, переговоры
Совещания, конференции, просьбы, деловая беседа
<b>Деловая беседа, совещания, переговоры, публичные выступления</b>

4

<b>Что такое межличностное общение?</b>
это процесс восприятия, взаимодействия и понимания человека человеком, формирования способности и потребности проходить на помощь другим людям
этот процесс совместного проведения времени, обмена информацией и решения профессиональных проблем
<b>это процесс взаимодействия двух или более человек, с целью установления и поддержания межличностных отношений, достижения положительного результата совместной деятельности</b>
это процесс включения человека в различные виды деятельности

5

<b>Обмен неофициальной информацией - это:</b>
<b>Личное общение</b>
Ролевое общение
Прямое общение
Косвенное общение

6

<b>Внутриличностная функция общения реализуется:</b>
--

<b>В общении человека с самим собой</b>
В процессе установления контактов между людьми
При взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
При передаче доверительной информации
7
<b>Средства общения:</b>
Доверительные и конфликтные
<b>Вербальные и невербальные</b>
Личные и массовые
Межперсональные и ролевые
8
<b>Вербальные средства общения - это:</b>
<b>Письменная и устная речь</b>
Направление взгляда и визуальный контакт
Выражение глаз и выражение лица
Интонация и тембр голоса
9
<b>Невербальные средства общения:</b>
Паралингвистические, экстралингвистические, диалогические, вспомогательные
Дистанционные, визуальные, акустические, ольфакторные
Визуальные, речевые, письменные, тактильные
<b>Визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные</b>
10
<b>К визуальным средствам невербального общения не относятся:</b>
<b>Паралингвистические</b>
Кинесика
Кожные реакции
Визуальный контакт
11
<b>К акустическим средствам невербального общения не относятся:</b>
Паралингвистические
<b>Выражение лица</b>
Экстралингвистические
Речевые паузы
12
<b>К тактильно-кинестезическим средствам невербального общения не относятся:</b>
Такесика
Физическое воздействие
<b>Приятные и неприятные запахи окружающей среды</b>
Контактный танец
13
<b>К ольфакторным средствам невербального общения не относятся:</b>
<b>Особенности телосложения</b>
Приятные и неприятные запахи окружающей среды
Естественный запах человека
Искусственный запах человека
14
<b>Методы воздействия на людей в процессе делового общения:</b>
Суждение, убеждение, просьба
Внушение, рассуждение, умозаключение
<b>Убеждение, внушение, принуждение</b>
Принуждение, просьба, приказ
15
<b>Метод воздействия на людей посредством доказательств:</b>
Внушение

Просьба
<b>Убеждение</b>
Публичное выступление

16

<b>Метод воздействия на людей, основанный на авторитете, обаянии, примере:</b>
<b>Внушение</b>
Рассуждение
Убеждение
Подражание

17

<b>Метод воздействия на людей, использующий угрозу наказания, нежелательных последствий:</b>
Доверительное сообщение
<b>Принуждение</b>
Внушение
Убеждение

18

<b>Деловое общение отличается от неформального тем, что:</b>
<b>Ставятся цель и конкретные задачи</b>
Обсуждаются только организационные вопросы
Используется метод убеждения
Результаты не разглашаются

19

<b>Многообразные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри них в процессе их целенаправленной деятельности в политической, экономической, социальной и культурной сферах – это:</b>
Доверительное общение
Деловое общение
Межличностное общение
<b>Деловые отношения</b>

20

<b>Соотнесите каналы коммуникации с особенностями восприятия информации</b>	
1. Визуальный	А. Логика, рационализм, последовательность восприятия
2. Аудиальный	Б. Состояния тела, прикосновения, комфортность одежды и т.д.
3. Кинестетический	В. Слуховые образы, музыка, речь, звуки природы, быта и т.д.
4. Дигитальный	Г. Зрительное восприятие, зрелищность, образность

Ответ: 1Г, 2В, 3Б, 4А.

