

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского
Национальный исследовательский университет

А.В. Рушева

МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией
факультета социальных наук
для студентов, обучающихся по направлению подготовки
390302 – «Социальная работа»,
профиль подготовки – 390302.62 «Организация социальной работы
с различными группами населения».

Нижегород
2014

УДК 364 (075.8)

ББК 65.272

Рушева А.В. **МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ:** Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2014. – 73 с.

Рецензент: Дороничев Дмитрий Андреевич, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики народного хозяйства ННГУ им. Н.И. Лобачевского.

Учебно-методическое пособие содержит следующие разделы: цели освоения учебной дисциплины; её место в структуре ООП бакалавриата, структура и содержание; компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины; оценочные средства для текущего контроля успеваемости; содержание лекционных и семинарских занятий; список примерных тем рефератов, рекомендации для организации самостоятельной работы студентов; перечень вопросов для экзамена и критерии его оценивания; список основной и дополнительной литературы, а также рекомендуемых сайтов.

Материалы данного пособия предназначены для бакалавров по направлению «социальная работа», а также могут использоваться студентами и аспирантами гуманитарных специальностей для проведения исследования проблем социального управления в социальной сфере.

Ответственный за выпуск:

председатель методической комиссии факультета социальных наук ННГУ
к.с.н. И.Э. Петрова

УДК 364 (075.8)
ББК 65.272

© Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ.....	4
СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
1. Цели освоения учебной дисциплины.....	5
2. Место учебной дисциплины в структуре ООП бакалавриата.....	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.....	5
4. Структура и содержание учебной дисциплины.....	8
5. Образовательные технологии.....	9
ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ.....	10
ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ НА СЕМИНАТСКИХ ЗАНЯТИЯХ.....	13
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ.....	15
КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ.....	18
1. Перечень вопросов для экзамена.....	18
2. Критерии оценивания.....	18
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	22
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	26
Приложение 1. Методические рекомендации по написанию эссе.....	26
Приложение 2. Методические рекомендации по написанию реферата.....	32
Приложение 3. Методические рекомендации по использованию кейс-метода в обучении.....	40
Приложение 4. Методические рекомендации по проведению анкетного опроса.....	44
Приложение 5. Методические рекомендации по проведению ролевых и деятельностных игр в процессе обучения студентов.....	49
Приложение 6. Методические рекомендации по проведению интервью.....	53
Приложение 7. Методические рекомендации по применению контент-анализа.....	56
Приложение 8. Методические рекомендации по проведению консультирования.....	60
Приложение 9. Методические рекомендации по проведению тренинга социальных компетенций.....	62

АННОТАЦИЯ

Учебно-методическое пособие освещает цели освоения учебной дисциплины, описывает компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины, описывает структуру и содержание учебной дисциплины, а также образовательные технологии и оценочные средства для текущего контроля успеваемости. В разделе «Планы семинарских занятий» приводятся темы для дополнительного изучения в процессе самостоятельной работы студента, примеры практических заданий, которые студенты должны выполнять в рамках учебных семинаров. В разделе «Самостоятельная работа студентов» приведены методические рекомендации по написанию реферата и эссе, проведению ролевых и деятельностных игр, тренингов социальных компетенций, использованию кейс-метода, интервью, контент-анализа и консультирования в процессе обучения.

Учебно-методическое пособие содержит перечень вопросов для зачёта, список критериев оценивания деятельности студентов и списки литературы, необходимой для освоения дисциплины.

В пособии предполагается рассмотрение менеджмента социальной сферы как функцию социального государства, определить особенности системы управления персоналом социальных учреждений, представить важность процесса моделирования социальных процессов в современной практике управления, изучить составляющие персонального менеджмента как залога успешной деятельности специалистов и руководителей социальных учреждений, выделить возможные критерии оценки качества деятельности учреждений социальной сферы.

Отдельное внимание уделяется вопросу руководства в системе социального управления в условиях рыночной экономики, опыту внедрения инновационных социальных технологий менеджмента, разработке и принятию управленческих решений в сложных ситуациях, в среде неопределённости.

Материал предлагаемого пособия может составить основу учебного курса «Менеджмент в социальной сфере/работе» и дополняющих дисциплин, преподаваемых в рамках государственного стандарта: «Организация, управление и администрирование в социальной работе», «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций», «Социальные проблемы труда».

Учебно-методическое пособие предназначено для бакалавров по направлению «социальная работа», а также может использоваться студентами и аспирантами гуманитарных специальностей для изучения специфики менеджмента в системе социальной работы с учётом особенностей функционирования данной сферы.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ» является обеспечение слушателей знаниями и умениями, необходимыми для рационального эффективного управления экономическими и социальными процессами в организациях социальной сферы.

Задачи курса:

- дать представление об основных подходах к менеджменту социальных учреждений;
- изучить особенности управления социальными организациям в рыночных условиях;
- рассмотреть отраслевую структуру социальной сферы, её компоненты, характер взаимосвязей и соподчинённости;
- определить цели и направления деятельности различных организаций социальной сферы, особенности их функционирования и взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ» входит в базовую часть Профессионального цикла.

Данная дисциплина тесно взаимосвязана с такими дисциплинами ООП бакалавриата по направлению подготовки «Социальная работа», как, «Социология», «Социальная психология», «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций», «Социальная защита: принципы и формы осуществления», «Категории населения сферы социальной защиты», «Организация, управление и администрирование в социальной работе», «Прогнозирование, проектирование, моделирование в социальной работе», «Социальные проблемы труда», «Методика исследований в социальной работе», «Деятельность служб социальной защиты и социальной помощи семье», «Социальное партнёрство».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ФГОС):

Наименование компетенции	Код компетенции
Владение культурой мышления, способность к обобщению,	(ОК-1)

Наименование компетенции	Код компетенции
анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения	
Способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность	(ОК-4)
Умение использовать в своей деятельности нормативные правовые документы	(ОК-5)
Стремление к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства	(ОК-6)
Способность к созданию социально и психологически благоприятной среды в социальных организациях и службах	(ПК-5)
Готовность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»	(ПК-8)
Способность осуществлять оценку качества социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	(ПК-10)
Способность к компетентному использованию законодательных и других нормативных актов федерального и регионального уровней	(ПК-11)
Способность к осуществлению прогнозирования, проектирования, моделирования и экспертной оценки социальных процессов и явлений в области психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы, медико-социальной помощи	(ПК-20)
Способность к координации деятельности по выявлению лиц, нуждающихся в социальной защите, медико-социальной помощи	(ПК-24)
Способность к организационно-управленческой работе в подразделениях социальных учреждений и служб	(ПК-25)
Готовность к координации психосоциальной, структурной и комплексно ориентированной социальной работы различных организаций, учреждений и предприятий, а также деятельности различных специалистов в решении задач социальной защиты населения	(ПК-26)
Способность разрабатывать предложения по повышению эффективности системы мотивации труда специалистов учреждений социальной защиты населения, анализировать и разрабатывать предложения по повышению эффективности системы контроля их деятельности	(ПК-29)

В результате изучения дисциплины студент должен:

уметь:

- применять организационную теорию и общую теорию управления к изучению социальной сферы
- применять социологические методы исследования деятельности социальных учреждений;
- выстраивать схему взаимодействия и координирования в различных организациях;
- анализировать социальные процессы и явления, происходящие в обществе и в организации;
- использовать методы, принципы и функции социального управления в сфере социальной работы;

знать:

- особенности и механизмы социального управления, его задачи и принципы,
- теорию управления организациями социальной сферы;
- основные современные проблемы организаций социальной сферы.
- внутреннюю и внешнюю среду социальной организации;
- роли, функции и задачи специалиста в сфере социальной работы;
- оценочные методы определения эффективности деятельности социальных организаций и служб;
- содержание экономических процессов, протекающих в сфере социального обслуживания населения.

