

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ

**Методичні рекомендації
до комплексного тренінгу
для студентів спеціальності
232 "Соціальне забезпечення"
першого (бакалаврського) рівня**

**Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2022**

УДК 364:316(072)

У67

Укладач Ю. В. Сотнікова

Затверджено на засіданні кафедри соціальної економіки.

Протокол № 1 від 27.08.2021 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Управління соціальною сферою [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до комплексного тренінгу для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня / уклад. Ю. В. Сотнікова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. – 40 с.

Подано практичні завдання, що призначені для поглиблення, конкретизації та закріплення знань, отриманих протягом вивчення навчальної дисципліни. Наведено список основної та додаткової літератури.

Рекомендовано для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня.

УДК 364:316(072)

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2022

Вступ

Перехід до інформаційного суспільства вносить свої зміни в усі сфери життєдіяльності людини. Нині майбутній професіонал має вміти своєчасно, швидко та якісно обробляти великі обсяги інформації, оптимально вибираючи інформаційно-комунікаційні технології, володіти здатністю до професійної мобільності, соціальної активності та здатністю до постійного самовдосконалення, самореалізації, саморозвитку. Вирішення цієї проблеми багато в чому залежить від змісту і методики навчання майбутніх фахівців, це зумовило необхідність модернізації освіти, переосмислення теоретичних підходів і накопиченої практики роботи закладів вищої освіти.

Одним із найбільш перспективних напрямків організації навчального процесу в закладах вищої освіти є використання викладачами інтерактивних педагогічних технологій, які ґрунтуються на інтенсивному підході, мають практичну спрямованість, виховують у майбутніх фахівців спрямованість на самопізнання. Серед інноваційних технологій викладання в вищій школі можна назвати впровадження тренінгових форм навчання в процес навчання здобувачів вищої освіти.

У ХНЕУ ім. С. Кузнеця у рамках процесу підготовки бакалаврів за спеціальністю 232 "Соціальне забезпечення" передбачається проведення комплексного тренінгу "Управління соціальною сферою". Тренінг входить до навчального плану та проводиться у 8-му семестрі IV курсу навчання студентів.

Мета тренінгу – розвиток у студентів сукупності професійно-орієнтованих комунікативних компетентностей щодо роботи в соціальній сфері, а також у рамках роботи з соціально вразливими верствами населення.

Завдання тренінгу:

сформувати здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях;
узагальнити знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;

сформувати здатність до планування та реалізації заходів з надання адресної соціальної допомоги шляхом побудови ефективної комунікативної стратегії в роботі з різними групами населення.

1. Структура та заліковий план тренінгу

Тренінг – це форма соціально-педагогічної діяльності, спрямована на набуття життєвої компетентності шляхом збагачення як знаннями, так і життєво-практичним та емоційно-особистісним досвідом завдяки використанню інтерактивних засобів навчання [1].

Тренінг і традиційні форми навчання мають суттєві відмінності. Традиційне навчання більш орієнтоване на правильну відповідь і за своєю суттю є формою передачі інформації та засвоєння знань. Натомість тренінг насамперед орієнтований на запитання та пошук. На відміну від традиційних тренінгові форми навчання повністю охоплюють весь потенціал людини: рівень та обсяг її компетентності (соціальної, емоційної та інтелектуальної), самостійність, здатність до прийняття рішень, до взаємодії тощо [2].

Як зазначає відомий американський психолог Уільям Глассер: ми запам'ятовуємо 10 % із того, що читаємо, 20 % – із того, що чуємо, 30 % – із того, що бачимо, 50 % – із того, що бачимо та чуємо, 70 % – із того, що обговорюємо з іншими, 80 % – із того, що ми відчуваємо особисто, 95 % – із того, чого ми навчаємо інших [3].

Тож так само, як і будь-яке навчальне заняття, тренінг має певну мету: інформування та набуття учасниками тренінгу нових професійних навичок та умінь; опанування нових технологій у професійній сфері; зміна погляду на проблему; зміна погляду на процес навчання, аби зрозуміти, що він може давати наснагу та задоволення; підвищення здатності учасників до позитивного ставлення до себе та життя; пошук ефективних шляхів розв'язання поставлених проблем завдяки об'єднанню в тренінговій роботі різних спеціалістів, представників різних відомств, які впливають на розв'язання цих проблем; активізація громадськості щодо розв'язання актуальних проблем; здобуття альтернативної громадянської освіти [2].

У тренінгу широко використано методи, спрямовані на стимуляцію взаємодії учасників. Усі вони об'єднуються під назвою "інтерактивні техніки" і забезпечують взаємодію та власну активність учасників під час динамічного навчального процесу.

Зупинимось більш детально на структурі комплексного тренінгу "Управління соціальною сферою" (табл. 1).

Структура комплексного тренінгу "Управління соціальною сферою"

Мета. Розвиток у студентів сукупності професійно-орієнтованих комунікативних компетентностей щодо роботи в соціальній сфері, а також в рамках роботи з соціально вразливими верствами населення	Змістові блоки	Очікувані результати
	Блок 1. Знайомство	Навчання технологіям знайомства з членами команди
	Блок 2. Види комунікацій. Брама сортування	Узагальнення теоретичних підходів щодо наявних видів і стратегій комунікації
	Блок 3. Рефреймінг	Формування вміння вийти за рамки наявної проблеми та подивитися на неї з іншого боку
	Блок 4. Керована спонтанність	Формування вміння диференціювати людей за каналами сприйняття
	Блок 5. Канали сприйняття	Формування вміння: <ul style="list-style-type: none"> • конструювати бесіду на підставі загальних фраз; • формулювати питання для прояснення інформації щодо співбесідника
	Блок 6. Підготовка звіту з тренінгу	Формування вміння побудови стратегії ефективної комунікації на прикладі підприємства, бази практики

Структуру залікового плану тренінгу наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Структура залікового плану тренінгу

№ з/п	Змістові блоки тренінгу	Кількість аудиторних годин
1	Знайомство	2
2	Види комунікацій. Брама сортування	5
3	Рефреймінг	6
4	Керована спонтанність	7
5	Канали сприйняття	8
6	Захист звіту з тренінгу	2
Усього		30

2. Організаційна структура тренінгу

Комплексний тренінг аналіз "Управління соціальною сферою" передбачає використання сучасних інтерактивних форм навчання в рамках різних блоків. Розглянемо більш детально їхній зміст.

Блок 1. Знайомство

Кейс 1. Учасники об'єднуються у дві команди, шикуються один навпроти одного і по сигналу ведучого перебудовуються в своїх командах за різними ознаками: за зростанням, за розміром взуття, за кольором взуття від світлого до темного, за першими літерами імен (від А до Я).

Наявність команд дає ефект змагання, який є необхідним для підвищення рівня мотивації до досягнення мети, а відповідно більш активній і ефективній взаємодії всередині групи (команди). Завдання на перебудови дозволяють учасникам знайти ті загальні ознаки, про які вони могли раніше навіть не замислюватися [4].

Домашнє завдання. Дайте відповідь на такі запитання:

чи вдалося одній команді виграти?

скільки часу на це знадобилося?

що сприяло виконанню завдання?

яку роль грав кожен учасник?

що заважало команді, що програла, під час виконання завдання?

як можна було б виконати це завдання по-іншому?

Кейс 2. Учасники стають у коло, ведучий виходить на середину.

Завдання гравців – встановити контакт з товаришем на протилежному боці кола тільки за допомогою погляду.

Не можна вимовляти звуки та робити рухи для залучення уваги. Як тільки вони встановили контакт, учасники мають одночасно помінятися місцями, пробігши через середину кола.

Ведучий, своєю чергою, уважно спостерігає за учасниками та намагається здогадатися про зміни місць, щоб зайняти місце одного з тих учасників, що перебігають. Той з гравців, хто не встиг встати в коло, тобто на його місце встав ведучий, стає новим ведучим [4].

Домашнє завдання. Дайте відповідь на такі запитання:
яка роль вербальної та невербальної складової комунікації?
яким чином невербально можна налаштувати співбесідника на комунікацію?

Блок 2. Види комунікацій

Важливою в роботі з соціально вразливими верствами населення є техніка спілкування, а саме: уміння ввійти і встановити контакт, зрозуміти й налагодити відносини, проникнути у внутрішній світ іншої людини. З-поміж різноманітних засобів комунікативного процесу виділяють вербальні (мова) та невербальні (жести, міміка, інтонація, "контакт очима") [5].

Невербальне спілкування передає почуття, емоції та відносини. Воно може мати більший ефект, ніж вербальне спілкування, і здебільшого дає кращу картину того, що відчуває клієнт. Водночас варто пам'ятати про своє власне невербальне спілкування, оскільки це може допомогти побудувати або, навпаки, зруйнувати відносини з клієнтом [6].

Кейс 1. Часто клієнти приховують свої справжні почуття. Це зрозуміло, і тому може бути багато причин. Але часом розуміння емоцій буває вирішальним, якщо ви спробуєте висловити співчуття клієнту або допомогти йому подолати складну ситуацію. Існує шість основних емоцій, які можна розпізнати через невербальне спілкування. Зараз ми проведемо невелику гру, щоб дізнатися, чи зможете ви розпізнати ці шість емоцій.

З групи студентів обирається один доброволець, якому надається картка з однією з емоцій:

- 1) щастя;
- 2) смуток;
- 3) нудьга;
- 4) подив;
- 5) злість;
- 6) огида.

Студенту пропонується прочитати, яка емоція записана у нього (неї) на картці, і без використання вербального спілкування продемонструвати цю емоцію всій групі за допомогою невербального спілкування. Учасникам групи необхідно буде висловлювати свої припущення з приводу емоції, що демонструється.

Кейс 2. Студентам пропонується завдання знайти собі партнера та встати навпроти свого партнера в дві лінії. Для цього необхідно, щоб партнери стали один навпроти одного обличчям один до одного та сформували дві чіткі лінії з учасників.