21

<b>Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Я не могу представить себе...», «Это проливает свет на...», «Видимо, необходимо рассмотреть эту проблему...»</b>
<b>визуальный</b>
кинестетический
дигитальный
аудиальный

22

<b>Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Ваше выступление о многом говорит...», «Тема была озвучена...», «Нужно согласовать...»</b>
дигитальный
<b>визуальный</b>

аудиальный
кинестетический

23

**Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Это касается...», «Я бы с удовольствием поучаствовал...», «Горько сознавать...»**

кинестетический
аудиальный
визуальный
дигитальный

24

25

**Определите, на уровне какого канала человек принимает решения, если в его речи часты обороты: «Перечислите основные элементы...», «Во-первых, ..., во-вторых, ...», «Сначала необходимо...»**

визуальный
дигитальный
аудиальный
кинестетический

**Соотнести контексты, в которых происходит процесс коммуникации**

1. Физический контекст	А. настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение
2. Социальный контекст	Б. цель коммуникации и уже существующие взаимоотношения между участниками
3. Исторический контекст	В. убеждения, ценности, отношения, социальную иерархию, религию, роли групп и понятие времени
4. Психологический контекст	Г. местоположение, условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток
5. Культурный контекст	Д. связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации

**Ответ: 1Г, 2Б, 3Д, 4А, 5В**

26

**Коммуникативная компетентность - это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми**  
 умение разрешать конфликтные ситуации  
 умение принимать управленческие решения  
 грамотная устная и письменная речь

27

**Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию - это:**

<b>Коммуникация</b>
Доверительные отношения
Вербальное общение
Дружба

28

**Сопоставьте компоненты делового общения с их содержанием**

1. Коммуникативный	А. Восприятие и понимание
2. Перцептивный	Б. Взаимодействие
3. Интерактивный	В. Передача, получение и обмен информацией

**Ответ: 1В, 2А, 3Б**

<b>Целенаправленная, построенная на гибких установках и взглядах, понимании индивидуальных особенностей партнера совместная деятельность заинтересованных друг в друге личностей – это:</b>
Совместное взаимодействие
<b>Конструктивное взаимодействие</b>
Взаимодействие с коллегами
Взаимодействие в коллективе

<b>Конструктивное взаимодействие специалиста с лицами с ОВЗ – это:</b>
Организация помощи лицам с ограниченными возможностями
Организация взаимодействия субъектов в соответствии с законодательством РФ
Организация тактичного взаимодействия специалиста и лиц с ОВЗ
<b>Организация совместных действий специалиста и лиц с ОВЗ, позволяющая им реализовать общую деятельность</b>

<b>Факторы, служащие причиной неэффективного общения с лицами с ОВЗ, конфликтов или способствующие им, называются</b>
Отрицательные черты характера
Негативные воздействия среды
<b>Барьеры общения</b>
Плохое настроение

<b>Барьеры отношения, возникающие в процессе общения коммуникатора и реципиента – это:</b>
Невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка или с большим количеством звуков-паразитов
Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения
Различия в понимании смыслового значения слов
<b>Возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуникатору</b>

<b>Барьер фонетического непонимания – это:</b>
Возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуникатору
Различия в понимании смыслового значения слов
<b>Невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка или с большим количеством звуков-паразитов</b>
Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения

<b>Семантический барьер непонимания – это:</b>
Возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуникатору
Невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка или с большим количеством звуков-паразитов
Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения
<b>Различия в понимании смыслового значения слов</b>

<b>Стилистический барьер в процессе общения – это:</b>
<b>Несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения</b>
Различия в понимании смыслового значения слов
Возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуникатору
Невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка или с большим количеством звуков-паразитов

<b>Соотнесите барьеры общения с их содержанием:</b>	
1. Языковой барьер	А. Застенчивость
2. Психологический барьер	Б. Путанное и многословное изложение
3. Неблагоприятная окружающая	В. Отвлечение людей от удовлетворения их

обстановка	интересов ради развлечения
4.Игнорирование интересов другой стороны	Г.Ограничение по времени

Ответ:1Б, 2А, 3Г, В.