владеть навыками:

- применения имеющихся знаний о функционировании социальных служб на практике.
- формулирования основных проблем организаций социальной сферы;
- компетентного выбора стиля руководства и методов управления.
- разрешения сложных управленческих ситуаций;
- проведения исследования практики социального управления в сфере социального обслуживания;
- организации, планирования экономических процессов в сфере социального обслуживания;
- профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами.

4. Структура и содержание дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ» Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы 72 часа.

№ п/п	Тема дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Всего	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1.	Основные подходы к рассмотрению менеджмента как социального вида управления	5	1	9	2	2	5	Решение кейсов
2.	Менеджмент социальной сферы как функция социального государства	5	3	9	2	2	5	Эссе/реферат
3.	Система административно-государственного управления в зарубежных странах	5	5	9	2	2	5	Эссе/реферат
4.	Социальные технологии в управлении социальной сферой	5	7	9	2	2	5	Деловая игра
5.	Моделирование социальных процессов	5	9	9	2	2	5	Реферат
6.	Разработка управленческих решений как ключевая функция менеджмента	5	11	9	2	2	5	Деловая игра
7.	Персональный менеджмент в социальной сфере	5	13	9	2	2	5	Решение кейсов
8.	Оценка качества деятельности учреждений социальной сферы	5	15	9	2	2	5	Разработка анкеты, составление гайда
ИТОГО		-	-	72	16	16	40	Зачёт

5. Образовательные технологии

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа студентов.

Лекция. Используются различные типы лекций: вводная, мотивационная (возбуждающая интерес к осваиваемой дисциплине); подготовительная (готовящая обучающегося к более сложному материалу); интегрирующая (дающая общий теоретический анализ предшествующего материала). Содержание и структура лекционного материала направлены на формирование у обучающегося соответствующих компетенций.

Семинар используется для обсуждения и активизации работы обучающихся при освоении теоретического материала, изложенного на лекциях.

Самостоятельная работа обучающихся при освоении учебного материала может выполняться в читальном зале библиотеки, в учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. По необходимости предусмотрено получение обучающимся профессиональных консультаций, контроля и помощи со стороны преподавателя.

При проведении занятий рекомендуется использование активных и интерактивных форм занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий, защиты рефератов, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, должен составлять не менее 30 % аудиторных занятий.

ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К РАССМОТРЕНИЮ МЕНЕДЖМЕНТА КАК СОЦИАЛЬНОГО ВИДА УПРАВЛЕНИЯ

Роль управления в развитии человека и общества. Предпосылки появления теории научного управления. Тейлоризм. Теория бюрократии М. Вебера. Принципы организации и управления по А. Файолю. Значение человеческого фактора в организации. Концепция человеческих отношений Э. Мэйо и становление социологии управления. Развитие бихевиористского направления.

Взаимосвязь понятий «социальное управление», «социальная политика», «социальное администрирование» и «менеджмент в социальной работе». Функциональное, организационно-структурное значение социального управления. Особенности труда руководителя социальной службы.

Отраслевая структура социальной сферы.

ТЕМА 2. МЕНЕДЖМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК ФУНКЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА

Менеджмент как наука и искусство управления. Возможность применение термина «менеджмент» к социальной сфере. Условия функционирования социальных учреждений в рыночных отношениях. Формирование рынка социальных услуг в России.

Субъекты социального управления, содержание их деятельности. Основные виды и примеры взаимодействия и сотрудничества субъектов социального управления. Роль волонтерской деятельности в решении социальных проблем.

Социальный маркетинг как способ управления социальными учреждениями в условиях рынка. Цели, виды, формы осуществления маркетинговой деятельности в социальной сфере. Инструменты и механизмы социального маркетинга. Социальная реклама. Маркетинговые исследования в социальной сфере.

ТЕМА 3. СИСТЕМА АДМИНИСТРАТИВНО-ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Международный опыт государственного администрирования за рубежом. Сравнительный анализ основных теоретических школ и направлений административно-государственного управления. Структуры и функции государственных служб. Внедрение рыночного опыта к предоставлению социальных услуг. Необходимость адаптации заимствованных методов и технологий социальной деятельности.

Применение зарубежных подходов к обеспечению качества социального обслуживания населения. Цели социальной деятельности в зарубежных странах. Первые программы социального развития в странах Европы и в США. Зарубежные социальные законодательства и первые законы о социальном обеспечении, пенсиях, социальных правах детей и молодежи, о социальном страховании и др.

ТЕМА 4. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРОЙ

Современные социальные технологии, способствующие удовлетворению потребностей общества и поиску рациональных путей для решения социальных задач. Кейс-менеджмент в социальной сфере. Проблемы модернизации отечественной системы социального обслуживания.

Применение социальных технологий в кадровом менеджменте. Основные составляющие кадровой политики в социальных учреждениях. Необходимость применения компетентностного подхода при подборе и отборе кадров в социальную сферу. Управление процессом трудовой адаптации. Изменение системы стимулирующих мер специалистов социальной сферы. Новые подходы к реализации профессионального развития персонала социальных служб.

ТЕМА 5. МОДЕЛИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ

Моделирование как метод исследований явлений и процессов, выработки вариантов управленческого решения. Проектирование социального действия. Построение моделей. Результаты социального действия.

Модели принятия управленческих решений: классическая (нормативная) и административная. Концепция «ограниченной рациональности» Г. Саймона.

Неопределённость социальной сферы и значение изучения поведения человека в процессе социального взаимодействия. Концепция «социального действия» Т. Парсонса. «Технология поведения» Б.Ф. Скиннера.

ТЕМА 6. РАЗРАБОТКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ КАК КЛЮЧЕВАЯ ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

Основные подходы к рассмотрению понятия «управленческого решения». Наука и искусство управлять. Классификация управленческих решений. Технологии разработки принятия управленческих решений. Итерация. (Г. Саймон, В. Врум). Методы, применяемые при разработке и принятии управленческих решений: преимущества и недостатки.

Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия управленческих решений в сфере социальной работы. Среда принятия решения:

определённость, неопределённость, риск. Возможности снижения уровня неопределённости при принятии управленческих решений.

Роль профессионализма руководителя в разработке решений в условиях ограниченности информации. Требования к управленческим решениям.

ТЕМА 7. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Требования к специалисту в социальной сфере. Базовые личностные качества и ценностные ориентации специалиста, психосоциальные особенности его деятельности. Работа по профилактике «профессионального выгорания»: меры, принимаемые на индивидуальном и организационном уровнях. Анализ субъективных и объективных факторов профессионального развития специалистов «помогающих профессий».

Структура персонального менеджмента. Определение жизненных целей и управление личной карьерой. Планирование личной работы и управление собственным временем. Работоспособность и личный самоконтроль в деятельности специалиста.

ТЕМА 8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Вопросы стандартизации учреждений социальной сферы. Роль качественных критериев в обеспечении высокой конкурентоспособности социального учреждения. Категории «эффективность», «результативность» и «качество» социальных услуг. Состояние нормативно-правовой базы социальной сферы. Проведение оценочного исследования.

Информационное обеспечение в социальной сфере и его влияние на качество социальных услуг. Развитие PR-деятельности в социальной сфере: цель, задачи, функции.

Функции оценки, основные понятия и подходы. Методы оценки качества и эффективности учреждений социальной сферы. Разновидности параметрического метода оценки. Социологические методы оценки деятельности социальных учреждений.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ НА СЕМИНАТСКИХ ЗАНЯТИЯХ

ПО ТЕМЕ 1. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К РАССМОТРЕНИЮ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

- Усложняющийся характер социального управления;
- Концепции научного управления и анализ их применения в современной практике менеджмента;
- Особенности и сфера применения социального управления.
- Отраслевая структура социальной сферы: образование и наука, здравоохранение, культура, ЖКХ, физическая культура, спорт и туризм

ПО ТЕМЕ 2. МЕНЕДЖМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК ФУНКЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА

- Понятие «менеджмент социальной сферы»;
- Особенности управления учреждениями социальной сферы в условиях рынка.
- Финансовая политика государства в социальной сфере.
- Конкуренция как движущая сила повышения качества и эффективности социального обслуживания населения.

