

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Е.А.Никитина*

Основные технологии бизнес-тренинга: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2020. - 33 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать

Формат 60x84 1/16

Усл.печ.л. Уч.-изд.л. Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно

Юго-Западный государственный университет

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология всех форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Основные технологии бизнес-тренинга».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения	Смысл, цель и задачи бизнес-тренинга. Характеристики тренинга как технологии интерактивного обучения. Структура бизнес-тренинга; содержание установочного, основного и завершающего блоков. Общая характеристика технологий и методов, используемых в бизнес-тренинге. Ценностные основания и профессиональная позиция бизнес-тренера. Роли бизнес-тренера и содержание его деятельности. Аудитория бизнес-тренинга. Стили обучения и особенности обучения взрослых. Модель уровней компетентности.
2	Основные процессы бизнес-тренинга и управление ими	Управление мотивацией участников тренинга. Управление групповой динамикой. Этапы формирования группы и действия тренера на каждом из них.

		Динамика эмоционального состояния группы в ходе тренинга. Организация рефлексивного осмысления на бизнес-тренинге. Технологический цикл рефлексии: этапы и действия тренера. Уровни проработки навыков и представлений участников и содержание рефлексии. Управление процессом коммуникации на бизнес-тренинге.
3	Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности	Определение цели и задач бизнес-тренинга, его структуры и содержания. Разработка детального дизайна тренинга. Завершающие этапы проектирования тренинга. Модели оценки бизнес-тренинга. Содержание и инструменты оценки бизнес-тренинга (оценочные анкеты, тестовые задания, механизмы оценки, предполагающие взаимодействие с заказчиком). Типовые проблемные ситуации на тренинге и управление ими.
4	Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге	Формы организации знакомства участников тренинга и критерии их выбора. Техники организации знакомства участников с учетом различных задач и специфики группы. Игровые разминки и упражнения-энергизаторы, их задачи и критерии выбора. Примеры упражнений-энергизаторов. Техники обеспечения обратной связи, организации обобщения, постановки задач и обработки упражнений. Организация пространства на бизнес-тренинге. Арт-техники и их использование в бизнес-тренинге при решении различных задач.
5	Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге	Цели и задачи, основные условия эффективности мини-лекций и презентаций. Типы презентаций (информационная, воодушевляющая, убеждающая, ориентированная на изменение организационного поведения) и требования к ним. Приемы для улучшения восприятия и усвоения участниками

		информации. Рекомендации по подготовке мини-лекций и презентаций.
6	Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге	Форматы организации обсуждения (вопрос-ответ, общая дискуссия, работа в малых группах, мозговой штурм, панельная дискуссия, балинтовская группа и др.), их особенности и рекомендации по их реализации. Техники и методы организации группового обсуждения: «Аукцион идей», «Мастерская», «Аквариум», «Микрофон», «Заседание суда», «Светофор», «Шесть шляп мышления». Техники фасилитации. Управление обсуждением в группе.
7	Игровые технологии в бизнес-тренинге	Основные виды игровых технологий. Преимущества и ограничения игровых технологий. Задачи и типы деловых и ролевых игр, их форматы и техники организации. Основные этапы разработки и технология проведения обучающих игр. Проблемные ситуации, которые могут возникнуть у тренера в процессе проведения деловых и ролевых игр, и пути их решения. Примеры игровых технологий для бизнес-тренинга.
8	Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения	Метод кейсов (case study), его цели и задачи. Типология кейсов. Ситуационные задачи как упрощенный вариант метода кейсов. Основные составляющие технологии «case study». Этапы разработки кейсов и ситуационных задач. Примеры кейсов для бизнес-тренинга. Бизнес-симуляции как метод тренинговой работы. Игры, направленные на обучение через опыт (experiential learning games).
9	Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности	Цели и задачи, общие концепции и содержание программ бизнес-тренингов различной направленности. Разработка тренингов командообразования и ситуационного лидерства; тренингов по стресс-менеджменту, тайм-менеджменту, конфликт-менеджменту, коммуникативной

	компетенции и мотивации персонала. Тренинги продаж.
--	--

**Описание показателей и критериев оценивания
компетенций на различных этапах их формирования, описание
шкал оценивания**