Одна сторона буде лінією А, а інша сторона – лінією Б. На наступному етапі лінія А має відійти від своїх партнерів на максимально можливу відстань.

Далі обираємо одного зі студентів з лінії А та просимо його йти в напрямку свого партнера і зупинитися, коли він відчує, що перебуває на досить близькій відстані. На виконання завдання дається декілька секунд.

Далі ставимо запитання для партнера з групи Б:

як ви себе відчуваєте?

ваш партнер знаходиться дуже близько або занадто далеко, щоб комфортно вести розмову?

чи відчуваєте ви себе зручно на такій відстані?

чи відчуваєте ви, що знаходите компроміс у плані культурних і гендерних бар'єрів?

Домашнє завдання. Дайте відповідь на запитання, чому відстань, на якій працівник соціальної сфери знаходиться від свого клієнта, є важливою.

Кейс 3. З групи студентів обираються добровольці, частина з яких буде працівниками соціальної сфери, а частина – клієнтами. Необхідно змодельювати такі ситуації:

1) спеціаліст просить клієнта трохи почекати, оскільки він запізнився і тому не закінчив консультацію з попереднім клієнтом;

2) спеціаліст забуває ім'я клієнта;

3) спеціаліст сидить за столом на гарному зручному стільці, тоді як клієнт сидить на маленькому старому стільці з іншого боку столу;

4) спеціаліст відповідає на дзвінок по мобільному телефону;

5) спеціаліст виходить з кімнати, що дає клієнтові можливість взяти зі столу конфіденційні документи;

6) спеціаліст безперестанку клацає ручкою;

7) фахівець не проявляє належної уваги до клієнта, не дивиться на нього і постійно щось пише або малює на папірці;

8) спеціаліст недоречно жестикулює, схрещує руки на грудях, вказує пальцем і т. п.

Завдання аудиторії – визначити навички немовного спілкування, які були недоречні в наведеній ситуації.

Блок 3. Рефреймінг. Брама сортування

Усіх людей можна умовно поділити відповідно до їхніх ціннісних орієнтирів або за так званою брамою сортування (БС). Це ті теми, які для людини важливі та вона з великим задоволенням буде їх обговорювати, відразу стаючи нудним, якщо ви виберете якусь іншу тему. Правда, при цьому зовсім не обов'язково, що при збігу БС вона буде з вами згодна. Це тільки означає, що ви ймовірніше будете це обговорювати і знайдете загальну тему для розмови, але водночас можете сперечатися.

Люди з різними ціннісними орієнтаціями будуть вживати різні слова або типи речень, трохи по різному рухатися і розмовляти. В табл. 3 наведено типи особистостей за шістьма основними типами брами сортування.

Таблиця 3

Типологія особистостей відповідно до брами сортування

Тип особистості	Запитання	Характерні особливості
1	2	3
Люди	Хто?	Для такої особистості важливі люди, хто і з ким. І насамперед з'ясовує "хто?" і розмовляє переважно про людей. Якщо її кудись запрошують, то найбільш важливе для неї запитання: "хто там буде?". Наприклад, вчитель з "БС-люди" буде цікавитися саме людьми, а з "БС-цінності" – досягненням деяких ідеалів або втіленням ідей. І поведінка цих учителів буде сильно відрізнятись
Дії, речі	Що?	Особистості такого типу звертають багато уваги на речі та предмети. Якщо людину такого типу запитати, на що насамперед вона звернула увагу, вона почне описувати обстановку, одяг, колір шпалер або розташування меблів. Крім того, до цієї групи будуть належати "упредметнені процеси" – дії, слова, що описують їх, дієслова, перетворені в іменники, які мають назву номіналізації: любов, щастя, дружба, віра, надія. Найімовірніше у мові буде багато іменників, номіналізацій і мало дієслів та взагалі описів процесів або послідовності дій
Цінності	Навіщо?	Для особистості такого типу важливі ціннісні уявлення про світ. Вона намагається визначити причину або сенс дії. Запитання "а навіщо все це потрібно?" проходить крізь усі її міркування. Можливо, така людина буде вживати багато номіналізацій: любов, щастя, дружба, віра, надія. Але на відміну від "БС-речі", така людина буде говорити про те, як це важливо та цінно

1	2	3
Процес	Як?	Для людини такого типу дуже важливо що-небудь робити. І насамперед вона звертає увагу на те, "чим ми будемо займатися, і як вирішувати це завдання". У розмові це може бути подано як послідовність подій: "За літом приходить осінь, потім випадає сніг, і настає зима". Але не треба плутати з людиною типу "БС-час". Для "БС-процес" важлива послідовність подій, а для "БС-час" – коли це відбувалося. І якщо в першому випадку завжди буде присутня якась послідовність – людей, дій, речей, то в другому випадку акцент буде саме на часі подій: минулої весни, позавчора, місяць назад
Час	Коли?	Для людини такого типу дуже важливим є час. Вона орієнтується в часі та добре в ньому розбирається, для неї важливо, коли що було, у скільки, в який день тижня, годину, хвилину. І якщо його запрошують куди-небудь, він запитає: "Коли почнеться і коли закінчиться?"
Місце	Де?	Особистості такого типу важливим є місце, в якому буде що-небудь відбуватися, її власне місце розташування. Найімовірніше, ця людина з великим задоволенням буде розповідати про місця, в яких побувала або збирається побувати, або де вона знаходилася в якийсь момент часу. Її може цікавити, де вона сяде або в якому місці будуть збиратися на вечірку

Кейс 4. Студенти об'єднуються в групи по 5 – 6 осіб. Кожен собі обирає тему з переліку: автомобілі; жінки; чоловіки; домашні тварини; комп'ютери; інтернет; подорожі; робота; відпустка.

На наступному етапі всі по черзі роблять невелике оповідання на обрану тему (4 – 5 речень), тільки в одній брамі сортування: перший студент – люди, другий – процес і т. д.

Після закінчення кола – зворотний зв'язок. Після цього змінюється тема і обираються нові БС для кожного з членів групи.

Усі мають хоча б один раз проговорити у всіх БС (на різні теми).

Кейс 5. Студенти об'єднуються в групи по три особи: два оператора та клієнт.

Клієнт говорить на будь-яку тему, яка йому цікава, а оператори просто підтримують розмову. Коли оператори вирішать, що вони визначили БС клієнта, то вони проводять активне калібрування: ставлять запитання явно не з БС клієнта (відбудова) або навпаки, з його БС (підстроювання).

Домашнє завдання

Вправа "Вживання в БС"

Виберіть БС і протягом всього дня намагайтеся все розглядати саме з точки зору цих БС (тільки стежте уважно, щоб це вам ніяк не зашкодило). На наступний день візьміть інші БС. Вправу виконати для всіх БС.

Вправа "Пасивне калібрування"

Уважно слухаючи людину (можна по радіо або телевізору), відзначайте його БС.

Пам'ятайте, що БС визначаються:

- 1) темою, на яку людина говорить;
- 2) стилем викладу (структурою мови).

З англійської слово *reframe* можна перевести безліччю різних способів: це і заміна рамки у картини, і навпаки, заміна картини в рамці. Зазвичай, під час перекладу українською, застосовують слово переформування. Хоча цей варіант перекладу і передає загальний настрій цього терміна, але при цьому дещо втрачає в смисловому значенні та в грі слів.

Рефреймінг змісту спрямований на те, щоб поміняти значення, оцінку події. А разом зі зміною значення зміниться та ставлення.

Це можна зробити двома способами:

перший – прямо запропонувати це інше значення (рефреймінг значення (сенсу));

другий – знайти такий контекст, у якому ця подія сама собою буде володіти іншим сенсом (рис. 1).

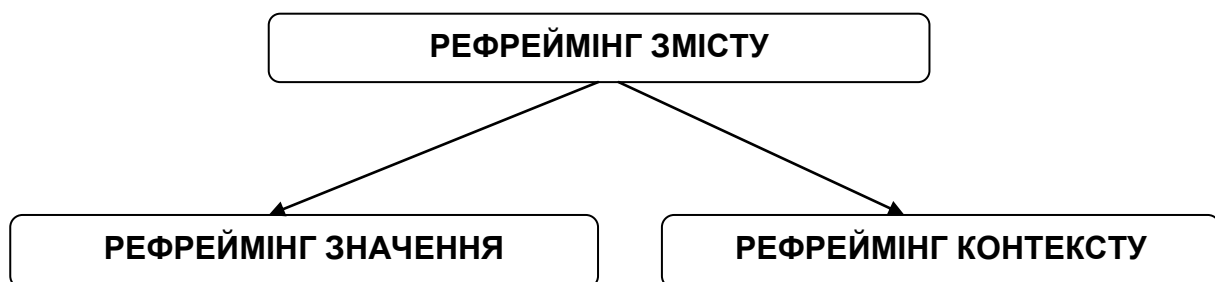


Рис. 1. Різновиди рефреймінгу змісту

Кейс 6. Студенти об'єднуються в групи по 4 – 6 осіб. Завдання – придумати якомога більше пар слів, що означають одну й ту саму дію, але з різною оцінкою. Наприклад:

- лінь – економія енергії;
- жадібність – заощадливість;

занудство – наполегливість;
скрупульозність – занудство.

Кейс 7. Студентам видають аркуші паперу, на якому кожен пише твердження типу "Я занадто...". Наприклад:

"я занадто багато часу витрачаю на комп'ютер";

"я занадто неухажливий";

"я занадто ледачий";

"я занадто довірливий".

Потім кожен зі студентів знаходить собі пару й обмінюється аркушем, після чого вже на новому аркуші збирає якомога більше фраз, що починаються з "проте". Наприклад:

"я занадто ледачий" – "проте ти не зробиш зайвих помилок";

"я занадто довірливий" – "проте ти довіряєш людям";

"я занадто неухажливий" – "проте ти не витратиш час на купу непотрібних справ".