ПО ТЕМЕ 3. СИСТЕМА АДМИНИСТРАТИВНО-ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

- Использование зарубежного опыта в практике развития государственных служб в современной России;
- Зарубежный опыт социальной работы с различными категориями населения;
- Возможность использования зарубежного опыта в практике социальной работы в России.

ПО ТЕМЕ 4. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРОЙ

- Классификация социальных технологий
- Инновационные технологии социального обслуживания граждан.
- Новые подходы к реализации кадровой политики в социальных учреждениях
- Сравнительный анализ применения социальных технологий при формировании социальной политики за рубежом.

ПО ТЕМЕ 5. МОДЕЛИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ

- Модели и их роль в технологизации социального пространства.

- Применение моделирования в социальном менеджменте.
- Фактор неопределённости в разработке и принятии управленческих решений в социальной сфере.

ПО ТЕМЕ 6. РАЗРАБОТКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ КАК КЛЮЧЕВАЯ ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА

- Искусство принятия управленческих решений;
- Технологический подход к управлению в современном менеджменте;
- Внедрение демократических принципов управления для повышения качества решений;
- Сравнительный анализ принципов управления в России и за рубежом.

ПО ТЕМЕ 7. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

- Профессионально-личностный портрет работника социальной сферы;
- Условия развития и сохранения здоровья специалистов «помогающих профессий»;
- Супервизия в социальной деятельности: понятие и функции.

ПО ТЕМЕ 8. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

- Категории «эффективность», «результативность» и «качество» социальных услуг;
- Разработка оценочных критериев деятельности социальных учреждений;
- Формы контроля качества социальных услуг;
- Инструменты обратной связи и информационная деятельность в обеспечении высокого уровня социального обслуживания.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

1. Реферат

Реферат – письменная работа, выполняемая студентами в ходе самостоятельной работы объемом до 10000 знаков, с использованием не менее двух источников из списков дополнительной литературы. Особую значимость для работы в группе будут иметь реферативные обзоры *иностранной* литературы по предлагаемой проблеме; вы можете сделать реферат на основе самостоятельно подобранной литературы по изучаемой теме; реферат должен содержать авторский комментарий изученных источников (Приложение 2).

2. Эссе

Эссе – письменная работа, выполняемая студентами в ходе самостоятельной работы, с использованием научных источников объемом до 5500 знаков, должно содержать изложение конкретной трудной ситуации и варианта применения методики семейной терапии (Приложение 1).

3. Ролевые и деятельностные игры в процессе обучения студентов

Ролевые и деятельностные¹ игры используются для решения сложных социальных и профессиональных проблем, поиска нестандартных творческих решений, при стратегическом планировании деятельности, обучения навыкам принятия управленческих решений, тренировке навыков коллективной работы и совершенствования индивидуальных характеристик студентов; предусматривают распределение учащихся по ролям и разыгрывание ситуаций общения в соответствии с заданной темой (Приложение 5).

4. Тренинг социальных компетенций

Термин «тренинг» (от англ. – *train, training*; рус. – воспитание, обучение, подготовка, тренировка, дрессировка) – это форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении.² Все участники тренинга учатся на собственном опыте в специально созданной благоприятной среде, где каждый может осознать свои плюсы и минусы, понять какие профессиональные навыки надо развить. Любой навык или качество на обучающем тренинге моделируются, анализируются и

¹ Общественное здоровье и здравоохранение: деловые игры для студентов медицинских вузов (учебное пособие для практических занятий) / Под ред. В.З. Кучеренко. – М.: ИД «Мысль», 2008. – 128 с. – С. 10.

² Коджаспирова Г.М. Словарь по педагогике / Г.М. Коджаспирова, А.Ю. Коджаспиров. – М., ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д.: МарТ, 2005. – 174 с.

проверяются в обстановке максимально приближенной к действительности (Приложение 9).³

5. Кейс-метод

Кейс-метод (case method, кейс-метод, кейс-стади, case-study, метод конкретных ситуаций, метод кейсов) – это активный метод обучения на основе изучения и обсуждения конкретных проблемных социальных ситуаций-кейсов (Приложение 3).

6. Анкетный опрос

Анкетный опрос – это один из самых распространенных методов сбора первичной социологической информации, отличающийся тем, что чаще всего респондент сам работает с анкетой: понимает вопрос, обдумывает его и регистрирует свой ответ. В связи с этим для проведения исследования необходим правильно сконструированный инструментарий – анкета (Приложение 4).

7. Интервью

*Интервью*⁴ – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом (опрашиваемым), причем запись ответов последнего производится либо интервьюером (его ассистентом), либо механически (на пленку, видеозапись) (Приложение 6).

8. Контент-анализ

Контент-анализ – метод выявления и оценки специфических характеристик текстов и других носителей информации (видеозаписей, теле- и радиопередач, интервью, ответов на открытые вопросы и т.д.), при котором в соответствии с целями исследования выделяются определенные смысловые единицы содержания и формы информации. Затем производится систематический замер частоты и объема упоминаний этих единиц в определенной совокупности текстов или другой информации. Контент-анализ дает возможность выявлять отдельные психологические характеристики коммуникатора, аудитории, сообщения и их взаимосвязи. В отличие от элементарного содержательного анализа, контент-анализ как научный метод используется для получения информации, отвечающей некоторым критериям качества: объективность, надежность и валидность (Приложение 7).

9. Консультирование

Консультирование – это взаимодействие между двумя или

³ Гладышев С. Как вести себя на тренинге? [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://megapoliss.ru/obuchenie/statji/20081201102426.html>

⁴ Ядов В.А. Социологическое исследование: методология программа методы / В.А. Ядов. – Самара: Изд-во «Самарский ун-т», 1995. – 328 с. – С. 24.

несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные знания консультанта используется для оказания помощи консультируемому в решении текущих проблем или при подготовке перспективных программ помощи клиенту.⁵ (Приложение 8).

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РАБОТ, которые могут быть использованы студентами для написания реферата, эссе или иных видов самостоятельной работы:

1. Организационные факторы социальной сферы.
2. Социальная природа системы управления.
3. Социальная сфера как механизм сохранения и развития человеческого капитала.
4. Практическое применение концепций научного управления.
5. Менеджмент социальной сферы как средство реализации социальной политики.
6. Оценка отечественной бюрократии в социальной сфере.
7. Формы и методы повышения эффективности социального менеджмента.
8. Маркетинг в социальной сфере.
10. Человек как субъект управления в социальной сфере.
11. Исторические аспекты кадрового менеджмента.
12. Развитие кадрового менеджмента в социальной сфере на современном этапе.
13. Социальное партнёрство в учреждениях социальной сферы.
15. Гуманитарный характер административного менеджмента.
16. Взаимодействие различных субъектов рынка социальных услуг.
17. Менеджмент как организационная форма управления в рыночных социально-экономических условиях.
18. Основные принципы социального управления и их использование на практике.
19. Реструктуризация местных органов власти в России. Особенности социального менеджмента в муниципалитетах.
20. Социальное партнёрство: понятие и принципы. Роль социального партнёрства в реализации целей социального менеджмента.

⁵ Энциклопедия социальной работы. В 3 т. Т. 2: Пер. с англ. – М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994. – 454 с. – С. 31.

КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

1. Перечень вопросов для зачёта

1. Значение управления социальной сферой.
2. Аттестация персонала: анализ эффективности деятельности.
3. Компетентность кадров в учреждениях социальной сферы: проблемы и перспективы.
4. Кадровая работа в социальных учреждениях.
5. Руководитель социальной службы: профессиональный портрет.
6. Методы социального управления.
7. Организация общефедеральной системы управления учреждениями социальной сферы в современной России.
8. Организация труда в социальных учреждениях и её совершенствование.
9. Особенности менеджмента в социальных учреждениях. Типы социальных служб и учреждений (по отраслям).
10. Региональные (территориальные) системы управления социальной сферой.
11. Эффективность управления социальными учреждениями. Формы и методы оценки эффективности управления.
12. Человек: субъект или объект социального управления.
13. Федеральные агентства и службы: полномочия, функции.
14. Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия управленческих решений в социальной сфере.
15. Федеральное законодательство: основные нормативные акты, на базе которых реализуется деятельность социальных служб и организаций.
16. Системный подход и его применение к теории государственного администрирования.
17. Место социальных технологий в современном обществе.
18. Социальные технологии государственного управления и регионального развития.
19. Значение моделирования для организаций социальной сферы.
20. Моделирование типов управленческих структур.
21. Модели местного управления и их особенности.
22. Задачи специалиста при работе с информацией.
23. Факторы формирования отечественного рынка социальных услуг.
24. Структура и методы персонального менеджмента.
25. Разработка критериев качества и эффективности социального обслуживания.

2. Критерии оценивания

В дополнение к действующей в ННГУ им. Н.И. Лобачевского системе оценки знаний студентов (Положение о проведении текущего контроля

успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского ⁶⁾ введены следующие критерии:

Использование источников

5 отлично	При ответе задействует критически анализирует широкий круг научной литературы по проблеме семья – клиент социальной работы как на родном, так и иностранном языках, может сравнивать описанный практический опыт работы с клиентом и выбирать примеры для иллюстрации выводов.
4 хорошо	При ответе задействует достаточный круг литературы по основам семейной терапии на родном языке, но есть ошибки в логических рассуждениях, примеры приводятся, но не сравниваются и не анализируются.
3 удовлетворительно	Использовано небольшое количество источников, значительные ошибки в их трактовке.
2 неудовлетворительно	Использовано небольшое количество источников, не раскрыта проблема, отсутствует анализ и критическое восприятие теоретических положений и практических материалов.

Диалогичность текстов и выступлений

5 отлично	Корректное цитирование авторов, высокая степень критической оценки, способность формировать схемы, таблицы, графики, комментировать цитируемый источник.
4 хорошо	Цитирование авторов корректно, однако отмечается недостаточность критичности, не все концепции сопровождаются комментариями студента, не хватает схем, таблиц, график, иллюстраций.
3 удовлетворительно	Сведения скорее описательные, чем диалогичные и критичные, изолированные и не всегда уместные графики, ответ плохо структурирован по смысловым частям и формальным разделам.
2 неудовлетворительно	Отсутствуют комментарии к материалам, ответ не структурирован.

⁶⁾ Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.qa.unn.ru/files/quality/procedure/polozhenie-21-05-08.pdf>

Активность на занятии

5 отлично	Студент посещает все занятия, по результатам самостоятельной, групповой и практической работы своевременно предоставляет отчеты, согласно предъявленным требованиям к каждому занятию, на занятиях активно участвует в обсуждениях, формулирует корректные вопросы в дискуссиях.
4 хорошо	Студент имеет некоторое число пропущенных занятий, по результатам самостоятельной, групповой и практической работы своевременно предоставляет отчеты, согласно предъявленным требованиям к каждому занятию, на занятиях участвует в обсуждениях, формулирует вопросы в дискуссиях.
3 удовлетворительно	Студент имеет некоторое число пропущенных занятий, отчеты по самостоятельной, групповой и практической работе задерживаются, недостаток активности на занятиях.
2 неудовлетворительно	Частые пропуски занятий, несвоевременные отчеты по самостоятельной работе, не активен на занятиях.

Следование этическим принципам и ценностям

5 отлично	Четко понимает и опирается в работе на этические принципы и ценности социального работника и исследователя.
4 хорошо	Понимает этические принципы и ценности социального работника и исследователя, однако в работе иногда отклоняется от профессиональных норм и правил.
3 удовлетворительно	В целом следует этическим принципам и ценностям, однако в работе это четко не сформулировано и случаются нарушения ценностей.
2 неудовлетворительно	Не опирается в работе на профессиональные этические принципы и стандарты.

Интегрирование образовательных единиц в общую концепцию модуля

5 отлично	Студент опирается на полученные знания, умения и навыки, полученные в рамках различных дисциплин, которые использует для облегчения
--------------	---

	доступа к знаниям учебного курса, стремится их объединить для улучшения базы знаний и формирования критических суждений.
4 хорошо	Студент опирается на полученные знания, умения и навыки, полученные в рамках различных дисциплин, но нерегулярно их использует для облегчения доступа к знаниям учебного курса.
3 удовлетворительно	Изучение курса не связывается с полученным багажом знаний.
2 неудовлетворительно	Не опирается в работе на знания, полученные в сопряженных курсах.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

А) ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Адресная социальная защита: опыт муниципальных образований.- М.: Фонд «Институт экономики города», 2003.–102 с.
2. Адресная социальная поддержка населения: уровень местного самоуправления. Вып. № 1. М.: Институт экономики города, 1998.
3. Андреев С.Н., Мельниченко Л.Н. Основы некоммерческого маркетинга. М.: Прогресс-Традиция, 2000.
- 4.
5. Болучевская, В.В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий: Монография. – Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2010. – 264 с. Режим доступа: http://www.medpsy.ru/library/library066.php#_Тoc245114227
6. Войтенко А.И., Комаров Е.И. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебник. — М.: РИОР: ИНФРА-М, 2010. — 255 с.
7. Галаганов В. П. Организация работы органов социального обеспечения. – М.: Академия, 2007.
8. Дятлов, А.Н. Общий менеджмент: концепции и комментарии / А.Н. Дятлов, М.В. Плотников, И.А. Мутовин. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – ISBN 5-9614-0427-7
9. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе. - Учебное пособие – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010.
10. Зарецкий А.Д. Менеджмент социальной работы. – М.: Феникс, 2008.
11. Захарова, Л.Н. Психология управления /Л.Н. Захарова. – Н.Новгород: изд. Гладкова О.В., 2004. – 271 с. – ISBN 5-93530-092-3
12. Заяц О.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе.– Владивосток: Изд-во Дальневосточного университета, 2004.
13. Кафидов, В.В. Управление человеческими ресурсами. – СПб.: Питер, 2012.
14. Кравченко А.И. История менеджмента. – М.: Академ.Проект, 2005 – 560 с.
15. Лаврентьева И.П., Кузнецов В.В., Григорьев В.В. Социальная политика и управление в социальной сфере: учебное пособие. - Ульяновск: УлГТУ, 2009. - 129 с.
16. Мильнер, Б.З. Теория организации / Б.З. Мильнер. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 648 с. – ISBN 5-16-001815-8
17. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учеб.пособие // Отв.ред. П.В. Палехова. – М.: Инфра-М., 2008.
18. Основы современного социального управления: теория и методология. Учебное пособие / Под ред. В.Н. Иванова. М., 2000.