37

**Стороны конфликта, предмет конфликта, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон, конфликтогены – это:**

Последовательность действий при разрешении конфликта

Характеристика конфликта

**Основные структурные элементы конфликта**

Причины конфликта

38

**Существуют четыре основных типа конфликта:**

**Внутриличностный конфликт, межличностный конфликт; конфликт между личностью и группой; межгрупповой конфликт**

Внутриорганизационный конфликт, межорганизационный конфликт, конфликт между подчиненным и руководителем, конфликт интересов

Конфликт между сотрудниками по вертикали, конфликт по горизонтали, конфликт организационный, конфликт функциональный

Конструктивный конфликт, деструктивный конфликт, функциональный конфликт, дисфункциональный конфликт

39

**Принцип постепенности в разрешении конфликта означает прохождение ряда фаз, различающихся по своим задачам. Укажите, в какой логической последовательности вы будете их организовывать**

1	Начало переговорного процесса
2	Подготовка к проведению переговоров
3	Прекращение борьбы
4	Выполнение достигнутых договоренностей

Ответ: 3,2,1, 4.

40

**Если ситуация профессиональной деятельности требует избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения. При этом предмет конфликта не имеет существенного значения. Какую стратегию вы выберите?**

**Избегание**

Приспособление

Соперничество

Сотрудничество

41

**Если ситуация профессиональной деятельности на пути достижения главной стратегической цели требует сохранить мир и не расстраивать человека. При этом одна из сторон получает преимущества. Какую стратегию вы выберите?**

**Приспособление**

Компромисс

Соперничество

Сотрудничество

42

**Если ситуация профессиональной деятельности требует сохранения отношений и при этом полного разрешения конфликта. Какую стратегию вы выберите?**

Приспособление

Компромисс

Соперничество

**Сотрудничество**

43

**Если ситуация профессиональной деятельности требует настоять на своем в**



<b>неотложных ситуациях. При этом одна из сторон получает удовлетворение. Какую стратегию вы выберете?</b>
Компромисс
<b>Принуждение</b>
Соперничество
Сотрудничество

44

<b>Если ситуация профессиональной деятельности требует на пути достижения главной стратегической цели отдать малое, чтобы выиграть большее. Требования удовлетворяются лишь частично. Ситуация: проигрыш-проигрыш. Какую стратегию вы выберете?</b>
Соперничество
Принуждение
<b>Компромисс</b>
Сотрудничество

45

<b>Что Вы не будете делать при разрешении конфликтной ситуации этично?</b>
Демонстрировать понимание роли другого
<b>Использовать знание самых уязвимых мест оппонента</b>
Четко формулировать предмет обсуждения
Устанавливать общие точки зрения

46

<b>Социально- психологический климат – это:</b>
<b>Совокупность отношений членов группы к условиям, характеру совместной деятельности, к коллегам, членам коллектива, руководителю коллектива</b>
Совокупное настроение в группе
Психологическая характеристика ролей, установок членов группы, по отношению друг к другу
Совокупность индивидуально-психологических характеристик членов группы

47

<b>При взаимодействии с человеком с ОВЗ, в соответствии с этическими нормами общения, следует обращаться:</b>
К сопровождающему человека с ограниченными возможностями здоровья
К переводчику жестового языка человека с ограниченными возможностями здоровья
<b>Непосредственно к человеку с ограниченными возможностями здоровья</b>
К родственникам, которые присутствуют при разговоре

48

<b>Что не следует делать в процессе взаимодействия с людьми с ОВЗ:</b>
Регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия
Стараться цивилизованно противостоять манипулированию
<b>Объяснить человеку правила этичного поведения</b>
Обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений

49

<b>Если существуют трудности при устном общении с человеком с ОВЗ, необходимо:</b>
Пригласить сопровождающего и продолжить общение с его помощью
<b>Предложить другой формат, например, письменную речь</b>
Пригласить сурдопереводчика
Использовать мимику, жесты