Завдання – зібрати якомога більше таких варіантів.

У першій вправі, коли ви шукали інше слово для позначення події – це був рефреймінг значення, коли придумували відповідь з "проте" – рефреймінг контексту.

Рефреймінг – це можливість вийти за межі обмежень, подивитися на подію з іншого боку. Будь-яка проблема – це неврівноважені ваги, на одній чаші яких знаходяться наші бажання, а на іншій – те, що ми маємо в заданий момент. Рішення проблеми – це повернення вагам рівноваги. Це можна зробити різними способами. Можна дати людині те, що їй не вистачає, а можна змінити бажання.

Рефреймінг змісту не змінює самої поведінки, він змінює тільки ставлення, внаслідок чого змінюються і бажання людини. Як показує досвід, іноді більш ефективно допомогти людині змінити власну поведінку, щоб вона могла досягти бажаного, а іноді більш корисно змінити ставлення.

Рефреймінг змісту не змінює самої поведінки, він змінює тільки ставлення. Якщо проблема заявлена як негативне сприйняття оточення або самого себе (чоловік не кохає, погода завжди погана, робота огидна, діти неможливі, я повний невдаха), тоді більш корисно міняти оцінку ситуації.

Якщо ж заявлена проблема полягає в труднощах поведінки (не можу змінити роботу, не можу вивчити англійську, не вмію відмовляти), то тоді переформування змісту, найімовірніше допоможе менше.

Зупинимося більш детально на різновидах рефреймінгу.

У переформуванні контексту ви змінюєте значення не безпосередньо, а шукаєте ситуацію, де ця поведінка матиме зовсім інше (позитивне) значення. Злість може бути корисна в спорті (спортивна злість), агресивність – у бійці, жадібність – у навчанні (жадібність до знань), і т. д.

Кейс 8. Для того щоб рефреймінг потрапив точно в ціль, вам потрібно знати карту клієнта та його цінності. Рефреймінг працює тільки в тому випадку, якщо він пропонує щось досить важливе для клієнта.

З групи обираються два студенти, один з яких є продавцем, інший – покупцем. Покупець висловлює негативні зауваження з приводу товару, а продавець має їх "утилізувати" рефреймінгом. Для цього продавцю потрібно:

відкалібрувати цінності покупця;

на заперечення використовувати рефреймінг з урахуванням цінностей.

Для того щоб визначити які слова говорити клієнту, треба відкалібрувати його цінності.

Під час рефреймінгу продавець або повідомляє, що дана ознака позначає (є критерієм) зовсім іншу цінність (це значить...), або шукає контекст, де цей показник має корисний зміст (відповідно до цінностей клієнта). Наприклад: "ця машина досить стара" – "проте це означає, що вона обкатана. Та й коштує дешевше...".

Після цього в групі відбувається рефлексія стосовно поведінки продавця та покупця.

Домашнє завдання. Напишіть не менше п'яти тверджень типу: "я занадто..." і придумайте до кожного не менше п'яти рефреймінгів контексту.

Блок 4. Керована спонтанність

Коли спілкується професійний комунікатор, йому необхідно робити безліч речей: пам'ятати про те, про що він хоче сказати, підбирати слова, стежити за реакцією, калібрувати стан співрозмовника, відзначати характерні жести і т. д. Жодна нормальна людина не зможе зробити це свідомо. Насамперед, ефективний комунікатор може контролювати й управляти тим, які речі він робить свідомо, а які – несвідомо, спонтанно.

Спонтанність дає політ, плинність, іскру, але у неї є один великий недолік – часто цей потік є абсолютно некерованим. Свідоме управління

дає чіткість і розуміння мети, але водночас неможливо контролювати велику кількість інформації та важко користуватися інформацією, що приходить асоціативно (вона просто не приходить).

Керована спонтанність – це вміння контролювати свою спонтанність і направляти її до мети.

Кейс 9. Студентам дається завдання обрати будь-який факт і вибудувати від нього асоціативні зв'язки. Бажано, щоб на одну думку (на одну кістку скелета) було не більше 2 – 3 пропозицій. Основним завданням є необхідність просто бути спонтанним – чим риба більша, тим вона краща. Важливо уникнути помилки: асоціативні зв'язки повинні вибудовуватися за принципом риби (рис. 2), а не зірки (рис. 3).

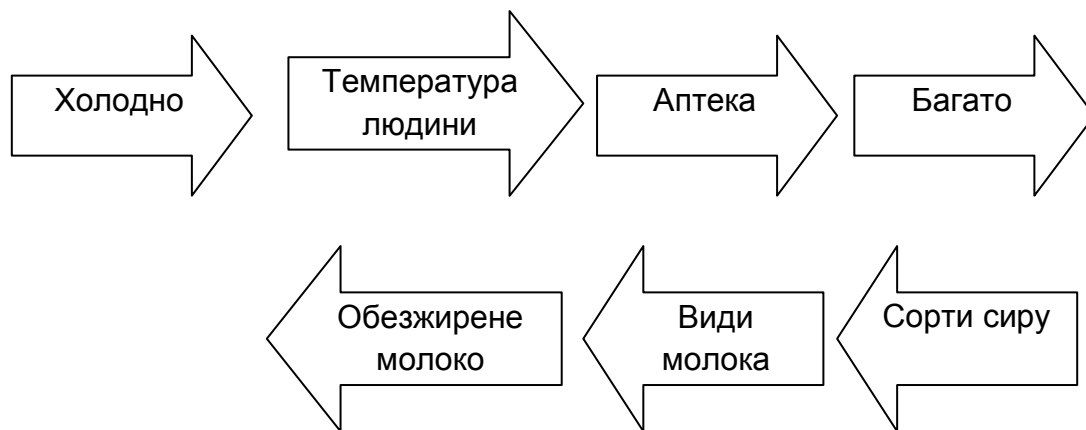


Рис. 2. Асоціативні зв'язки під час вибудови стратегії комунікації (риба)

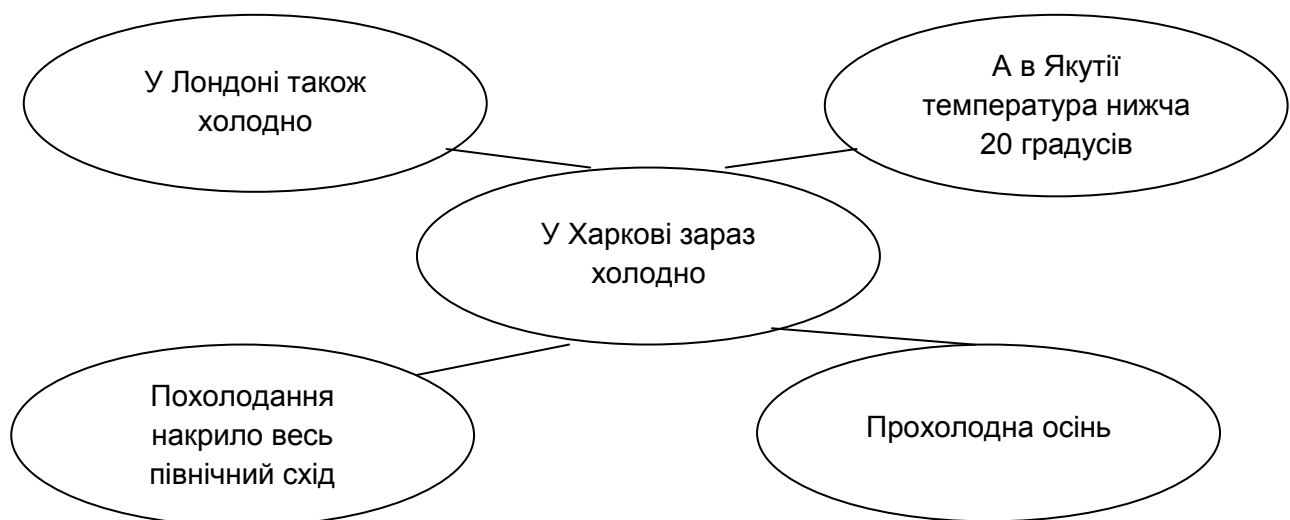


Рис. 3. Асоціативні зв'язки під час вибудови стратегії комунікації (зірка)

На наступному етапі за розбудованим скелетом необхідно вибудувати саму рибу, тобто сформулювати розповідь.

Кейс 10. Студенти об'єднуються в групи по 4 – 5 осіб. 3 учасників обирається один доброволець-ведучий, який починає та розповідає "рибу", потім вказує на будь-яку людину з мікрогрупи і той має видати "скелет".

Після цього ведучим стає людина, яка сидить зліва від того, хто розповідав "рибу" в цьому колі.

Робота починається з 5 – 6 переходів, і за кожне коло збільшується на 1:

перше коло – шість переходів;

друге коло – сім переходів;

третє коло – вісім переходів.

Кейс 11. Студенти об'єднуються в групи по 4 – 5 осіб. У мікрогрупах обирається оповідач, якому задаються 6 – 9 слів, які він має використувати як "кістки скелета". Розповідь може бути побудована в будь-якому порядку, але мають бути використані всі слова.

Домашнє завдання. 1. Запишіть скелет риби, і через якийсь час (через годину, на наступний день) по скелету відновити весь зміст.

2. На основі скелету необхідно створити рибу, "наростити м'ясо на скелет". Скелет можна зробити так: обирається тема, виділяється кілька найбільш важливих смислових пунктів (5 – 9), які записуються на аркуші. Потім розкладаються аркуші в тому порядку, який ви вважаєте найбільш вдалим, і на його основі будуйте розповідь.

Потім аркуші можна розкласти у випадковому порядку.