19. Панов А.М. Социальное обслуживание и социальная работа за рубежом. – М., 1994.
20. Персональный менеджмент. Пенза: изд-во ПГАСА, 2000.
21. Романов, П.В. Социологические интерпретации менеджмента: исследования управления, контроля и организаций в современном обществе /П.В. Романов. – Саратов: Саратовский гос. техн. ун-т, 2000. – 216 с. – ISBN 5-7433-0640-0
22. Романов, П.В. Социология менеджмента и организаций /П.В. Романов. – Серия «Высшее образование». – Ростов н/Д: «Феникс», 2004. – 288 с.
23. Саралиева, З.Х. Система социальной работы: структура, принципы функционирования / З.Х. Саралиева / Вестник Нижегородского университета им. Н.И.Лобачевского. Серия Социальные науки. – Вып. 1. Н.Новгород, изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2001. – С. 95-100. – ISBN 5-85746-466-8
24. Управление персоналом организации. Учебник для вузов. /Под ред. А.Я.Кибанова. – 4-е изд., доп. и перераб. – М.: 2010. — 695 с.
25. Хэнел Томас. Депрессия, или Жизнь с дамой в черном. М.: Питер, 2009.

Б) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Алёхина, О.Ф. История менеджмента /О.Ф. Алёхина. – Учебное пособие. – Н.Новгород: изд-во ННГУ, 2005. – 160 с.
2. Бизнес как субъект социальной политики: должник, благодетель, партнер? / А.Е. Чирикова, Н.Ю. Лапина, Л.С. Шилова, С.В. Шишкин (отв. ред.); Независимый институт социальной политики. М.: ГУ–ВШЭ, 2005.
3. Волгин Н.А., Гриценко Н.Н., Шарков Ф.И. Социальное государство. – М., 2003.
4. Зайцев Д.В. Социальная политика организации /Д.В. Зайцев, А.Березин // Проблемы теории и практики управления. – 2010. – № 2.
5. Земсков, С.Б. Социальная реклама как коммуникационный ресурс управления / С.Б. Земсков // Власть. 2009. - №10. - С. 41-44
6. Иванов, В.Н. Социальный менеджмент /В.Н. Иванов, В.И. Патрушев – М.: Высшая школа, 2001. – 207 с. – ISBN 5-06-004362-2
7. Катаева, В.И. Креативный менеджер: стратегия успеха /В.И. Катаева. – М.: РУСАКИ, 2003. – 280 с.
8. Мескон, М.Х. Основы менеджмента /М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М.: «Дело», 1993. – 702 с. – ISBN 5-85900-015-4
9. Николайшвили, Г.Г. Социальная реклама: некоторые вопросы теории и практики / Г.Г. Николайшвили // Общественные науки и современность. - 2009. - № 1. - С. 101-109
10. Осадчая, Г.И. Социология социальной сферы /Г.И. Осадчая. – М.: Изд-во МГСУ «Союз», 1999. –279 с. – ISBN 5-7139-0127-0
11. Рак Н.Г. Организация, управление и администрирование в социальной работе / Отв.ред Г.В. Касьяненко. – М., 2005.

12. Романов, П.В. Исследования в социальной работе: оценка, анализ, экспертиза / П.В. Романов, Е.Р. Ярская-Смирнова. – Саратов: Сарат. гос. техн. ун-т, 2004. – 268 с.
13. Рушева А.В. Социальная политика социальных учреждений // Государственное регулирование экономики. Инновационный путь развития. Материалы Восьмой Международной научно-практической конференции: В 2 т. Том II. – Нижний Новгород: Изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2011.
14. Савинов, А.Н. Организация работы органов социальной защиты / А.Н. Савинов, Т.Ф. Зарембо – М.: Мастерство: Высшая школа. 2001. – 192 с.
15. Саралиева, З.Х. Социологические технологии в социальной работе / З.Х. Саралиева / Технологии социальной работы / Под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. – Гл. 13. – М.: Инфра-М, 2002. – С. 180-193. – ISBN 5-16-000871-3, 5-16-000485.
16. Связи с общественностью (публик рилейшнз) в социальной работе / М.Н. Максимова, Л.Н. Фатыхова, О.Н. Аксенова. – Казань: КГМУ, 2003. – 56 с.
17. Социальная политика и социальная сфера в изменяющейся России / Под ред. Е.Ярской-Смирновой, П.В. Романова. – М.: ИНИОН РАН, 2001. – 456 с.
18. Социальная политика: Учебник / Под общ. ред. Н.А.Волгина. – М.: Издательство "Экзамен", 2003.
19. Технологии управления в социальной сфере: Учебно-методический комплекс // Под ред. Л. А. Громовой. — СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007.
20. Топчий Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика. М.: РГСУ, 2012. 320 С. ISBN: 978-5-7139-0773-0
21. Фахрутдинова Е.В. Роль социальной сферы и социальной политики в обеспечении устойчивого социально-экономического развития страны // Экономика и политика. 8 (57). 2009.
22. Шейман И.М., Якобсон Л.И., Демидова Л.С. и др. Коммерческая и некоммерческая деятельность в социальной сфере. М., 1995.

Рекомендованные сайты

- <http://www.fom.ru>
- <http://www.vciom.ru>
- <http://www.isras.ru>
- <http://soc-work.ru>
- <http://www.socpol.ru>
- <http://www.urbanecomomics.ru>

Рекомендованные журналы:

- «Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки». Доступ через: www.unn.ru/elibrary/vestnik_soc.html

- «Женщина в российском обществе» ». Доступ через: www.ivanovo.ac.ru/ru/science/journals
- «Журнал исследований социальной политики». URL: <http://www.jsps.ru>.
- «Современные исследования социальных проблем» [Электронный журнал]. URL: <http://sisp.nkras.ru/e-ru/>
- «Социальная политика и социальное партнерство»: URL: [www:
http://panor.ru/journals/sptripartizm/](http://www.panor.ru/journals/sptripartizm/)
- «Социальная политика и социология». Доступ через: [www:
http://rgsu.net/science/magazine/](http://rgsu.net/science/magazine/) ISSN 2071-3665
- «Социологические исследования». Доступ через: [www:
http://www.isras.ru/socis.html](http://www.isras.ru/socis.html)
- «Ученые записки РГСУ». Доступ через: [www:
http://rgsu.net/science/magazine/](http://rgsu.net/science/magazine/) ISSN 2071-5323, ISSN 1727-0634

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Методические рекомендации по написанию эссе⁷

Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" – попытка, проба, очерк; от латинского "exagium" – взвешивание. Создателем жанра эссе считается М. Монтень ("Опыты", 1580 г.). Это прозаическое сочинение-рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь социологический, историко-биографический, публицистический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа *на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем)*. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Тема эссе

Тема не должна инициировать изложение лишь определений понятий, ее цель – побуждать к размышлению.

Тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать на размышление. От формулировки предложенной темы зависит, реферат или эссе напишет студент.

⁷ Раздел подготовлен ассистентом кафедры общей социологии и социальной работы факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Курамшевым Александром Васильевичем.

Построение эссе

Построение эссе – это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе.

1. Титульный лист;

- 2. Введение* – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически; а на этом этапе очень важно правильно *сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.*

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминов, прозвучавших в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность, поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный (и для большинства — совершенно необходимый) способ построения любого эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков — не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. *Заключение* – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Структура доказательств, необходимых для написания эссе

Доказательство – это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

Доказательство или аргументация – это рассуждение, использующее факты, истинные суждения, научные данные и убеждающее нас в истинности того, о чем идет речь.

Структура любого доказательства включает в себя три составляющие: тезис, аргументы и выводы или оценочные суждения.

Тезис – это положение (суждение), которое требуется доказать. *Аргументы* – это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса. **Вывод** – это мнение, основанное на анализе фактов. *Оценочные суждения* – это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Аргументы обычно делятся на следующие группы:

1. *Удостоверенные факты* – фактический материал (или статистические данные).
2. *Определения* в процессе аргументации используются как описание понятий, связанных с тезисом.
3. *Законы* науки и обоснованные концепции теоремы тоже могут использоваться как аргументы доказательства.