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Знать: отдельные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, которые целесообразно использовать на бизнес-тренингах</p> <p>Уметь: выбирать отдельные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира для решения конкретных задач бизнес-тренинга</p> <p>Владеть: навыками элементарного психологического анализа</p>	<p>Знать: основные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира, которые целесообразно использовать на бизнес-тренингах</p> <p>Уметь: выбирать основные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира для решения конкретных задач бизнес-тренинга</p> <p>Владеть: основными навыками психологического анализа</p>	<p>Знать: эффективные технологии, методы и техники урегулирования конфликтов и поддержания мира, которые целесообразно использовать на бизнес-тренингах различной направленности</p> <p>Уметь: выбирать наиболее эффективные технологии урегулирования конфликтов и поддержания</p>

		технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира в контексте их использования на бизнес-тренинге	технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира в контексте их использования на бизнес-тренинге	мира для решения конкретных задач бизнес-тренингов различной направленности Владеть: навыками системного психологического анализа технологий урегулирования конфликтов и поддержания мира в контексте их использования на бизнес-тренингах различной направленности
ПК-8 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний,</i></p>	<p>Знать:</p> <p>основные профессиональные этические нормы конфликтолога, которым необходимо следовать при проведении бизнес-тренинга</p> <p>Уметь:</p> <p>соблюдать основные профессиональ</p>	<p>Знать:</p> <p>основные профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога, которые необходимо учитывать при проведении бизнес-тренинга</p>	<p>Знать:</p> <p>основные профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога, которые необходимо учитывать при</p>

	<p>умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>ные этические нормы конфликтолога при разработке и проведении бизнес-тренинга</p> <p>Владеть: элементарным и навыками анализа и использования основных профессиональных этических норм конфликтолога при разработке и проведении бизнес-тренинга</p>	<p>Уметь: соблюдать основные профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога при разработке и проведении бизнес-тренинга</p> <p>Владеть: базовыми навыками анализа и использования основных профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности конфликтолога при разработке и проведении бизнес-тренинга</p>	<p>проведении бизнес-тренингов различной направленности</p> <p>Уметь: соблюдать основные профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога при разработке и проведении бизнес-тренингов различной направленности</p> <p>Владеть: навыками системного анализа и использования основных профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности</p>
--	--	---	---	---

				конфликтолог а при разработке и проведении бизнес- тренингов различной направленнос ти
--	--	--	--	--

Задания для самоконтроля по темам курса

Тема 1. Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения

1. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы «Групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем»:

а) делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм;

б) группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, при поддержке людей из группы;

в) человек избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями, обнаруживает, что его проблемы не уникальны и для человека это оказывается мощным психотерапевтическим фактором.

2. Определите, какой парадигме тренинга соответствует: «Происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения»:

а) тренинг как форма активного обучения, целью которого является прежде всего передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков;

б) тренинг как тренировка;

в) тренинг как своеобразная форма дрессуры.

3. Определите, по какому критерию выделяются фрагментарный и программированный тренинги:

- а) по составу участников;
- б) по целям и задачам;
- в) по организациям.

4. Определите форму дискуссий, опираясь на характер обсуждаемого материала - «Материалом служит структура и содержание взаимоотношений между участниками группы»:

- а) интеракционные;
- б) тематические;
- в) биографические.

5. Арт-терапия – это:

а) эмпирический метод, связанный с выражением эмоций и иных содержаний психики человека через изобразительную деятельность с целью изменения его состояния и структуры мироощущения;

б) метод, связанный с устранением нежелательных форм поведения и выработку полезных навыков поведения;

в) объединяет теории, которые исследуют связи между языком и мышлением, а также историческое, культурное и социальное влияние на действия человека.

6. Психодрама – это:

а) процесс и результат отображения состояния или же хода процесса или иного объекта наблюдения, его качественных или количественных характеристик;

б) внезапное усмотрение сути проблемной ситуации;

в) терапевтический групповой процесс, в котором используется инструмент драматической импровизации для изучения внутреннего мира человека.

7. На чем основан Метод «Эзалаен эклектик»?

а) на длительном во времени наблюдении психологического развития и связанных с ним изменений одних параметров у одной группы испытуемых;

б) на использовании невербального поведения и невербальной коммуникации для обеспечения и группового и личностного роста;

в) на результатах исследования, полученных по методикам в различные периоды времени.

8. Тренинг

—

это

9. Соотнесите между собой функции тренинга и их описания, на основе которых они выделены.