Блок 5. Канали сприйняття

У людини п'ять органів чуття: зір, слух, відчуття, смак і запах. У нейролінгвістичному програмуванні (НЛП) використовують такі позначення:

візуальна (В) – те, що ми бачимо. Образи, картинки, кіно;

аудіальна (А) – те, що ми чуємо. Як мова, так і свист вітру або звук води, що капає. І відповідно інтонації, тембр, висота голосу;

кінестетична (К) (від гр. "кінес" – "тіло"). Те, що ми відчуваємо. Сюди ж належить запах і смак. Іноді добре поділити кінестетику на три

частини: тактильні відчуття шкіри; внутрішні – м'язові, відчуття у шлунку, тепло; мета-відчуття – оцінні відчуття, які нам повідомляють про відношення: радості, кохання, щастя, горя та ін.;

дигітальна (Д). За такого каналу сприйняття людина звертається до свого внутрішнього досвіду. Цей спосіб подання досвіду з'явився виключно завдяки мові.

Зазвичай людина більше користується одним з каналів. Головне полягає в тому, що людина як би обирає один канал, віддаючи перевагу йому. Це зовсім не означає, що візуал нічого не чує та не відчуває. Це означає тільки, що зір для нього більш важливий.

Приклад. Далі запропоновано чотири способи подання інформації про одну й ту саму кімнату. Проаналізуйте кожен з них та визначте, до якого каналу сприйняття він належить.

1. Ця кімната світла, простора. І стіни пофарбовані в такий милий колір, що здається, що вона ще більша. І хоча стільці чорні, вони добре виглядають на загальному фоні.

2. Так, але тут досить галасливо. І акустика не дуже гарна. Звук ніби глухне. Здається, що говориш голосно, а насправді майже нікому не чуто.

3. Ну і що. Зате тут тепло і стільці м'які. І навіть узимку не дме, а дихати легко. А то іноді в інших місцях такі протяги бувають, так дме по ногах, що аж мурашки по шкірі – хочеться підібрати ноги, звернутися в грудочку та вгрітися.

4. Усе це, звичайно, правильно. Але хочу звернути вашу увагу на те, що територія розташована досить далеко від метро, і на мій погляд оплата дещо завищена щодо того, з якою якістю та в якій кількості тут подається інформація.

Кейс 12. Студенти об'єднуються в групи по чотири особи. Перша людина розповідає про якусь картинку, про певний образ. Це може бути картина лісу, квартири або моря. І говорить вона тільки про те, що бачить. Друга – та, що сидить ліворуч від першого студента, – продовжує його розповідь, але вже говорить про те, що чує. Третій відповідно про те, що там можна відчути. А ось четвертий говорить імовірніше з приводу, висловлюючи своє ставлення та оцінку. Кожен говорить по кілька речень, потім студенти міняються ролями – починає той, хто в попередній вправі був другим. І так поки всі не побувають у чотирьох ролях.

Незважаючи на те, що каналів тільки три, у собі людина відтворює і обробляє досвід чотирма способами. Додається внутрішній діалог або

дигітальний канал. Якщо В, А та К – аналогові канали, тобто об'єкти сприймаються як ціле, то Д – дискретний, цифровий, він працює зі словами та числами.

У людей є одна чудова властивість: якщо людина віддає перевагу одній репрезентативній системі (а більшість так і робить), це накладає на неї певні обмеження. У табл. 4 наведено основні особливості мовлення людей з певним каналом сприйняття.

Таблиця 4

Особливості мовлення людей з різними каналами сприйняття

Візуальні	Аудіальні	Кінестетичні	Дигітал
Побачити головне; випустити з поля зору; некрасивий; яскрава особистість; подивимось; тусклий; роздивляться; показати; подивитися; гарно виглядає	Почути основне; не почути; неблагозвучний; гучне ім'я; обговорити; однозвучний; прислухатися; розказати; прослухати; добре звучить	Вловити суть; пропустити; неприємний; сильна особистість; прикинемо; млявий; загострити увагу; продемонструвати; відчути; гладко виходить	Зрозуміти сутність; проігнорувати; поганий; відома людина; поміркуємо; звичайний; бути уважним; пояснити; усвідомити; все правильно

В Україні зараз дуже приблизний розподіл за типами такий: візуали – 35 %; кінестетики – 35 %; аудіали – 5 %; дигіталі – 25 %.

А, наприклад, для США це виглядає трохи інакше: візуали – 45 %; кінестетики – 45 %; аудіали – 5 %; дигіталі – 5 %.

Якщо говорити про культуру, то можна сказати що в Україні та США візуально-кінестетичні культури. А ось в Англії – аудіально-візуальна культура. Водночас майже всі стародавні культури були кінестетичними – згадайте хоча б давньоіндійські чи перські малюнки.

При цьому врахуйте, що у людей різних типів свій стиль одягу, свої компанії, свої розмови та своя робота. Наприклад, серед чиновників дуже великий відсоток дигіталів і аудіалів, як і серед військових.

Але водночас треба пам'ятати, що взагалі кажучи, поділ за типами дуже умовний, і хоча дійсно існують люди, які користуються практично одним каналом, але їх досить мало.

Кейс 13. Викладач включає відривок з мультфільму "Вінні Пух та всі-всі-всі". За результатами просмотру студенти намагаються визначити канали сприйняття кожного з героїв мультфільму. Які фрази героїв це підтверджують?

Вінні-Пух – кінестетик – щільний, рухливий, стурбований тим, що б поїсти. Жестикулює у нижній частині тулуба, емоційний, вдома бардак, голос низький, постійно чухається. Далі наведено авторський переклад українською мовою радянського мультфільма.

Пух відчув, що повинен негайно піднести бідному ослику якийсь подарунок. Він побіг до себе додому, біля дверей будинку він натрапив на П'ятачка, котрий намагався дістати до кнопки дзвінка.

– Доброго дня, Вінні.

– Привіт, П'ятачок. Ти що тут робиш?

– Хочу зателефонувати. Я йшов повз...

– Давай допоможу. Ану, відійди. Погані новини, П'ятачок: у Віслючка Іа хвіст пропав. Щось не відкривають. Та що вони там, заснули чи що?

– Пух, адже це твій дім!

– А, вірно. Ну тоді увійдемо...

Кролик, найімовірніше, візуал (окулярами це особливо підкреслюється) – худий, ходить і сидить прямо, значна жестикуляція, вдома все красиво розставлено. Голос досить високий.

– Що означає "я"? "Я" бувають різні!

– "Я" означає я, Вінні-Пух.

– Ти в цьому впевнений?

– Ну звичайно! Кролик нахилився до самого носа ведмежа, і примружив свої короткозорі очі.

– Справді, Вінні-Пух...

Сова більше схожа на аудіала – особливо це помітно по великому бажанню поговорити з приводу та перевірці орфографії на слух. Жестикуляція на середньому рівні, намагається передати максимум інформації голосом:

– Я хотів... щоб ти написала на ньому: "Вітаю. Пух".

– І це все?!!

– А що ще?

– Треба написати так: "Вітаю з днем народження! Бажаю щастя в особистому житті!"

– Здорово! Так і напиши. Тільки додай ще: "Пух".

На роль дiґитала явно претендує Віслучок Іа, що зав'язнув у міркуваннях, похмурий, який говорить дуже загально і на абстрактні теми з самим собою: *"Ну ось, я так і думав. З цього боку анітрохи не краще. А все чому? І який із цього має бути висновок?"*.

Кейс 14. Студенти об'єднуються у групи по 6 – 7 осіб. У кожную мікрогрупу викладач надає 7 – 8 карток (ВАКД). Усі члени групи розбирають їх по одній. Обирається тема для обговорення. Потім тема обговорюється, але кожен грає свій тип (залежно від карти). Через 3 хвилини карти перездаються.

При цьому обов'язково мають бути присутніми невербальні ознаки типу, а не лише слова. Необхідно, щоб кожен студент максимально ввійшов до образу та довів його до крайності, спробував максимально висловити цей стан, цей спосіб сприйняття світу. А інші члени групи вгадують, кого їм показують.

Через 3 хвилини карти перездаються та обговорення триває з того моменту, на якому воно зупинилося.

Перед перездаванням карт можна погадати, у кого яка карта була.

Кейс 15. Вправа "Лист". У групах по 4 – 6 осіб. Потрібно написати:

1) пояснювальну з приводу запізнення;

2) любовний лист.

Колективне прочитання.

Дівчина – дiґиталу

Дорогий. У житті трапляються такі ситуації, які нашттовхують на роздуми про необхідність спільного проживання, з метою створення осередку товариства.

Я багато думала про наші стосунки та дійшла висновку, що це кохання. Ти, як розумна людина, маєш зрозуміти, осмислити та оцінити всі ті переваги, які наш майбутній союз буде мати.

Об'єднання нашого інтелекту, здібностей і потенційних можливостей стане гарною основою для створення та розвитку повноцінного майбутнього потомства. Коли я думаю про тебе, я розумію, що такого розумного, ерудованого, інтелігентного, цікавого та незалежного чоловіка зустріти в нашому суспільстві малоімовірно проблематично. Але оскільки ми знайшли один одного, було б логічно та доцільно розпочати спільний життєвий шлях.

Розраховую на розуміння.

Юнак – дівчині – кін естетику (після відпочинку на морі)

Мила моя, ласкава та ніжна!

Зараз за вікном сиро і вогко, йде неприємний дощ, що мрячить і, на жаль, мою душу стискає сталевим обручем туга за тобою. Мене кидає то в жар, то в холод від однієї думки, що я ще не скоро зможу вдихнути аромат твого волосся, торкнутися твоєї шкіри, торкнутися губ губами.