Виды связей в доказательстве

Связь предполагает взаимодействие тезиса и аргумента и может быть прямой, косвенной и разделительной. Прямое доказательство – при котором истинность тезиса непосредственно обосновывается аргументом. Метод прямого доказательства можно применять, используя технику индукции (движемся в своих рассуждениях от частного к общему, от предположения к утверждению; чем больше фактов, тем убедительнее аргументация), дедукции (рассуждение от общего к частному, в котором вывод обычно строится с опорой на две предпосылки, одна из которых носит более общий характер), аналогии (рассуждения, построенные на сравнении) и причинно-следственных связей (аргументация с помощью объяснения причин тех или иных явлений, часто находящихся во взаимозависимости).

Требования к фактическим данным и другим источникам

Следует избегать чрезмерного обобщения, помнить, что в рамках эссе используемые данные являются иллюстративным материалом, т.е. подтверждают аргументы и рассуждения. Нельзя забывать также, что

данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению. От автора не ждут определенного или окончательного ответа. Необходимо понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом, продемонстрировать это в эссе. Нельзя ссылаться на работы, которые автор эссе не читал сам.

Как подготовить и написать эссе?

Качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких как:

- исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);
- аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: обдумывание – планирование – написание – проверка – правка.

Планирование – определение цели, основных идей, источников информации. *Цель* должна определять действия. *Идеи*, как и цели, могут быть конкретными и общими, более абстрактными. Мысли, чувства, взгляды и представления могут быть выражены в форме аналогий, ассоциации, предположений, рассуждений, суждений, аргументов, доводов и др.

Тема эссе подскажет, где искать нужный материал. Обычно пользуются библиотекой, Интернет-ресурсами, словарями, справочниками.

Качество текста складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности.

Оценивание эссе

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим критериям:

Например,

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.	2 балла
Анализ и оценка	- грамотно применяет категории	2 балла

информации	<p>анализа;</p> <ul style="list-style-type: none"> - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - дает личную оценку проблеме; 	
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. 	2 балла
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям. 	1 балл

При написании эссе (или другого типа письменной работы) для того, чтобы оно было выполнено на хорошем уровне, чрезвычайно важно то, как

используются эмпирические данные и другие источники (особенно качество чтения).

Все (фактические) данные соотносятся с конкретным временем и местом, поэтому прежде, чем их использовать, убедитесь в том, что они соответствуют необходимому для ваших исследований времени и месту. Даже если вы используете, скажем, таблицу данных по социальной мобильности в Британии, укажите время проведения этого исследования и т.д.

Соответствующая спецификация данных по времени и месту – один из способов, который может предотвратить чрезмерное обобщение, результатом которого может стать предположение о том, что все страны по некоторым важным аспектам одинаковы (если вы так полагаете, тогда это должно быть доказано это, а не быть голословным утверждением).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые вами данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают ваши аргументы и рассуждения, и свидетельствуют о том, что вы умеете использовать данные должным образом.

Не забывайте также, что данные, касающиеся спорных вопросов, всегда подвергаются сомнению ("ложь, проклятая ложь, статистика и т.д."). От вас не ждут, что вы дадите определенный или окончательный ответ (никто и никогда не согласится с тем, что это есть единственно правильный ответ!). Но то, что вы можете сделать — это понять сущность фактического материала, связанного с этим вопросом (соответствующие индикаторы? насколько надежны данные для построения таких индикаторов? к какому заключению можно прийти на основании имеющихся данных и индикаторов относительно причин и следствий? и т.д.), и продемонстрировать это в своем эссе.

При написании эссе порой возникают трудности из-за незнания того, как *должным образом использовать литературу*, имеющуюся по данной теме. Вы можете избежать этих проблем, помня некоторые правила (отправные пункты): при цитировании (используя чьи-то слова) всегда берите текст в кавычки и давайте точную отсылку к источнику (включая номер страницы). Если вы не будете делать этого, т.е. будете выдавать чужие мысли за свои, то это будет считаться плагиатом (одной из форм обмана); даже в том случае, когда вы передаете текст своими словами (приводите краткое его содержание или перефразируете) не забудьте дать отсылку к источнику. Не ссылайтесь на работы, которые не читали сами; единственным исключением из этого правила может быть случай, если вы ссылаетесь на автора, цитирующего другого автора, тогда вы можете сказать: «Как пишет Сен (1983. С.26, цит. по:Nolan. 1993. С.104}...»

Литература

1. Бахтина, Л.Н. Обучение реферированию научного текста: учебное пособие для иностранцев, изучающих русский язык / Л.Н. Бахтина, И.П. Кузьмич, Н.М. Лариохина. – М.: Изд-во МГУ, 1988.
2. Борицова, Л.В. Пишем реферат, доклад, выпускную квалификационную работу: Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений / Л.В. Борицова, Н.А. Виноградова. – М.: Издат. Центр "Академия", 2000.
3. Ворожейкина, Т.Е. Как написать хорошее эссе / Т.Е. Ворожейкина // <http://www.msses.ru/study/how-to-write-good-essay.html>
4. Галактионова, Т.Г. От самопознания к самореализации. Персонал-технология образовательной деятельности / Т.Г. Галактионова. – СПб: Институт специальной педагогики и психологии, 1999.
5. Демидова, А.К. Пособие по русскому языку. Научный стиль речи. Оформление научной работы: Учебное пособие / А.К. Демидова. – М.: Рус.яз., 1991.
6. Колесникова, Н.И. "От конспекта к диссертации: Учебное пособие по развитию навыков письменной речи / Н.И. Колесникова. – М.: Флинта: Наука, 2002. – 288 с.
7. Митрофанова, О.Д. Научный стиль речи: проблемы обучения. - 2-е изд., перераб. и доп. / О.Д. Митрофанова. – М.: Рус. яз., 1985.
8. Написание эссе при поступлении в американский ВУЗ // <http://us4u.by.ru/ed12.shtml>
9. Сенкевич, М.П. Стилистика научной речи и литературное редактирование научных произведений. - 2-е изд., испр. и доп. / М.П. Сенкевич. — М.: Высш. Шк, 1984.
- 10.Советы по написанию эссе // www.begin.ru/db2/doc.html

Приложение 2. Методические рекомендации по написанию реферата⁸

Реферат – письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, выполняемая студентом в течение одной-трех недель.

Реферат (от лат. *referre* – докладывать, сообщать) – краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Реферат – не механический пересказ работ, а изложение их сущности.

Помимо реферирования прочитанной литературы от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу, развернутые аргументы, рассуждения, сравнения

⁸ Раздел подготовлен ассистентом кафедры общей социологии и социальной работы факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Курамшевым Александром Васильевичем.

Тему реферата может предложить преподаватель или сам студент, в последнем случае она должна быть согласованна с преподавателем.

Функции реферата:

Информативная (ознакомительная); поисковая; справочная; сигнальная; индикативная; коммуникативная.

Степень выполнения этих функций зависит от содержательных и формальных качеств реферата, а также от того, кто и для каких целей их использует.

Язык реферата должен отличаться точностью, краткостью, ясностью и простотой.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. На отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. Введение объемом 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата одна или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники цитирования или пересказа мысли, идеи, выводов, цифрового материала, таблиц.
5. Заключение содержит главные выводы, отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы), указывается действительно использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Этапы работы над рефератом.

1. Подготовительный, включающий изучение предмета исследования;
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;

Подготовительный этап работы

Формулировка темы

Тема в концентрированном виде выражает содержание будущего текста, фиксируя предмет исследования и ожидаемый результат. Тема должна заключать в себе проблему, скрытый вопрос (даже если наука уже давно дала ответ на этот вопрос, студент, только знакомящийся с соответствующей областью знаний, будет вынужден искать ответ заново, что даст толчок к развитию проблемного, исследовательского мышления).

Поиск источников.

На этом этапе необходимо применить навыки работы с энциклопедиями и энциклопедическими словарями (обращать особое внимание на список литературы, приведенный в конце тематической статьи); с систематическими и алфавитными каталогами библиотек.