А) диагностическая

Б) профилактическая

В) коррекционная

1) участники группы имеют возможность подготовиться к ситуациям, отсутствующим в личном опыте, рассмотреть и опробовать эффективные способы поведения в них в условиях минимального риска

2) как тренер, так и участники группы имеют возможность определить различные модели поведения и реагирования, личностные качества участников группы, увидеть их сильные и слабые стороны

3) акцентируется внимание на слабых сторонах взаимодействия, и предлагаются различные способы для их изменения и формирования эффективных моделей поведения

10. Кейс-задача. Назовите методы психологической работы, описанные ниже:

А) Участникам тренинга предлагается подобрать как можно больше вариантов поведения в предложенной конфликтной ситуации. Сначала записываются все предложенные варианты, а затем проводится групповой анализ их конструктивности и эффективности.

Б) «Сядьте удобно. Спина прямая. Сделайте несколько глубоких вдохов. Расслабьтесь. Забудьте на время о заботах. Можно для полного расслабления подышать... Откиньте все мысли... Послушайте свое тело.

Выскажите свое намерение: что вас беспокоит? Какой конфликт Вы хотите разрешить? Представьте себе комнату и мысленно поставьте в этой комнате два стула. Представьте

человека, с которым у вас ссора. Вот он садится перед вами на стул. Смотрите ему в глаза. Если это уместно, можете взять его за руку. Выскажите все, о чем хотели сказать, и прежде всего то, о чем вы этому человеку не могли сказать лично.

Теперь дайте слово партнеру, пусть он отреагирует на сказанное и поведает о том, что его волнует. Выслушайте до конца, не перебивая...» (метод представлен не полностью)

В) Группе предлагается описание конкретной конфликтной ситуации. Затем группа делится на команды по несколько человек, каждая из которых выбирает своего руководителя (лидера) из участников, имеющих организаторские способности. Все члены команды рассматривают «производственную ситуацию», готовят ответ, лидер устанавливает очередность выступлений членов команды. Ситуацией управляет преподаватель (ведущий). Для окончательной оценки правильности ответа избирается комиссия по трудовым спорам (3-5 чел.), возглавляемая председателем, выбранным из ее членов.

Г) «Разбейтесь на пары. Сейчас вы будете по очереди выполнять роль ведущего и ведомого. Ведущий взаимодействует с партнером на некотором расстоянии от него, не дотрагиваясь до его тела, но как бы прикасаясь к его «ауре». Ведомый, стоя на месте с закрытыми глазами, реагирует на эти «прикосновения» непроизвольно, так, как «просит его тело»: мускулатура напрягается или расслабляется, дыхание становится свободным, глубоким или сдавленным, поверхностным и т. д. Задача ведущего – попытаться выявить то расстояние, на котором удастся воздействовать на партнера, вызывая его непроизвольные реакции, а также характер прикосновений, порождающий те или иные реакции. Задача ведомого – отследить, чувствует ли он дистантные «прикосновения», выполняемые ведущим, и понаблюдать за собственными ощущениями в процессе выполнения упражнения».

Определите цели и задачи, которые решаются в процессе использования данных методов?

Тема 2. Основные процессы бизнес-тренинга и управление ими

1. Для чего используется термин «групповая динамика»?

а) для направленности и сосредоточенности психической деятельности на чём-либо определённом;

б) для обозначения совокупности методических приемов, используемых при изучении социальных установок и межличностных отношений в группе;

в) для продвижения и разрешения проблем путём сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников.

2. Выберите фактор, способствующий групповой сплоченности:

а) отсутствие единой цели, увлекающей и объединяющей участников, и совместной деятельности, организованной ведущим;

б) наличие другой группы, которая может рассматриваться как соперничающая в каком-то отношении;

в) возникновение в тренинговой группе мелких подгрупп.

3. Выберите причину снижения групповой сплоченности:

а) знакомство (дружба, симпатия) между отдельными членами группы до начала тренинга;

б) присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от большинства участников;

в) квалифицированная работа ведущего, использующего специальные психотехнические приемы и упражнения для усиления сплоченности.

4. На что ориентирует участников принцип «Здесь и теперь»?

а) основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний;

б) все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия;

в) этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в

данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент.

5. На что ориентирует участников принцип «Активность»?

а) научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть;

б) в группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться»;

в) общение между всеми участниками и ведущими независимо от возраста и социального статуса рекомендуется осуществлять на «ты».

6. Какой элемент входит в понятие групповой динамики?

а) структура группы и проблема лидерства;

б) динамика, как форма проведения;

в) цели развития группы.

7. Какое из высказываний верное?

а) наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин;

б) главным недостатком является недостаточная почва споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов;

в) гетерогенность выступает условием продуктивности, особенно по возрастному показателю, нежелательно объединять в одной группе людей старше 50 лет и младше 18.

8. Групповая динамика – это

9. Соотнесите между собой стадии изменения поведения участника тренинга и основные процессы изменения:

А) осознание

1) поведенческие

Б) действие

2) когнитивные

В) переоценка

3) мотивационные

Г) подготовка

4) аффективные

10. Кейс-задача. Определите стадию развития тренинговой группы, на которой возможно использование данного упражнения. Обоснуйте свою точку зрения. Наличие каких условий в группе делает использование этого упражнения эффективным.

Упражнение «Отверженный»: «У каждого из нас, наверное, есть черты характера, привычки, мешающие нам в жизни, которые

мы хотели бы изменить. Один из участников сейчас выйдет из комнаты на некоторое время. Все остальные члены группы должны будут сформулировать 5-7 причин, по которым данного человека можно (или нужно) «отвергнуть». Например, часто бывает груб с окружающими, слишком заносчив, крайне необщителен, очень обидчив и т. д. Выбирается «секретарь», основная задача которого - записать все причины, перечисленные членами группы, на отдельный лист. Причем в список причин включаются только те, которые приняты большинством голосов. Вышедший участник после составления списка причин, по которым его можно «отвергнуть», приглашается ведущим. Он должен сначала сам назвать возможные причины «отвержения», которые, по его мнению, могла написать группа. После этого ему вручается список, который составила группа. Участник может задать любой вопрос, если есть такая необходимость.

Тема 3. Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности

1. Организационно-подготовительный этап заключается в:
 - а) реализации целей и задач тренинга;
 - б) подготовке помещения и оборудования для тренинга;
 - в) обсуждение ритуалов проведения.
2. Ориентировочные основы тренинга - это:
 - а) это материал, который предъявляется тренером в лекциях и инструкциях;
 - б) это порядок действий во время проведения тренинга;
3. Методика проведения тренингового занятия включает в себя:
 - а) вступление, описание ситуаций общения;
 - б) моделирование в виде игры или упражнения;
 - в) создаются установки на анализ участниками собственного поведения;
 - г) осуществляется обратная связь в виде подведения итогов, резюмирования;
 - д) все вышеперечисленные ответы правильны.
4. Вызов – помогает:

- а) человеку расширить свои границы мышления;
- б) сбить человека с мысли;
- в) сузить границы мышления.

5. Стили руководства группой:

- а) авторитарный, демократический, попустительский;
- б) демократический, попустительский;
- в) нет правильного ответа.

6. 2 этап организации тренингового занятия – это:

- а) организационно-подготовительный;
- б) вводно-ознакомительный;
- в) основной или диагностический.

7. В тренинге нужны:

- а) комната, защищенная от шума;
- б) флип-чарт или доска;
- в) фломастеры, чтобы писать на доске;
- г) брошюра с раздаточными материалами;
- д) все вышеперечисленное.

8. В рамках основного (диагностического) этапа тренинга реализуются _____

9. Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

- а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1 _____ 2 _____ 3 _____

10. Кейс-задача. Конфликтолог включил в тренинг поведения в конфликте следующие психологические упражнения. Определите цели и задачи, для решения которых они могут быть использованы.

А) Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.

- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

Б) Упражнение выполняется в парах. Партнеры договариваются о том, какую конфликтную ситуацию они будут разыгрывать в течении 5-7 минут. Каждый участник тренинговой группы выбирает нежелательное личное поведение в конфликте или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

В) Участники тренинга образуют круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

Тема 4. Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге

1. Какие действия человек совершает при ассертивном поведении:

- а) проявляет агрессию;
- б) пытается выглядеть более уверенно;
- в) ведет себя как человек самодостаточный.

2. Человек с типом поведения «Миротворец»:

- а) спокойный, умеет контролировать свои эмоции;
- б) с заниженной самооценкой, таких людей, как правило, не уважают;

- в) равнодушен ко всему вокруг.