Я згадую, як ми з тобою сиділи обійнявшись у теплу літню ніч біля кромки припливу, ніжні хвилі пестили наші ноги, а вітер обвівав наші тіла. Океан наших почуттів вирує в мені та тепер, коли я пишу тобі цей лист. Я люблю тебе щиро і ніжно, тепло та пристрасно. Чи ти теж відчуваєш до мене? Якщо так, то я житиму однією надією та мрією обійняти тебе знову через рік на нашому старому місці.

Юнак – дівчині – візуалу

Сонце моє!

Незважаючи на те, що я давно не бачив тебе, твоє обличчя постійно постає в мене перед очима. Я бачу, як промінь світла грає в твоєму волоссі, як відблиски відбиваються в твоїх зелених очах. Твоя краса затьмарює все навколо мене.

Ти дозволила мені глянути на світ іншими очима, ти відкрила мені нові горизонти. Як тільки я заплющую очі та мрію про тебе, я бачу, як ми йдемо по казково красивому осінньому парку, дивимося один на одного, на золоте листя, що летить навколо нас, – і нам відкривається яскрава дорога нашого майбутнього життя.

Я люблю тебе і сподіваюся, що ми скоро побачимося.

Кейс 16. Студенти об'єднуються у групи по 4 особи. Ролі розподіляються так: два іноземця, перекладач, спостерігач.

Зустрічаються два іноземці, вони говорять ніби однією мовою, але один з них віддає перевагу одному каналу, а інший – іншому. І виходить, що вони одне одного не розуміють.

Але на радість їм з'являється перекладач, що знає НЛП. Він допомагає їм наскільки може, перекладає з мови одного типу на інший. І робить це не тільки вербально, а й допомагає собі тілом, інтонаціями, диханням. Тобто зберігає підстроювання як під того, хто говорить, так і під того, хто слухає. Спостерігач спостерігає, стежить за часом і може в у разі необхідності допомогти перекладачеві. Найголовніше – знайти альтернативний переклад.

Іноземці одне одного справді не розуміють. Вони реагують лише на те, що їм каже перекладач. Це йому додатковий зворотний зв'язок на те, наскільки точно він перекладає. Свій тип іноземці вибирають із міркувань того, який канал максимально йому незнайомий.

Багато, щоб студенти спробували максимально різноманітні пари у своїй мікрогрупі.

Іноземцям необхідно врахувати, що переклад має сенс під час розповіді про враження, емоції тощо. Якщо йдеться просто про якусь інформацію: "Я побачив білий тролейбус номер сім, який йшов про протилежний бік вулиці", то переклад практично неможливий. Якщо ж йдеться про враження: "Це була дуже яскрава подія, здавалося світ довкола розфарбувався в яскраві кольори", то переклад цілком можливий.

Кейс 17. Студенти об'єднуються в групи по три особи: клієнт, оператор і режисер. Оператор з клієнтом розмовляють на будь-яку тему.

Завдання оператора постійно відображати рухи клієнта. При чому він відображає не лише самі рухи, а й їхній стиль: швидко, плавно, рвучко, скуто.

У режисера в руках малюнок людини і він на ньому показує, якою частиною тіла потрібно рухати клієнту.

На тому самому аркуші список стилів руху: швидко, плавно, рвучко, скуто, розслаблено, напружено.

3. Система контролю й оцінювання тренінгу, успішності та навчання студентів

Контроль як управлінська функція є однією з найважливіших складових кожної діяльності, зокрема освітньої. Це важливий елемент управління навчальним процесом і забезпечення якості освіти.

Перевірка й оцінювання навчальних досягнень студентів мають значний вплив на стимулювання їхньої ефективної пізнавальної діяльності.

Контрольні заходи є складовими досягнення мети навчання – засвоєння певної сукупності предметних знань, умінь і навичок, формування відповідного рівня компетентності студента. Перевірка навчальних досягнень студентів має велике виховне значення, оскільки стимулює їхню систематичну роботу, розвиває почуття відповідальності за результати

навчання, що особливо важливо в сьгоднішніх умовах. Контроль успішності навчання з урахуванням закономірностей психічного розвитку студентів на всіх його етапах стимулює розвиток у них пізнавальних процесів та емоційно-вольових якостей.

Систематичний контроль успішності навчання є умовою руху вперед. Він формує уявлення студента про те, що він знає, що ним досягнуто, на що варто звернути увагу в подальшій роботі. Добре організований контроль на всіх його етапах допомагає викладачеві виявити навчальні здобутки кожного студента, розкрити причини поганого засвоєння окремих частин матеріалу та вжити раціональних заходів для виправлення недоліків у навчально-пізнавальній діяльності.

Процес контролю як комплексна система діяльності охоплює ряд елементів: стандартизація цілей, перевірка, оцінювання, облік. Комплексне оцінювання результатів навчальної діяльності студента в процесі тренінгу – це теоретично обґрунтована та практично апробована педагогічна система встановлення основних ознак, які характеризують сформовані в процесі тренінгу компетентності студента – майбутнього фахівця.

Метою комплексного оцінювання знань студентів є:

прояв і розвиток системи компетентностей майбутнього фахівця;

виявлення, перевірка та оцінювання рівня здобутих знань, сформованих умінь і навичок;

порівняння фактичних результатів навчально-пізнавальної діяльності з запланованими, наперед установленими стандартами;

стимулювання цілеспрямованої систематичної, інтенсивної роботи студентів;

підвищення об'єктивності оцінювання;

одержання своєчасної інформації про стан засвоєння змісту програми на всіх етапах тренінгу;

залучення студента до всіх форм навчального процесу.

Організація процесу комплексного оцінювання передбачає відповідь на такі принципові запитання:

1. Що перевіряти? (Які групи компетентностей, якостей, умінь чи навичок майбутнього фахівця мають бути сформовані в процесі навчання?)

2. Який навчальний матеріал потрібно перевіряти? (Які вузлові елементи бази знань мають бути засвоєні студентом? Які рівні засвоєння відповідають вимогам конкурентоспроможності?)

3. Коли здійснювати перевірку знань студентів? (Якою має бути періодичність контрольних заходів?)

4. Які форми та методи доцільно використати для об'єктивної перевірки? (Письмове чи усне опитування? Фронтальні чи індивідуальні форми роботи?)

5. Які засоби допоможуть здійснити ефективну перевірку? (Роздаткові матеріали, бланки документів, комп'ютерні програми, тести тощо).

6. Скільки часу має витратити студент на виконання контрольних завдань? Скільки часу потрібно викладачу для перевірки виконаних завдань?

7. За якою шкалою оцінювати результати перевірки? (П'яти-, сто-бальна чи інша система оцінювання?)

8. Як вести облік результатів у журналі та відомості? Як установити відповідність отриманих результатів і стандартів навчання?

Дидактичні умови ефективної організації комплексної діагностики сформованих компетентностей студента:

визначення обсягу матеріалу, що підлягає контролю;

цілеспрямований відбір навчального матеріалу з оптимальним розподілом різних видів робіт і їхньої послідовності;

чітка організація перевірки, оцінювання та обліку знань;

установлення ліміту часу, що відводиться на перевірку знань та оцінювання контрольних робіт, мінімізація трудомісткості контрольних заходів;

систематичність здійснення контрольних заходів;

установлення єдиної системи вимог – стандартизація контролю;

створення умов для самопідготовки, самоконтролю, індивідуальних консультацій;

стимулювання самостійної роботи студентів; розширення варіативності завдань і способів реалізації контролю; адекватність завдань сучасним умовам господарювання;

обґрунтований вибір методу контролю та розроблення відповідного інформаційно-методичного забезпечення.

Підсумкове оцінювання роботи студентів під час тренінгу здійснюється тренером індивідуально у формі заліку за 100-бальною системою, що потім трансформується згідно з методикою переведення показників успішності знань студентів університету в систему оцінювання за шкалою ECTS.

У ході тренінгу викладачем оцінюється індивідуальна та командна робота студентів.

Об'єктами підсумкового оцінювання роботи студентів під час тренінгу є: індивідуальна особиста участь кожного студента в усіх змістових блоках тренінгу;

звіт за результатами участі у тренінгу, підготовлений групами відповідно вимогам до його структури, змісту та повноти;
 презентація звіту за результатами участі в тренінгу;
 індивідуальна активність кожного зі студентів під час всіх змістових блоків тренінгу.

Критерії оцінювання роботи студентів під час тренінгу наведено в табл. 5.

Таблиця 5

Критерії оцінювання роботи студентів

Критерій	Максимальна кількість балів	Коментар
Індивідуальна активність студента під час тренінгу	15	Активна участь у всіх етапах тренінгу. Формулювання важливих для з'ясування сутності запитань. Пошук відповідей на проблемні запитання. Сприяння командній роботі
Індивідуальна особиста участь студента у всіх блоках тренінгу	20	20 балів – за умов присутності на всіх блоках тренінгу. 15 балів – за умов присутності на трьох блоках тренінгу. 10 балів – за умов присутності на двох блоках тренінгу. 5 балів – за умов присутності на одному блоці тренінгу
Звіт за результатами участі у тренінгу	50	Повнота звіту згідно зі структурою. Правильність розрахунків. Структурованість інформації. Наявність адекватних висновків
Презентація звіту за результатами участі у тренінгу	15	Структурованість презентації. Яскравість презентації. Дотримання відведеного на презентацію часу. Чіткі та лаконічні відповіді на запитання

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни згідно з методикою перекладення показників успішності знань студентів університету в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS (табл. 6).

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A	Відмінно
82 – 89	B	Добре
74 – 81	C	
64 – 73	D	Задовільно
60 – 63	E	
35 – 59	FX	Незадовільно з можливістю повторного захисту
0 – 34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним написанням дипломної роботи

4. Правила оформлення комплексного тренінгу**4.1. Структура звіту з комплексного тренінгу**

Обсяг звіту з тренінгу: 17 – 20 сторінок друкованих аркушів. Структурно звіт з тренінгу складається з таких елементів:

Вступ (до 2 сторінок);

Розділ 1: hard і soft skills соціального працівника (до 5 сторінок);

Розділ 2: роль комунікативної компетентності в професійній діяльності (до 5 сторінок);

Розділ 3: розбудова стратегії ефективної комунікації на прикладі роботи ... (до 5 сторінок).