50

<b>Если человеку с ОВЗ, на Ваш взгляд, требуется помощь, чего делать не следует:</b>
Всегда спрашивать, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее
Необходимо спрашивать, что нужно делать
<b>Не дожидаться просьбы о помощи и оказать ее в требуемом объеме</b>
Четко следовать инструкциям человека с ОВЗ по оказанию помощи

### 19.3.3 Открытые вопросы

**1. Каковы общепризнанные нравственно-правовые принципы общения при взаимодействии с людьми с ОВЗ?**

**Ответ:** уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность, невмешательство в сферу личной жизни гражданина, преобладать индивидуальный подход к человеку и др.

**2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми -**

**Ответ:** коммуникативная компетентность.

**3.**

**Какие методы, преимущественно, используются с целью диагностики и анализа индивидуально-психологических особенностей личности?**

**Ответ:** наблюдение, беседа, эксперимент, тест

**4. Что такое характер?**

**Ответ:** это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей

**5. Что такое темперамент?**

**Ответ:** это характеристика индивида со стороны его динамических особенностей

**6. Трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений – это:**

**Ответ:** конфликт

**7. Метод психической саморегуляции как эффективный прием снятия стресса:**

**Ответ:** аутотренинг

**8. Терпимость, принятие другого, как равного себе -**

**Ответ:** толерантность

**9. Дополните мысль Аристотеля о том, что речь слагается из трех элементов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и...**

**Ответ:** из лица, к которому он обращается.

**10. Что такое «Барьеры общения»?**

**Ответ:** Факторы, служащие причиной неэффективного общения с лицами с ОВЗ, конфликтов или способствующие им, называются

### 19.3.4 Перечень практических заданий

**1. С учетом четырех зон общения, размеры которых зависят от степени близости отношений между людьми и ситуацией общения:**

а) интимная дистанция, варьируется от прямого физического контакта до 20 см от тела партнера;

б) личная дистанция в пределах от 45 см до 1,2 м, позволяющая людям находиться друг от друга на расстоянии вытянутой руки;

в) социальная дистанция варьируется от 1,2 до 3,5 м, при которой возможность физического соприкосновения заменяется голосовым контактом;

г) публичная дистанция более 3,5 м, которая устанавливается на публичных собраниях и пр.

**Установите наиболее удобную для вас дистанцию с 1-3 студентами из вашей группы. Меняется ли эта дистанция в зависимости от партнера с ОВЗ?**

**Ответ:** Деловая беседа - личная дистанция в пределах от 45 см до 1,2 м, позволяющая людям находиться друг от друга на расстоянии вытянутой руки.

Да, меняется, в зависимости от ограничений по здоровью.

**2. Выберите себе партнера и побеседуйте, расположившись:**

- а) напротив друг друга;
- б) боком друг к другу (через угол стола);
- в) спиной друг к другу;
- г) на разных уровнях (один сидит, другой стоит).

**Что Вы чувствовали на разных этапах этой беседы? Как бы вы порекомендовали коллегам расположиться по отношению к партнеру с ОВЗ во время беседы с ним?**

**Ответ:** вариант по диагонали – самый комфортный. Если партнер находится в коляске – сидя, напротив друг друга, или сидя-стоя, но на достаточном расстоянии, чтобы человек с ОВЗ не запрокидывал голову. Если человек с ограничениями по слуху – напротив друг друга, «глаза в глаза», чтобы партнер имел возможность читать по губам.

**1. Вам предстоит познакомиться с человеком с ОВЗ. Как Вы будете здороваться с человеком с поражением верхних конечностей?**

**Ответ:** здороваясь, знакомясь с человеком с поражением верхних конечностей приемлемо пожать руку, воспользовавшись его сохранной рукой (правой или левой) либо действующим протезом.