3. Правило ассертивности:

- а) расставлять приоритеты;
- б) не ошибаться;
- в) всё время соглашаться.

4. Люди, проявляющие оптимальную модель поведения в конфликте:

территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжают между ними и по сей день.

Тема 5. Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге

1. Время мини-лекции, применяемой на бизнес-тренинге, чаще всего составляет:

а) 5-10 мин.;

б) 15-20 мин.;

в) 20-30 мин.

2. К типам презентации НЕ относится:

а) организационная;

б) информационная;

в) воодушевляющая.

3. Вызывать любопытство аудитории должна презентация:

а) убеждающая;

б) ориентированная на изменение организационного поведения;

в) информационная.

4. Если тренер ссылается на авторитеты, необходимо:

а) априорно опираться на свой собственный авторитет;

б) ссылаться на авторитеты, вызывающие предубеждения аудитории, для создания дискуссии;

в) быть точным, ссылаясь на источники.

5. Коммуникативный барьер - это:

а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;

б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;

в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

6. Нереплексивное слушание в тренинге – это:

а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться;

б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей;

в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Перефразирование – это:

а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями;

б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства;

в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

8. Способность вызвать расположение и симпатию к себе со

стороны партнера по взаимодействию – это:

- а) рефлексия;
- б) аттракция;
- в) эмпатия;
- г) идентификация.

9. Апелляция к публике является ... аргументом:

- а) эмоциональным;
- б) сильным;
- в) рациональным;
- г) достаточным.

10. Кейс-задача. Задание выполняется в парах. Задание обучающимся:

А) Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны. Передайте ваше описание партнеру.

Б) Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта.

Тема 6. Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге

1. По мнению психолога П.Мицича, человек, который часто выходит за соответствующие рамки беседы, ведет себя нетерпеливо, несдержанно, возбужденно, наводя собеседников на то, чтобы они не согласились с его тезисами и утверждениями, - это:

- а) «сноб»;
- б) нигилист»;
- в) всезнайка»;
- г) «болтун».

2. Эффективным воздействием на «всезнайку» со стороны руководителя, ведущего дискуссию, будет:

- а) посадить его рядом с ведущим беседу или любой

авторитетной личностью;

б) стимулировать его высказываться как можно более активно;

в) посадить его в «мертвый угол»; г) решения по возможности формулировать его словами.

3. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод начала беседы, который называется:

а) метод стимулирования воображения;

б) метод снятия напряжения;

в) метод зацепки;

г) метод прямого подхода.

4. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации:

а) попытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы;

б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников;

в) попытайтесь кратко изложить свои мысли.

5. Для достижения аргументации важно:

а) просто перечислить аргументы;

б) оперировать ясными и точными понятиями;

в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.

6. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то:

а) оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах;

б) не задайте вопросы;

в) выслушайте сразу несколько возражений.

7. Цель может быть поставлена как проблема, тогда ответственность решения проблемы лежит:

а) на обоих собеседниках;

б) на одном человеке (он будет ответственен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена проблема – это его может и не волновать);

в) ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком.

8. При использовании метода зацепки собеседник:

- а) устанавливает телесный контакт;
- б) задает определенный ряд вопросов, цель которых пробудить интерес к беседе;
- в) задает необычный вопрос, сравнивает, кратко излагает проблему.

9. Решение проблемы в процессе проведения совещания, при котором сначала предлагаются любые решения, а затем отбираются лучшие – это использование метода:

- а) групповой дискуссии;
- б) мозгового штурма;
- в) интеллект-карты;
- г) софт-анализа.

10. Кейс-задача. Опишите психологические упражнения, которые будут способствовать решению задач участниками тренинговой группы, которые они сформулировали следующим образом:

А) «Когда со мною кто-то не соглашается, я начинаю злиться и реагирую импульсивно и раздраженно...»;

Б) «Мне не нравится, что я выполняю слишком много работы по дому, но мне неловко попросить своего мужа, чтобы он взял на себя часть обязанностей...»;

В) «Когда начальник начинает кричать на меня, я впадаю в ступор и ничего не могу сказать...»;

Г) «Я много раз говорила своему сыну, чтобы он мыл за собой посуду, но он по-прежнему не делает этого...».

Тема 7. Игровые технологии в бизнес-тренинге

1. К функциям ролевой игры НЕ относится:

- а) информирование участников по теме тренинга;
- б) изменение установок участников, их организационного поведения и действий;
- в) отработка техник, технологий и навыков.