Перший і другий розділ звіту складається з аналізу теоретичного підґрунтя щодо доцільності та необхідності розбудови стратегії ефективної комунікації в роботі фахівців соціальної сфери. У розділі 3 необхідно навести практичні приклади розбудови стратегії ефективної комунікації з урахуванням знань, які були набуті в ході тренінгу (брама сортування, калібрування, канали сприйняття).

Звіт з комплексного тренінгу друкують за допомогою комп'ютера з одного боку аркуша паперу формату А4, розміщуючи на сторінках 31 – 33 рядки (міжрядковий інтервал – 1,4). Титульний аркуш представлений в додатку А.

Абзацний відступ має бути однаковим по всій роботі та дорівнювати 1,25 см.

Шрифт друку має бути чітким, стрічка – чорного кольору середньої жирності. За комп'ютерного набору тексту слід використовувати шрифт Times New Roman 14. Під час оформлення таблиць і рисунків текст має бути 12 кеглем. Міжрядковий інтервал в таблиці – 1,1.

Не допускається використання напівжирного шрифту та курсиву, переносів тексту.

Текст роботи має бути надрукований з обов'язковим дотриманням таких полів: ліве – 30 мм, праве – 12 мм, верхнє, нижнє – 20 мм.

Друкарські помилки не допускається виправляти за допомогою коректора.

4.2. Нумерація

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, ілюстрацій, таблиць, формул подають арабськими цифрами.

Номер сторінки проставляють у правому верхньому куті на відстані 10 мм від верхнього та правого країв аркушу без крапки в кінці, шрифт – TimesNewRoman 14 кеглем. Нумерувати сторінки починають з другої сторінки вступу, враховуючи титульний аркуш, зміст і першу сторінку вступу.

4.3. Заголовки

Текст основної частини звіту поділяють на розділи.

Після слова "РОЗДІЛ" ставлять його номер, крапку не ставлять.

Заголовки структурних частин проєкту "ЗМІСТ", "ВСТУП", "РОЗДІЛ", "ВИСНОВКИ", "СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ", "ДОДАТКИ" друкують великими літерами симетрично до тексту. Кожну структурну частину комплексної курсової роботи (зміст, вступ, розділи, висновки, список використаної літератури, додатки) треба починати з нової сторінки.

Наприклад:

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДЕРЖАВНОГО ПЕНСІЙНОГО
СТРАХУВАННЯ УКРАЇНИ

(2 рядки)

Пенсійне забезпечення у будь-якій державі є найважливішою складовою добробуту громадян, яке демонструє дійсне бажання

4.4. Перерахування

Якщо потрібно, у тексті можуть наводитися перерахування. Перед перерахуванням ставиться двокрапка. Перерахування можна починати з абзацного відступу з малої літери (без будь-яких знаків), ставити малу літеру українського алфавіту з дужкою або арабську цифру з дужкою.

Наприклад:

Пенсійна система України складається з таких рівнів:

- а) солідарна система;
- б) обов'язкова накопичувальна система;
- в) добровільна накопичувальна система.

Пенсійна система України складається з таких рівнів:

- 1) солідарна система;
- 2) обов'язкова накопичувальна система;
- 3) добровільна накопичувальна система.

Пенсійна система України складається з таких рівнів:

- солідарна система;
- обов'язкова накопичувальна система;
- добровільна накопичувальна система.

4.5. Ілюстрації

Ілюстрації позначають словом "Рис." і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації має складатися з номера розділу та порядкового номера ілюстрації. Ілюстрація повинна мати назву, яку розміщують після номера ілюстрації з абзацного відступу, вирівнювання за шириною тексту.

Наприклад: Рис. 2.1. (перший рисунок другого розділу).

Відстань між попереднім і наступним текстом й ілюстрацією має дорівнювати 1 рядку (рис. 4).

Чисельність безробітних за перші місяці пандемії в Україні в 2020 році становила 149 тис. осіб (рис. 2.1).

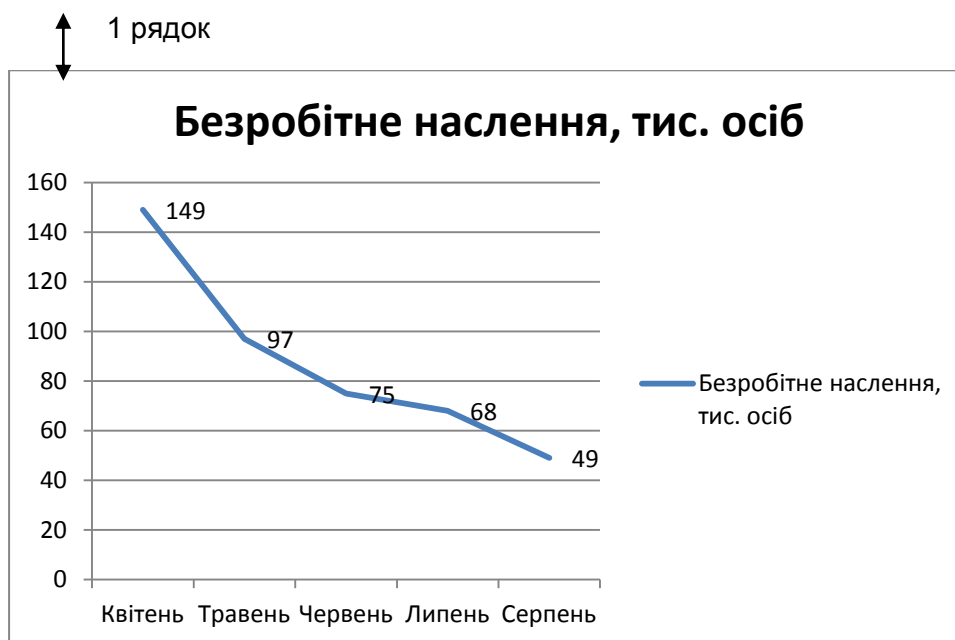


Рис. 2.1. Безробітне населення (за методологією МОП)

↑ 1 рядок

Рис. 4. Приклад оформлення ілюстрацій у звіті

4.6. Таблиці

Таблиці нумерують послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) у межах розділу. У правому верхньому куті над відповідним заголовком розміщують *надпис* "Таблиця" із зазначенням її номера. Номер таблиці має складатися з номера розділу та порядкового номера таблиці, *наприклад*: "Таблиця 1.2" (друга таблиця першого розділу). Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею симетрично до тексту. Заголовки граф мають починатися з великих літер, підзаголовки – з маленьких. Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті.

Під час переносу частини таблиці на інший аркуш (сторінку), пишуть слова "Продовження табл. ..." і вказують номер таблиці, *наприклад*, "Продовження табл. 2.13", а роль шапки таблиці у цьому випадку відіграє цифровий порядок. Якщо таблиця поміщена на одній сторінці, тобто не переноситься на іншу, то рядок з нумерацією стовпчиків таблиці подавати не слід.

Приклад наведено на рис. 5.

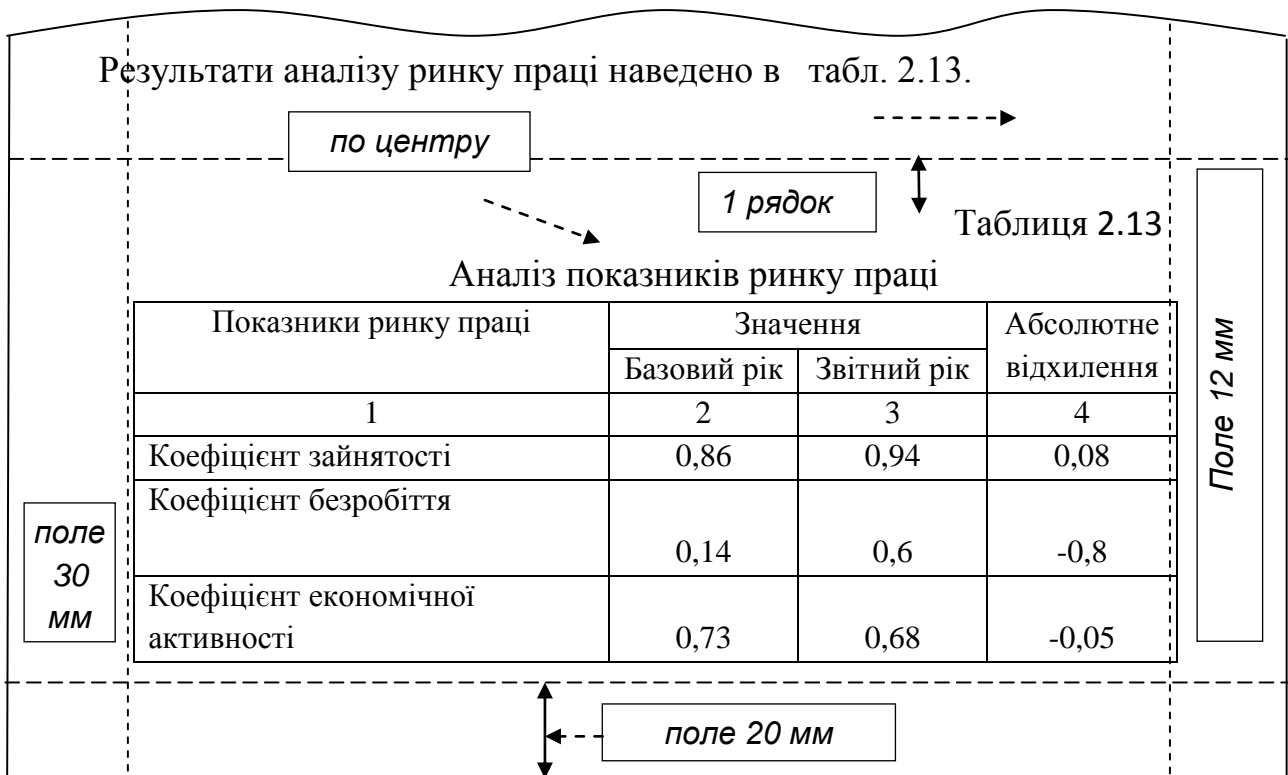


Рис. 5. Приклад оформлення таблиць у звіті

Якщо цифрові або інші дані в якому-небудь рядку таблиці не подають, то в ньому ставлять прочерк.