**2. Каким образом Вы будете взаимодействовать с человеком с двигательными нарушениями, использующим любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.)?**

**Ответ:** любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.) – это собственность и элемент личного пространства человека; не нужно брать эти средства, перемещать их и т.п., не получив на то разрешения со стороны человека с ОВЗ.

**5. Если получено разрешение передвигать коляску, каким образом Вы будете это делать?**

**Ответ:** необходимо сначала катить коляску медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Нельзя облакачиваться на нее, подталкивать ногами без разрешения;

**6. Что необходимо предусмотреть, если Вы планируете встречу с человеком с ОВЗ?**

**Ответ:** необходимо всегда убеждаться в доступности мест, где запланированы мероприятия, узнавать, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить; если существуют архитектурные барьеры (например, лестница или бордюры), следует предупредить о них, чтобы человек имел возможность заранее спланировать свой маршрут.

**7. Каким образом организовать общение с человеком, находящимся на инвалидной коляске?**

**Ответ:** если возможно, следует расположиться так, чтобы лица общающихся (в том числе человека на коляске) оказались на одном уровне, например, сесть рядом на стул, чтобы человеку на коляске не пришлось запрокидывать голову (это неудобно, и при некоторых видах нарушений невозможно).

**8. Что следует исключить при организации мероприятий (обедов, кофе-пауз и т.д.) с участием людей с ОВЗ в инвалидных колясках?**

**Ответ:** при организации мероприятий (обедов, кофе-пауз и т.д.) с участием людей в инвалидных колясках следует исключить возможность употребления еды и напитков другими участниками стоя (возле стоек, высоких столиков и т.д.) Для удобства общения при приемах пищи (чтобы лица присутствующих оказались на одном уровне) необходимо гарантировать наличие стульев, скамеек, лавок и т.д.

**9. Каким образом незрячему человеку оказать помощь, если он нуждается в сопровождении?**

**Ответ:** если незрячий человек выразил готовность принять помощь и нуждается в сопровождении, нужно предложить ему взять сопровождающего за руку (например, согнув руку в локте, предложить держаться за нее выше локтя, за предплечье и двигаться чуть позади сопровождающего (предпочтительно)).

**10. Если Ваш партнер пришел на встрече с собакой-поводырем...Каковы особенности поведения с собаками-поводырями?**

**Ответ:** обращаться с собаками-поводырями нужно не так, как с обычными домашними животными – нельзя командовать, трогать, играть с собакой-поводырем;

**11. Каковы Ваши действия, если на деловой встрече присутствует незрячий человек?**

**Ответ:** подойдя к незрячему человеку, нужно обязательно назвать себя и представить других собеседников, а также остальных присутствующих (при необходимости, уточнить не только имена, но и должности, намерения, цели обращения). При желании пожать руку, необходимо сказать об этом. Если необходимо завершить разговор, отойти от невидящего человека, нужно предупредить его об этом;

**12. Каким образом предложить сесть человеку с ОВЗ по зрению?**

**Ответ:** предлагая незрячему человеку сесть, не нужно усаживать его, а направить руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его рукой, а дать возможность свободно потрогать предмет;

**13. Вам предстоит деловое взаимодействие с человеком с ОВЗ. Каковы правила общения с человеком с нарушениями слуха?**

**Ответ:**

- для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;
- расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.);
- убедиться, что собеседник смотрит на вас;
- общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ; для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (не со спины);
- говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;
- выражаться конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;
- при использовании жестового языка обращаться напрямую к собеседнику, а не к переводчику;
- если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь.