2. Игра, предполагающая отработку конкретных техник, технологий, навыков – это игра:

- а) демонстрация;
- б) рефлексия;

в) тренировка.

3. К преимуществам ролевой игры относятся:

- а) необходимость достаточного пространства;
- б) компетентность тренера;
- в) возможность участия для каждого.

4. Правильным действием тренера, если игра развивается не так, как было задумано, будет:

- а) объявить, что игра не удалась, и участники сыграли не так;
- б) провести повторную игру;
- в) отказаться от игрового метода ведения занятий.

5. «Снятие» с себя роли участникам тренинга по окончании игры («Я теперь не... (вымышленное имя), а... (свое имя)») - это:

- а) игровой прием;
- б) метод ведения тренинга;
- в) форма тренинговой работы.

6. После того как ролевая игра закончена, еще один участник пытается повторить все действия предыдущего, а тот смотрит на происходящее со стороны – это техника:

- а) дублирования;
- б) отражения;
- в) обращения ролей.

7. Расположите этапы разработки ролевой игры в правильной последовательности:

а) обеспечение условий для проведения ролевой игры; б) разработка ролей и разыгрываемой ситуации; в) выбор типа и формата ролевой игры; г) определение задач, которые должны быть решены с помощью этого метода обучения; д) разработка детального сценария ее проведения.

8. Вопрос «Могут ли участники справиться с поставленными требованиями?» относится к этапу разработки ролевой игры:

- а) постановка задач;
- б) определение ролей и ситуации ролевой игры;
- в) выбор типа и формата ролевой игры.

9. Вопрос «Как будут представлены задачи и процесс ролевой игры?» относится к этапу разработки ролевой игры:

- а) постановка задач;
- б) определение ролей и ситуации ролевой игры;

в) разработка сценария.

10. Кейс-задача. Модифицируйте представленное ниже упражнение в соответствии с поставленными задачами и условиями тренинговой работы:

1) упражнение должно максимально задействовать ресурсы всей группы;

2) на упражнение необходимо потратить минимум времени;

3) упражнение должно способствовать формированию навыков уверенного поведения.

Упражнение. «Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы».

Тема 8. Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения

1. Интерактивная технология обучения, построенная на анализе реальных или придуманных тренером бизнес-ситуаций – это:

- а) метод кейсов;
- б) метод ролевой игры;
- в) шерринг.

2. Является ли ситуационной задачей задание, когда участникам тренинга дается три варианта заполнения отчетных документов, и все обсуждают, насколько правильно они составлены, есть ли ошибки и как их исправить?

- а) да;
- б) отчасти;
- в) нет.

3. Определите тип кейса, в котором дается информация,

которая знакомит с ключевыми характеристиками ситуации и дает возможность различной трактовки в соответствии с представлениями участников тренинга:

а) кейсы по отработке стандартов действий в определенных ситуациях;

б) кейсы, направленные на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации;

в) кейсы, направленные на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений.

4. «Баскет-метод» относится к кейсам:

а) направленным на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации;

б) направленным на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений;

в) направленным на отработку стандартов действий в определенных ситуациях.

5. Пазл-кейс - это:

а) ситуационная задача, упрощенный кейс;

б) совместное создание кейса с участниками непосредственно в ходе тренинга;

в) задание, связанное со сбором, систематизацией и анализом информации.

6. Расположите этапы разработки кейса в правильной последовательности:

а) описание кейса; б) формирование идеи кейса; в) постановка образовательной задачи; г) подготовка обобщения; д) проектирование обсуждения кейса.

7. Трехступенчатый процесс работы над кейсом (предписание, набросок, редактирование) предлагает:

а) М. Норфи;

б) Дж. Эрскин;

в) М. Мюнтер.

8. Предписание как этап работы над кейсом предполагает:

а) разработку идеи кейса;

б) краткое описание кейса;

в) постановка цели и задач кейса.

9. Соотнесите связующие слова и логические связи, используемые при написании кейсов:

- | | |
|---------------|---------------------------------|
| а) к тому же | 1. изменение предыдущей идеи |
| б) вследствие | 2. объяснение предыдущей идеи |
| в) однако | 3. дополнение к предыдущей идее |

10. Кейс-задачи. Конфликтолог, который разрабатывает тренинг поведения в конфликте, ставит следующие цели и задачи тренинговой работы.