Залишати на одній сторінці, як і переносити на наступну сторінку можна не менше, ніж 2 рядки таблиці. Відстань між попереднім та наступним текстом і таблицею має дорівнювати одному вільному рядку.

Приклад наведено на рис. 6.

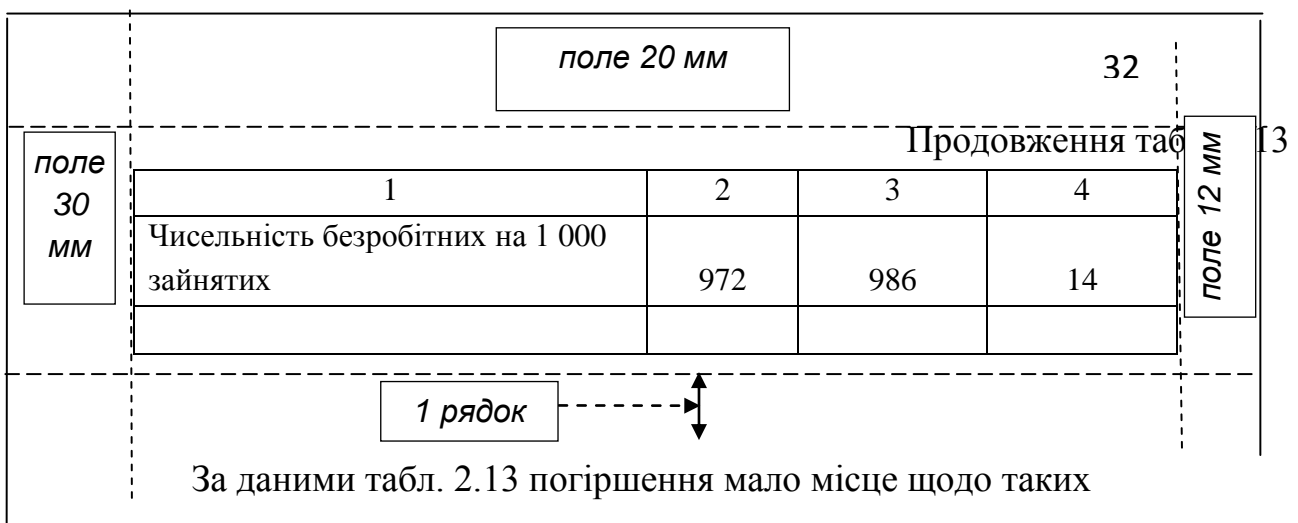


Рис. 6. Приклад оформлення даних в таблиці

4.7. Формули

Формули (якщо їх більше одної) нумерують у межах розділу. Номер формули складається з номера розділу та порядкового номера формули в розділі. Нумери формул пишуть біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) (перша формула третього розділу). Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів треба подавати безпосередньо під формулою в тій послідовності, в якій вони подані у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнта треба подавати з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова "де" без двокрапки.

Основні символи в формулі набираються 14 шрифтом, індекси – 12, а субіндекси – 10 шрифтом в редакторі формул. Вільними рядками відділяється від тексту та розшифровки умовних позначень лише сама формула.

Приклад наведено на рис. 7.

Стандартизовані значення показників визначаються за формулою (3.5):

$$x_i = \frac{a_i}{a_{\max}}, \quad (3.5)$$

де x_i – стандартизоване значення 1-го показника;
 a_i – значення i -го показника;
 a_{\max} – найбільше значення показника в даній сукупності (оптимальна величина).

Результати розрахунку стандартизованих значень показників подано

Рис. 7. Приклад оформлення формул

4.8. Посилання

Під час написання звіту з комплексного тренінгу студент має давати посилання на джерела та матеріали, що наводяться в роботі. Посилання дають змогу перевірити достовірність інформації.

Посилання в тексті на джерела слід зазначати порядковим номером за списком літератури, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, "... у працях [1 – 7]...", або просто вказати номер джерела біля

запозиченого тексту: [25]. Якщо студент цитує певний текст, то посилання необхідно оформлювати у такий спосіб: "Пенсійне забезпечення – це державна система правових, організаційно-адміністративних та економічних заходів щодо захисту громадян унаслідок настання старості, інвалідності або втрати годувальника" [5, с. 26].

Посилання на ілюстрації в звіті вказують порядковим номером ілюстрації, наприклад: "рис. 1.2".

На всі таблиці мають бути посилання в тексті. Слово "таблиця" в тексті пишуть скорочено, наприклад: "... в табл. 2.2".

Посилання на додатки: "наведено у додатку А" або "подано у табл. А.4" – четверта таблиця додатку А (якщо додаток містить декілька таблиць).

Також можна посилатися на розділи, підрозділи, ілюстрації, таблиці, формули, рівняння, додатки, вказуючи при цьому їхні номери.

Якщо посилання наводяться в тексті, можна писати:

"... у розділі 2 ...";

"... відповідно до підрозділу 2.3 ..";

"... на рис. 1.5 ...", або "... як це видно з рис. 3.1 ...";

"... у табл. 3.2 ...";

"... згідно з табл. 3.2 ... " або "... з огляду на табл. 3.2 ...";

"... за формулою (3.5) ...";

"... у рівняннях (1.9) – (1.12) ...";

"... у додатку Б ... " або "... (додаток Б)".

4.9. Список використаної літератури

Список джерел розташовують в такій послідовності:

1) літературні джерела українською та російською мовами в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків чи назв інтернет-джерел, законодавчих і нормативних актів (зокрема закони, укази, кодекси, облікові стандарти, положення, інструкції міністерств та відомств, доповіді й виступи державних діячів України, інтернет-посилання);

2) літературні джерела на іноземній мові за абеткою.

Приклад порядку розміщення та оформлення літературних джерел наведено далі.

Стаття з продовжуваного видання

1. Гетьман А. П., Лозо В. І. Державно-правові проблеми подолання екологічної кризи в епоху глобалізації. *Проблеми законності*. Харків. 2013. Вип. 123. С. 65–77.

2. Данильян О. Г., Петришин О. В. Проблема взаємовпливу правового виховання державотворчого процесу: українські реалії. *Вісник Національної академії правових наук України*. Харків, 2010. № 2. С. 28–39.

Стаття з періодичного видання (журнал, газета)

1. Кулак Н. В. Актуальні питання правового статусу добровольчих формувань в Україні. *Часопис Київського університету права*. 2016. № 4. С. 84–88.

2. Петришин О., Серьогіна С. Змішана республіканська форма державного правління: питання теорії та практики. *Право України*. 2009. № 10. С. 57–60.

3. Benjamin A. C. The ethics of scholarship: A discussion of problems that arise in its application. *Journal of Higher Education*. 1960. Vol. 31, No. 9. – P. 471–480.

Тези, доповідь

1. Боднар Т. В. Договір про закупівлю: особливості укладання і забезпечення. *Актуальні проблеми приватного права: договір як правова форма регулювання приватних відносин: матеріали наук.-практ. конф., присвяч. 95-й річниці з дня народж. В. П. Маслова (Харків, 17 лютого 2017 р.)*. Харків: Право, 2017. С. 7–9.

2. Makhlouf M. M., Wu C. K. Predicting the response of Aluminium casting alloys to heat treatment. *Light Metals 2011: Proceedings of the technical sessions presented by the TMS Aluminium Committee at the TMS 2011 Annual Meeting & Exhibition, San Diego, California, USA, 27 February – 3 March, 2011*. Hoboken, NJ: Wiley, 2011. P. 834–836.

Інформаційні ресурси

1. Аналіз стану здійснення судочинства в 2015 році (за даними судової статистики). URL: [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/\(documents\)/D7F9F72E78DA88ECC2257F730036F282](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/(documents)/D7F9F72E78DA88ECC2257F730036F282) (дата звернення: 17.03.2017).

2. Гетьман Є. А. Підзаконні нормативно-правові акти органів виконавчої влади України та іноземних держав: порівняльна характеристика. *Теорія і практика правознавства*: електрон. наук. фахове вид. 2016. Вип. 1 (9). URL: <http://tlaw.nlu.edu.ua/article/view/66302> (дата звернення: 17.06.2016).

3. Карнаух Б. П. Тлумачення договору: короткий нарис із наднаціональної і транснаціональної точок зору. *Проблеми законності*. 2016. Вип. 135. С. 39–51. DOI: <http://dx.doi.org/10.21564/2414-990x.135.83852>.

4. Colletta L. Political satire and postmodern irony in the age of Stephen Colbert and Jon Stewart. *Journal of Popular Culture*. 2009. Vol. 42, No. 5. P. 856–874. DOI: [10.1111/j.1540-5931.2009.00711.x](https://doi.org/10.1111/j.1540-5931.2009.00711.x).

5. Trammell A. Magic: The gathering in material and virtual space: An ethnographic approach toward understanding players who dislike online play. *Meaningful Play 2010*: October 21–23, 2010, East Lansing, MI. URL: http://meaningfulplay.msu.edu/proceedings2010/mp2010_paper_42.pdf (Last accessed: 17.03.2017).

Інші видання.