**14. Вам предстоит деловое взаимодействие с человеком с ОВЗ. Каковы правила общения с человеком с нарушениями зрения?**

**Ответ:**

- следует обозначить факт обращения к незрячему человеку, например, просто дотронувшись до его плеча и (или) назвав его (если известно имя и отчество), а также предложить свою помощь;
- при возникновении проблемы в оказании помощи невидящему человеку, стоит спросить его о характере помощи и, не смущаясь, попросить подсказать, как ее оказать, либо пригласить компетентного сотрудника для оказания такой помощи;
- при встрече представиться первым. Представляя человека с нарушением зрения (или зрения и слуха) человеку без указанных нарушений и наоборот, следует сориентировать его в сторону собеседника, назвать себя и других;

- чтобы незрячий человек понял, что голос обращен к нему, тронуть его за руку и уже после этого говорить;
- если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть человека с нарушением зрения к предмету и брать его рукой этот предмет;
- следует описать кратко, где вы находитесь. Предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;
- не оставлять человека с нарушением зрения в открытом пространстве, не предупредив;
- не следует перемещать мебель, документы и другие объекты, не предупредив об этом;
- всегда необходимо обращаться непосредственно к незрячему человеку, а не к его зрячему компаньону;
- когда происходит общение с группой незрячих людей, не следует забывать каждый раз называть того, к кому обращаетесь, либо притрагиваться к нему;
- при общении вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

**15. Вам предстоит деловое взаимодействие с человеком с ОВЗ. Каковы правила общения с человеком с нарушениями речи?**

**Ответ:**

- не следует перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинать говорить нужно только тогда, когда он закончил свою мысль;
- следует заранее отвести на разговор с человеком с затрудненной речью больше времени. Если времени недостаточно, лучше, извинившись, договориться об общении в другой раз;
- необходимо задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка;
- если не удалось понять собеседника, нужно попросить его произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Не стоит опасаться отрицательной реакции человека, ведь он знает о своих проблемах с речью;
- если затруднена устная речь, использовать другие возможности передачи информации для обеспечения понимания – письменную речь, жестикуляцию, демонстрацию.

**16. . Вам предстоит деловое взаимодействие с человеком с ОВЗ. Каковы правила общения с человеком с когнитивными (интеллектуальными) нарушениями?**

**Ответ:**

- при взаимодействии с человеком с когнитивными (интеллектуальными) нарушениями необходимо смотреть в лицо собеседнику, поддерживая визуальный контакт. Вместе с тем не следует настаивать на поддержании зрительного контакта, если это не комфортно собеседнику;
- следует проявить терпение, такт, внимательно относиться к собеседнику, обсуждать все необходимые темы, при этом не стараться заведомо принижать его возможности или его достоинство, не говорить, как бы свысока, не говорить резко, даже если для этого имеются основания;
- если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, следует спокойно спросить его, чем ему помочь;
- использовать ясный язык, выражаться точно и по делу, не использовать длинных фраз, словесных штампов, образных выражений и сложных смысловых оборотов. Быть готовым повторить несколько раз;
- начинать говорить, только убедившись, что собеседник закончил свою мысль, не стесняться переспросить, в случае недопонимания, попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам;
- в разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, дожидаться, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него;

- говорить в ровном, неторопливом темпе, используя понятные слова, произнося их четко и делая более длинные паузы, интересоваться, все ли понятно.

**17. Вы – провизор-аналитик и своим поведением демонстрируете правила этикета в общении с людьми с ОВЗ. Какие правила Вы будете соблюдать?**

**Ответ:** 1. В разговоре с человеком с ОВЗ обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему, который присутствует рядом.

2. Если предлагать помощь, то надо подождать, пока ее примут, а затем спросить, что и как делать. Не бояться задеть его этим – ведь этим я показываю, что искренне заинтересован в общении.

3. Не обижаться, если помощь отклонили.

4. Быть спокойным и доброжелательным.

5. Не бояться шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет наладить общение и разрядить обстановку.

6. Относиться к другому человеку, как к себе самому.