Работа с источниками.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу.

Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Создание конспектов для написания реферата.

Подготовительный этап работы завершается созданием конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, номер страницы).

По завершении предварительного этапа можно переходить непосредственно к созданию текста реферата.

Создание текста.

Общие требования к тексту.

Текст реферата должен подчиняться определенным требованиям: должен раскрывать тему, обладать связностью и цельностью.

Раскрытие темы предполагает, что в тексте реферата излагается относящийся к теме материал и предлагаются пути решения содержащейся в теме проблемы; связность текста предполагает смысловую соотнесенность отдельных компонентов, а цельность – смысловую законченность текста.

С точки зрения связности все тексты делятся на тексты-констатации и тексты-рассуждения. Тексты-констатации содержат результаты

ознакомления с предметом и фиксируют устойчивые и несомненные суждения. В текстах-рассуждениях одни мысли извлекаются из других, некоторые ставятся под сомнение, дается их оценка, выдвигаются различные предположения.

План реферата.

Изложение материала в тексте должно подчиняться определенному плану – мыслительной схеме, позволяющей контролировать порядок расположения частей текста. Универсальный план научного текста, помимо формулировки темы, предполагает изложение вводного материала, основного текста и заключения. Все научные работы – от реферата до докторской диссертации – строятся по этому плану, поэтому важно с самого начала научиться придерживаться данной схемы.

Требования к введению.

Введение – начальная часть текста. Оно имеет своей целью сориентировать читателя в дальнейшем изложении.

Во введении аргументируется актуальность исследования, т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее констатируется, что сделано в данной области предшественниками, степень научной разработанности проблемы; перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Введение может также содержать обзор источников или экспериментальных данных, уточнение исходных понятий и терминов, сведения о методах исследования. Во введении обязательно формулируются цель и задачи реферата.

Объем введения – в среднем около 10% от общего объема реферата.

Основная часть реферата.

Основная часть реферата раскрывает содержание темы. Она наиболее значительна по объему, наиболее значима и ответственна. В ней обосновываются основные тезисы реферата, приводятся развернутые аргументы, предлагаются гипотезы, касающиеся существа обсуждаемого вопроса.

Важно проследить, чтобы основная часть не превращалась в монолог. Аргументируя собственную позицию, можно и должно анализировать и оценивать позиции различных исследователей, с чем-то соглашаться, на что-то возражать, кого-то опровергать. Установка на диалог позволит избежать некритического заимствования материала из чужих трудов – компиляции.

Изложение материала основной части подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала: классификации (эмпирические исследования), типологии (теоретические исследования), периодизации (исторические исследования).

Заключение – завершающая часть научного текста. В ней краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. Здесь же могут намечаться и дальнейшие перспективы развития темы. Небольшое по объему сообщение

также не может обойтись без заключительной части, хотя бы в двух-трех фразах, но в них должен подводиться итог проделанной работы.

Список использованной литературы.

Реферат любого уровня сложности обязательно сопровождается списком используемой литературы. Названия книг в списке располагают по алфавиту с указанием выходных данных использованных книг.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 14, интервал – 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

При написании и оформлении реферата следует избегать типичных ошибок, например, таких:

- поверхностное изложение основных теоретических вопросов выбранной темы, когда автор не понимает, какие проблемы в тексте являются главными, а какие второстепенными,
- в некоторых случаях проблемы, рассматриваемые в разделах, не раскрывают основных аспектов выбранной для реферата темы,
- дословное переписывание книг, статей, заимствования рефератов из интернет и т.д.

Об особенностях языкового стиля реферата.

Для написания реферата используется научный стиль речи.

В научном стиле легко ощутимый *интеллектуальный фон речи* создают следующие конструкции:

Предметом дальнейшего рассмотрения является...

Остановимся прежде на анализе последней.

Эта деятельность может быть определена как...

С другой стороны, следует подчеркнуть, что...

Это утверждение одновременно предполагает и то, что...

При этом ... должно (может) рассматриваться как ...

Рассматриваемая форма...

Ясно, что...

Из вышеприведенного анализа... со всей очевидностью следует...

Довод не снимает его вопроса, а только переводит его решение...

Логика рассуждения приводит к следующему...

Как хорошо известно...

Следует отметить...

Таким образом, можно с достаточной определенностью сказать, что ...

Многообразные способы организации сложного предложения унифицировались в научной речи до некоторого количества наиболее убедительных. Лишними оказываются главные предложения, основное значение которых формируется глагольным словом, требующим изъяснения.

Опускаются малоинформативные части сложного предложения, в сложном предложении упрощаются союзы. Например:

Не следует писать	Следует писать
Мы видим, таким образом, что в целом ряде случаев...	Таким образом, в ряде случаев...
Имеющиеся данные показывают, что...	По имеющимся данным,
Представляет собой	Представляет
Для того чтобы	Чтобы
Сближаются между собой	Сближаются
Из таблицы 1 ясно, что...	Согласно таблице 1,

Конструкции, связывающие все композиционные части схемы-модели реферата.

Переход от перечисления к анализу основных вопросов статьи.

В этой (данной, предлагаемой, настоящей, рассматриваемой, реферируемой, названной...) статье (работе...) автор (ученый, исследователь...; зарубежный, известный, выдающийся, знаменитый...) ставит (поднимает, выдвигает, рассматривает...) ряд (несколько...) важных (следующих, определенных, основных, существенных, главных, интересных, волнующих, спорных...) вопросов (проблем...)

Переход от перечисления к анализу некоторых вопросов.

Варианты переходных конструкций:

- Одним из самых существенных (важных, актуальных...) вопросов, по нашему мнению (на наш взгляд, как нам кажется, как нам представляется, с нашей точки зрения), является вопрос о...
- Среди перечисленных вопросов наиболее интересным, с нашей точки зрения, является вопрос о...
- Мы хотим (хотелось бы, можно, следует, целесообразно) остановиться на...

Переход от анализа отдельных вопросов к общему выводу

- В заключение можно сказать, что...
- На основании анализа содержания статьи можно сделать следующие выводы...
- Таким образом, можно сказать, что... Итак, мы видим, что...

При реферировании научной статьи обычно используется модель: автор + глагол настоящего времени несовершенного вида.

Группы глаголов, употребляемые при реферировании.

1. Глаголы, употребляемые для перечисления основных вопросов в любой статье:

Автор рассматривает, анализирует, раскрывает, разбирает, излагает (что); останавливается (на чем), говорит (о чем).

Группа слов, используемых для перечисления тем (вопросов, проблем): во-первых, во-вторых, в-третьих, в-четвертых, в-пятых, далее, затем, после этого, кроме того, наконец, в заключение, в последней части работы и т.д.

2. Глаголы, используемые для обозначения исследовательского или экспериментального материала в статье:

Автор исследует, разрабатывает, доказывает, выясняет, утверждает... что.

Автор определяет, дает определение, характеризует, формулирует, классифицирует, констатирует, перечисляет признаки, черты, свойства...

3. Глаголы, используемые для перечисления вопросов, попутно рассматриваемых автором:

(Кроме того) автор касается (чего); затрагивает, замечает (что); упоминает (о чем).

4. Глаголы, используемые преимущественно в информационных статьях при характеристике авторами события, положения и т.п.:

Автор описывает, рисует, освещает... показывает картины жизни кого, чего; изображает положение... сообщает последние новости, о последних новостях.

5. Глаголы, фиксирующие аргументацию автора (цифры, примеры, цитаты, высказывания, иллюстрации, всевозможные данные, результаты эксперимента и т.д.):

Автор приводит (примеры, таблицы); ссылается, опирается ... на что; базируется на чем; аргументирует, иллюстрирует, подтверждает, доказывает ... что чем; сравнивает, сопоставляет, соотносит ... что с чем; противопоставляет ... что чему.