Цель тренинга - предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи тренинга:

- обучение методам нахождения решений в конфликтных ситуациях;
- помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере).

Опишите упражнения, которые можно использовать для решения данных целей и задач.

Тема 9. Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности

1. К бизнес-тренингам не относится:

- а) коммуникативный тренинг;
- б) тренинг эффективного принятия решений;
- в) тренинг личностного роста.

2. Модель Б. Такмена используется для:

- а) оценки стадий развития группы;
- б) развития навыков индивидуальной и групповой рефлексии;
- в) выявления «проблемных узлов».

3. Задача, не рассматриваемая С.Л. Боднер как основная на

тренинге командообразования:

а) развитие системы коммуникации среди участников команды;

б) создание позитивного социального окружения;

в) формирование стратегии развития организации.

4. Подход к формированию команды «Строительные блоки эффективной командной работы» предложил:

а) Б. Такмен;

б) Д. Майерс;

в) М. Вудкок.

5. Изменение индивидуальных психологических особенностей участников группы:

а) является одной из основных задач тренинга командообразования;

б) является частной задачей тренинга командообразования;

в) не является задачей тренинга командообразования.

6. Пять факторов, обуславливающих потребность организации в лидерстве, были выделены:

а) Кацем и Канном;

б) Майерсом;

в) Чикером.

7. В качестве общей цели тренинга эффективного лидерства выступает:

а) активизация лидерского потенциала как совокупности умений самоуправления и управления другими людьми;

б) знакомство с различными методами оценки лидерских позиций и умений;

в) определение потенциальных лидеров (резерва) для последующего выдвижения на позиции формальных лидеров-руководителей.

8. Расположите этапы продажи в правильной последовательности:

а) презентация, б) интервью; в) работа с возражениями; г) контакт.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

9. Шесть групп сопротивлений клиента в процессе продажи выделил:

- а) Такмен;
- б) Шнаппауф;
- в) Вудкок.

10. Кейс-задача. Познакомьтесь с психологическим упражнением, которое можно использовать при работе с внутриличностными конфликтами. Определите задачи этого упражнения и концептуальный подход, в рамках которого оно было разработано.

Упражнение «Хорошо – это плохо, плохо – это хорошо». Напишите список своих качеств, которые вам не нравятся и выделите из них наиболее значимые. Начните работать с менее значимых, постепенно переходя к более. Приведите 3 аргумента в пользу того, что это качество действительно нечто плохое. Приведите 3 аргумента, когда это качество полезно и позитивно. Поразмышляйте, как может формироваться это качество в человеке, в связи с какими обстоятельствами. Чем оно помогает отдельно взятому человеку. В каких ситуациях оно выгодно, а когда нет. Когда не выгодно, чем его можно заменить - каким другим качеством или поведением.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Левкин, В.Е. Социально-психологический тренинг для психолога [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М.; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 209 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

2. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

3. Болотова, А.К. Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Болотова, А.В. Мартынова. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2013. - 320 с. - (Учебники Высшей школы экономики). – // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

4. Григорьев, Н.Б. Психотехнологии группового тренинга [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Б. Григорьев. - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2008. - 176 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

5. Иванова, Е.В. Империя бизнеса: бизнес-тренинг для начинающих [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Иванова. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2010. - 267 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

6. Козлова, А.М. На волне успеха: книга-тренинг [Электронный ресурс] / А.М. Козлова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 203 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

7. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст]: учебное пособие / И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2006. - 165 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

8. Марасанов, Г.И. Социально-психологический тренинг [Электронный ресурс] / Г.И. Марасанов. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва : Когито-Центр, 2001. - 251 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

9. Основы социально-психологического тренинга [Электронный ресурс] / авт.-сост. М.А. Василенко. - Ростов-на-

Дону : Издательство «Феникс», 2014. - 128 с. - (Психологический практикум). // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

10. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации [Электронный ресурс] / О. Жигилий, А. Глотова, Э. Борчанинова и др. ; ред. М. Савина. - 5-е изд. - Москва : Альпина Паблишерз, 2016. - 279 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>

11. Трифонова, Т.А. Основы социально-психологического тренинга [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Трифонова ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). - Казань : Познание, 2008. - 184 с. // Режим доступа – <http://biblioclub.ru/>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>