**18. К Вам обратились за помощью в организации обучения слабослышащего лица. На что необходимо обратить внимание в процессе его обучения?**

**Ответ:** в общении со слабослышащими обучающимися необходимо четко и громко произносить слова, делая небольшие паузы и хорошо артикулировать. В процессе взаимодействия рекомендуется смотреть в лицо человеку с нарушенным слухом, быть доброжелательным к собеседнику, не показывать своего недовольства или раздражения, вызванного непониманием вашей речи. Следует увеличить время, отведенное на выполнение заданий. Также при взаимодействии с лицами с нарушением слуха рекомендуется осуществлять сопровождение устного материала текстовыми сообщениями, сурдопереводом, световыми сигналами на экране компьютера. Стоит использовать иллюстративный материал. Кроме того, в общении со слабослышащими людьми можно использовать звукоусиливающую аппаратуру, наушники.

**19. К Вам обратились за помощью по поводу организации обучения слабовидящего студента. На что стоит обратить внимание в процессе взаимодействия преподавателей с такой категорией лиц?**

**Ответ:** дозирование учебных и визуальных нагрузок; разрешать использовать звукозаписывающие устройства и компьютеры; применение специальных форм и методов обучения; оригинальных учебников и наглядных пособий, а также оптических и тифлопедагогических устройств, расширяющих познавательные возможности студентов; специальное оформление учебных кабинетов а также проявлять педагогический такт, создавать ситуации успеха, своевременно оказывать помощь, развивать веру в собственные силы и возможности.

**20. К Вам обратился руководитель подразделения организации с просьбой разместить для беседы людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Дайте рекомендации по грамотному размещению участников встречи.**

**Ответ:** необходимо:

- обеспечить условия безбарьерного доступа
- разместить участников встречи полукругом для более широкого обзора;
- расположить так, чтобы все участники находились на одном визуальном уровне;
- продумать методическое и техническое сопровождение встречи.

**21.**

**Участники международного общения придерживаются сходных норм и правил, тем не менее, национальные, конфессиональные и культурные особенности могут оказаться весьма значимыми при деловых отношениях.**

<b>Соотнесите характерные черты представителей разных национальностей.</b>	
1 Французы	А Сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику. Считают самообладание главным достоинством человеческого характера. Тщательная подготовка переговоров и пунктуальность, щепетильность и консерватизм.
2 Немцы	Б Склонность к услужливости, вежливость, благожелательность, высокая готовность прийти на помощь; но, вместе с тем - суетливость, легкомыслие, недостаточная сдержанность предпочтение внешнего блеска солидным качествам, приятное - полезному.
3 Итальянцы	В Честность и деловитость, холодная рассудительность и выдержка в преследовании целей. Высокий профессионализм и безусловное выполнение принятых на себя обязательств. Педантизм.
4 Голландцы	Г Умеренность, искренняя преданность законам, особенно законам старой религии. Серьезность, открытость, галантность, человечность. Обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде. Склонность к опозданиям, регламент встреч часто не соблюдается.
5 Испанцы	Д Человечность, вежливость, способность наслаждаться природой и искусством. Свободолюбивы, но могут проявлять чрезмерную горячность и мстительность. Обычно решают деловые вопросы не за столом переговоров, а в неофициальной обстановке.
6 Англичане	Е Аккуратность, трудолюбие, бережливость и рационализм в поведении. Трезвый расчет – утвердившееся правило этой нации. Серьезные в работе, иногда молчаливые до угрюмости, они умеют веселиться так, что полностью опровергают все стереотипные представления об их облике и характере.

**Ответ: 1Б, 2В, 3Д, 4Е, 5Г, 6А.**

21. Люди с ограниченными возможностями очень чутко относятся к тому, как реагируют на них окружающие и стремятся облегчить общение ничуть не меньше, чем это стремитесь сделать вы.

**Назовите и обоснуйте общие правила этикета с людьми с ОВЗ.**

**1. Уважение.** Надо относиться к людям с ограниченными возможностями с ничуть не меньшим уважением, чем ко всем остальным людям.

**2. Расслабленность.** Встречаясь, беседуя и общаясь с человеком с ограниченными возможностями, следует вести себя естественно.

**3. Здравый смысл.** Здравый смысл и обычная вежливость позволят избежать затруднительных ситуаций в общении с людьми с ограниченными возможностями.