Автореферати дисертацій

1. Кравчук В. М. Припинення корпоративних правовідносин в господарських товариствах: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.03 / Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. Харків, 2010. 36 с.

2. Лісов О. С. Новітня вітчизняна історіографія створення та діяльності розвідки і контррозвідки України у 1917 – 1991 роках: автореф. дис. ... канд. іст. наук: 20.02.22 / Нац. ун-т оборони України ім. Івана Черняхівського. Київ, 2017. 20 с.

Дисертації

1. Сокурєнко В. В. Публічне адміністрування сферою оборони в Україні: дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.07 / Нац. акад. внутр. справ. Київ, 2016. 573 с.

2. Bryant B. D. A sequentially articulated experiment to compare two instructional software input infrastructures : Doctoral dissertation / University at Albany. Albany, NY, 1998. 150 p.

Книги

Один автор

1. Битяк Ю. П. Державна служба в Україні: організаційно-правові засади: монографія. Харків : Право, 2005. 304 с.

2. Johnson L. K. Bombs, bugs, drugs and thugs: intelligence and America's quest for security. New York; London : New York University Press, 2000. 326 p.

Два автори

1. Васильєв С. В., Ніколенко Л. М. Доказування та докази у господарському процесі України: монографія. Харків : Еспада, 2004. 192 с.

Три автори

1. Комаров В. В., Світлична Г. О., Удальцова І. В. Окреме провадження: монографія / за ред. В. В. Комарова. Харків : Право, 2011. 312 с.

2. Helfer M. E., Kempe R. S., Krugman R. D. The battered child. 5th ed. Chicago, IL : University of Chicago Press, 1997. 700 p.

Чотири автори

1. Прилипко С. М., Ярошенко О. М., Мороз С. В., Малиновська К. А. Укладення трудового договору: теоретико-прикладне дослідження: монографія. Харків: Юрайт, 2013. 288 с.

2. Колективні політичні права і свободи людини та громадянина в Україні: проблеми теорії та практики: монографія / Є. І. Григоренко та ін.; Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Харків: [б. в.], 2013. 352 с.

3. The mutual fund industry: Competition and investor welfare / R. G. Hubbard et. al. New York, NY : Columbia University Press, 2010. 256 p.

Багатотомні видання

1. Енциклопедія історії України: у 10 т. / НАН України, Ін-т історії України. Київ: Наук. думка, 2005. Т. 9. 944 с.

2. Кримінальне право України. Загальна частина: підручник: у 2 т. / за ред.: В. В. Сташис, В. Я. Тацій. 4-те вид., переробл. і допов. Харків: Право, 2010. Т. 1. 456 с.

Частина видання

1. Борисова В. И. Право частной собственности в системе социально-экономических прав и свобод граждан и пути его реализации. *Харьковская цивилистическая школа: право собственности*: монография / ред. И. В. Спасибо-Фатеева. Харьков : Право, 2012. Разд. 3, гл. 1. С. 87–99.

2. Хряпінський П. Кримінально-правові засоби заохочення у публічному праві України. *Правовий вплив на неправомірну поведінку: актуальні грані*:

монографія / за ред.: О. В. Козаченко, Є. Л. Стрельцов. Миколаїв : Іліон, 2016. С. 87–109.

3. O'Neil J. M., Egan J. Men's and women's gender role journeys: A metaphor for healing, transition, and transformation. *Gender issues across the life cycle* / Ed. B. R. Wainrib. NewYork, NY : Springer, 1992. P. 107–123.

Законодавчі та нормативні документи

1. Конституція України: станом на 1 верес. 2016 р.: відповідає офіц. тексту. Харків: Право, 2016. 82 с.

2. Кримінальний кодекс України: Закон України від 05.04.2001 р. № 2341-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 25–26. Ст. 131.

3. Про порядок класифікації надзвичайних ситуацій: постанова Каб. Міністрів України від 15.06.1998 р. № 1099. *Офіційний вісник України*. 1998. № 28. Ст. 1062.

4. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 р. № 1700-VII. Дата оновлення: 12.03.2017. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1700-18/page> (дата звернення: 17.03.2017).

5. Проект Закону про внесення змін до Податкового кодексу України щодо забезпечення збалансованості бюджетних надходжень у 2017 році: від 15.09.2016 р. № 5132. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=60035 (дата звернення: 17.03.2017).

5. Рекомендована література

Основна

1. Classer W. La "Reality Therapy": une nouvelle approche en psychiatrie / W. Classer. – Paris: IAP Information Age Publishing, 1971. – P. 165–173.

2. Бопко І. З. Роль інноваційних технологій у формуванні педагогічної техніки майбутніх учителів іноземних мов / І. З. Бопко // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2015. – Випуск 2. – С. 125–129.

3. Бевз Г. М. Основні положення щодо проведення тренінгів / Г. М. Бевз, О. П. Главник. – Київ : Одиссея, 2005. – 168 с.

4. Кузнецова І. В. Вербальне та невербальне спілкування майбутніх лікарів / І. В. Кузнецова // Методологія та практика лінгвістичної підготовки іноземних студентів : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 24.04.2013 р., Харків ; ХНМУ. – Харків, 2013. – Вип. 7. – С. 117–120.

5. Носов А. П. Навыки общения для социальных работников : руководство для тренера / А. П. Носов. – Астана : ЮНИСЕФ, 2006. – 75 с.

Додаткова

6. Ашиток Н. В. Компетентнісний підхід до фахової підготовки працівників соціальної сфери у вищій школі / Н. В. Ашиток // Молодь і ринок. – 2016. – № 4. – С. 12–16.

7. Ивонина А. И. Современные направления теоретических и методических разработок в области управления: роль soft-skills и hard skills в профессиональном и карьерном развитии сотрудников / А. И. Ивонина, О. Л. Чуланина, Ю. М. Давлетшина // Интернет-журнал "Науковедение". – 2017. – Том 9, № 1. – С. 4–16.

8. Махначова Н. М. "Soft Skills" керівника підприємства / Н. М. Махначова, А. К. Мідляр // Глобальні та національні проблеми економіки : електронне наукове видання. – 2017. – Випуск 17. – С. 380–383.

9. Мусина-Мазнова Г. Х. Формирование профессиональных компетенций будущих социальных работников в условиях индивидуализации обучения / Г. Х. Мусина-Мазова // Общество: социология, психология, педагогика. – 2012. – № 3. – С. 71–77.

10. Современные детерминанты развития soft skills / С. Н. Бацунов, И. И. Дереча, И. М. Кунгурова, Е. В. Слизкова // Научно-методический электронный журнал "Концепт". – 2018. – № 4. – С. 198–207.

11. Чуланова О. Л. Социально-психологические аспекты управления: эмоциональная компетентность руководителя в структуре soft skills (значение, подходы, методы диагностики и развития) / О. Л. Чуланова // Интернет-журнал Науковедение. – 2017. – Том 9, № 1. – С. 256–261.

Інформаційні ресурси

12. Бикулова О. А. Что такое hard skills и soft skills? В чем разница? [Электронный ресурс] / О. А. Бикулова. – Режим доступа : <http://www.profkonsultant.ru/poleznoe/14-2010-02-03-12-02-34/395--hard-soft-skills>.

13. Жадько Н. В. Обучение hard skills и soft skills – в чём разница? [Электронный ресурс] / Н. В. Жадько. – Режим доступа : <https://hr-portal.ru/article/obuchenie-hard-skills-i-soft-skills-v-chyom-raznica>.

14. Мамаева С. Предпринимательство как особый вид деятельности [Электронный ресурс] / С. Мамаева. – Режим доступа : <http://www.studfiles.ru/preview/3063776>.

15. Портланд Ю. Что такое soft skills и почему они так важны для карьеры? [Электронный ресурс] / Ю. Портланд. – Режим доступа : <http://dnevnyk-uspeha.com/rabota-ikarera/chto-takoe-soft-skills-i-pochemu-oni-tak-vazhnyi-dlya-kareryi.html>.

16. Татаурщикова Д. Soft skills. [Электронный ресурс] / Д. Татаурщикова. – Режим доступа : <https://4brain.ru/blog/sof-skills>.

Додатки

Додаток А

Зразок оформлення титульної сторінки

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Соціальної економіки

(повна назва кафедри)

ЗВІТ

з комплексного тренінгу

(назва дисципліни)

на тему:

"Формування стратегії ефективної комунікації"

Виконав(ла):

студент 4 курсу

групи _____ факультет ЕП

спеціальність 232 "Соціальне забезпечення"

ОПП "Управління соціальною сферою"

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник _____

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

м. Харків – 20__ рік

Зміст

Вступ.....	3
1. Структура та заліковий план тренінгу	4
2. Організаційна структура тренінгу	6
Блок 1. Знайомство.....	6
Блок 2. Види комунікацій	7
Блок 3. Рефреймінг. Брама сортування	9
Блок 4. Керована спонтанність	13
Блок 5. Канали сприйняття.....	15
3. Система контролю й оцінювання тренінгу, успішності та навчання студентів.....	21
4. Правила оформлення комплексного тренінгу	25
4.1. Структура звіту з комплексного тренінгу.....	25
4.2. Нумерація.....	26
4.3. Заголовки	26
4.4. Перерахування.....	27
4.5. Ілюстрації	27
4.6. Таблиці	28
4.7. Формули	30
4.8. Посилання	30
4.9. Список використаної літератури	31
5. Рекомендована література.....	36
Основна.....	36
Додаткова.....	36
Інформаційні ресурси	37
Додатки.....	38

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ

**Методичні рекомендації
до комплексного тренінгу
для студентів спеціальності
232 "Соціальне забезпечення"
першого (бакалаврського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладач **Сотнікова** Юлія Володимирівна

Відповідальний за видання *Г. В. Назарова*

Редактор *А. С. Ширініна*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2022 р. Поз. № 210 ЕВ. Обсяг 40 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*