**4. Признайте его равным**

Для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с человеком с ОВЗ, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. Обращайтесь с ним вежливо, без фамильярности, снисходительности или подчёркнутого покровительства.

**5. Используйте его возможности**

Контактируя с человеком с ОВЗ, важно не поставить его и себя в неловкое положение. Желательно уточнить у сопровождающих его, каковы его реальные возможности. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, не следует сразу предлагать ему помощь. Но если он в ней нуждается, лучше сначала посоветуйтесь с ним о виде и содержании помощи.

**6. Старайтесь не показывать жалость**

Жизнь человека с ограниченными возможностями здоровья никогда не наладится, если близкие не смиряются с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому,

находясь в обществе человека с ОВЗ, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

#### **Критерии и шкалы оценивания:**

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

1 балл – указан верный ответ;

0 баллов – указан неверный ответ, в том числе частично.

2) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

5 баллов – задание выполнено верно (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) ход выполнения (при необходимости));

2 балла – выполнение задания содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода его выполнения (если оно было необходимым), или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные (частичные) результаты, отражающие правильность хода выполнения задания, или, в случае если задание состоит из выполнения нескольких подзаданий, 50% которых выполнено верно;

0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (ход выполнения ошибочен или содержит грубые ошибки, значительно влияющие на дальнейшее его изучение).

#### **Образец Ким для промежуточной аттестации**

##### **Вариант 1**

1. Виды межличностного общения.
2. Влияние личностных особенностей обучающихся и преподавателей высшей школы на возникновение конфликтных ситуаций.
3. К Вам обратились за помощью в организации обучения слабослышащего лица. На что необходимо обратить внимание в процессе его обучения?

##### **Вариант 2**

1. Роль темперамента и характера в лично-профессиональном взаимодействии будущих специалистов с лицами с ОВЗ.
2. Культурологический, социальный, конфессиональный контексты коммуникации.
3. Каким образом Вы будете взаимодействовать с человеком с двигательными нарушениями, использующим любое индивидуальное техническое средство реабилитации (трости, костыли, ходунки, кресло-коляска и т.д.)?

#### **19.3.5 Темы проектной деятельности**

1. Реализация принципов инклюзивного взаимодействия в социуме.
2. Этические основы инклюзивного взаимодействия.
3. Возможные барьеры при инклюзивном взаимодействии.
4. Коммуникативные и личностные особенности лиц с ОВЗ как участников инклюзивного взаимодействия (лица с нарушениями зрения).
5. Коммуникативные и личностные особенности лиц с ОВЗ как участников инклюзивного взаимодействия (лица с нарушениями слуха).
6. Коммуникативные и личностные особенности лиц с ОВЗ как участников инклюзивного взаимодействия (лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата).
7. Коммуникативные и личностные особенности лиц с ОВЗ как участников инклюзивного взаимодействия (лица с нарушениями речи, интеллекта).



8. Коммуникативные и личностные особенности лиц с ОВЗ как участников инклюзивного взаимодействия (лица задержкой психического развития).
9. Коммуникативные и личностные особенности лиц с ОВЗ как участников инклюзивного взаимодействия (лица с расстройством аутистического спектра).
10. Инклюзия в учреждениях среднего и высшего образования.
11. Инклюзивные практики в профессиональной сфере.
12. Инклюзия в социальной сфере.
13. Требования к личности специалиста (специалистов), участвующих в инклюзивном взаимодействии.
14. Условия доступности для организации инклюзивного взаимодействия (архитектурная среда, специальное оборудование, технические средства, программно-методическое обеспечение).

#### **19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме творческого задания. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Обучающиеся представляют проекты (индивидуальные и /или коллективные) с целью обобщения полученных знаний и умений по видам нарушений у обучающихся.

Критерии оценивания проектов:

- научность;
- практическая направленность, связь с образовательным процессом;
- специфика взаимодействия с лицами с ОВЗ по данному виду нарушения;
- оформление и форма представления проекта.