6. Глаголы, передающие мысли, особо выделяемые автором:

Автор выделяет, отмечает, подчеркивает, указывает... на что, (специально) останавливается ... на чем; (неоднократно, несколько раз, еще раз) возвращается ... к чему.

Автор обращает внимание... на что; уделяет внимание, сосредоточивает, концентрирует, заостряет, акцентирует... внимание ...на чем.

7. Глаголы, используемые для обобщений, выводов, подведения итогов:

Автор делает вывод, приходит к выводу, подводит итоги, подытоживает, обобщает, суммирует ... что. Можно сделать вывод...

8. Глаголы, употребляющиеся при реферировании статей полемического, критического характера:

- передающие позитивное отношение автора:

одобрять, защищать, отстаивать ... что, кого; соглашаться с чем, с кем; стоять на стороне ... чего, кого; разделять (чье) мнение; доказывать ... что, кому; убеждать ... в чем, кого.

- передающие негативное отношение автора:

полемизировать, спорить с кем (по какому вопросу, поводу), отвергать, опровергать; не соглашаться ...с кем, с чем; подвергать... что чему (критике, сомнению, пересмотру), критиковать, сомневаться, пересматривать; отрицать; обвинять... кого в чем (в научной недобросовестности, в искажении фактов), обличать, разоблачать, бичевать.

При проверке реферата преподавателем оцениваются:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.

Объективность оценки предусматривает отражение как положительных, так и отрицательных сторон работы. Рецензент оценивает работу по 7-балльной шкале, могут быть отдельно оценены разные компоненты работы, однако завершается отзыв рецензента одной итоговой оценкой.

Отзыв рецензента не должен носить формального характера. Содержание отзыва должно подтверждать и обосновывать правильность выставленной оценки.

Литература

1. Бахтина, Л.Н. Обучение реферированию научного текста: учебное пособие для иностранцев, изучающих русский язык / Л.Н. Бахтина, И.П. Кузьмич, Н.М. Лариохина. – М.: Изд-во МГУ, 1988.
2. Борикова, Л.В. Пишем реферат, доклад, выпускную квалификационную работу: Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений / Л.В. Борикова, Н.А. Виноградова. – М.: Издат. Центр "Академия", 2000.
3. Галактионова, Т.Г. От самопознания к самореализации. Персонал-технология образовательной деятельности / Т.Г. Галактионова. – СПб: Институт специальной педагогики и психологии, 1999.
4. Демидова, А.К. Пособие по русскому языку. Научный стиль речи. Оформление научной работы: Учебное пособие / А.К. Демидова. – М.: Рус.яз., 1991.
5. Колесникова, Н.И. "От конспекта к диссертации: Учебное пособие по развитию навыков письменной речи / Н.И. Колесникова. – М.: Флинта: Наука, 2002. – 288 с.
6. Митрофанова, О.Д. Научный стиль речи: проблемы обучения. - 2-е изд.,

перераб. и доп. / О.Д. Митрофанова. – М.: Рус. яз., 1985.

7. Сенкевич, М.П. Стилистика научной речи и литературное редактирование научных произведений. - 2-е изд., испр. и доп. / М.П. Сенкевич. – М.: Высш. Шк, 1984.

Приложение 3. Методические рекомендации по использованию кейс-метода в обучении⁹

Кейс-метод (case method, кейс-метод, кейс-стади, case-study, метод конкретных ситуаций, метод кейсов) – это активный метод обучения на основе изучения и обсуждения конкретных проблемных социальных ситуаций – кейсов.

Особенности кейс-метода

Кейс-метод основывается на изучении конкретной реальной ситуации, кейса. Наиболее широкое распространение данный метод получил в преподавании социальных, управленческих, юридических наук, в бизнес-образовании.

Имеются значительные вариации как относительно самого текста, содержания, так и задач, которые ставятся перед обучающимися. Например, кейс может демонстрировать проблему, перед которой стоит менеджер в ситуации необходимости принятия решения, и студентам предлагается выявить и взвесить все «за» и «против» и предложить свое решение. Кейс может предоставлять данные для осуществления SWOT-анализа и соответствующее задание, ориентированное на формирование умения применять изученный инструмент работы управленца. Один кейс может содержать лишь необходимую или даже недостаточную информацию для ответов на поставленные вопросы, тогда как другой – избыточную, предоставляя аналитикам самим расставить приоритеты в том, какие сведения являются определяющими, а какие – второстепенными. Какими бы ни были по форме, содержанию, характеру заданий кейсы, они обладают рядом достоинств, сделавшими их популярным средством обучения.

Одним из таких достоинств является то, что кейсы, в большинстве своем, не только представляют собой методический материал, своего рода задачки, но и демонстрируют *живые практические примеры*. При теоретической подготовке студенты видят намеренно редуцированные модели, описывающие ту или иную грань практической деятельности. Имея такую подготовку и сталкиваясь с практической деятельностью, они испытывают сложности с работой в реальной сложной ситуации и не в силах применить фрагментарные знания. Это часто оказывается причиной

⁹ Раздел составлен доктором социологических наук, доцентом кафедры общей социологии и социальной работы факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Плотниковым Михаилом Вячеславовичем.

осложнений и неудач в профессиональной деятельности, негативно отражается на клиентах и психологическом состоянии самого социального работника.

Живые примеры готовят студентов к практике профессиональной деятельности. Действительность, с которой они столкнутся, многомерна, на ситуации влияют различные факторы, существует множество возможных путей решения. С такими задачами предлагает работать практически любого рода кейс. Они *требуют комплексного рассмотрения ситуации*, применения совокупности знаний.

Как правило, кейс основан на реальных событиях. Студенты могут найти более подробную информацию о ситуации, проследить её развитие. Кроме того, сам факт разбора ярких историй практики (story telling) обуславливает *интерес к работе*, проблемы кейса и их решения *хорошо запоминаются*.

Кейс-метод выгодно отличается от остальных активных методов обучения своей универсальностью. Он может быть формирующей основой всего учебного процесса, позволяя продуктивно использовать не только отдельные занятия, но и целые учебные блоки, курсы и программы.

Составляющие кейс-метода

Четыре важнейшие составляющие определяют качество преподавания методом анализа кейса.

Качество учебных материалов – самого кейса и методических рекомендаций по его использованию. Хорошо составленный кейс содержит в себе проблемы для дискуссии, позволяет поднять вопросы, на которые текст кейса не дает однозначного «правильного» ответа. Такой кейс ставит вопросы, требующие от студента детального анализа ситуации для формирования собственной позиции. Кейс содержит в себе не одну линию анализа. Как правило, проблемная ситуация имеет несколько значимых аспектов. Если проблема в кейсе показана объемно, сам текст позволяет выделять составные части проблемы, сегменты информации. Содержащиеся в кейсе сведения должны предполагать как прямое описание ситуации, так и косвенные указания на проблемные зоны. В таком случае остается место для самостоятельной работы учащихся по определению и формулировке проблемных зон. Кейс должен давать возможность для изучения конкретной темы учебного плана. Анализ же – требовать от студентов самостоятельной работы по освоению теоретических моделей и практических методик

Второй составляющей, бесспорно, будет *качество работы студентов*. В первую очередь, отметим значение мотивации к учебной деятельности. Большую часть работы над кейсом студенты проводят в самостоятельной подготовке, включающей в себя изучение теоретических материалов, материалов кейса, поиск дополнительных сведений, работу по формулированию и аргументированию собственных позиций и пр. Здесь важна активность студентов на занятии, их желание, умение и готовность принимать участие в совместной работе, умение слушать и слышать друг друга. Это будет зависеть от многих обстоятельств, таких как сложившиеся

традиции поведения на занятии, навык публичных выступлений, терпимость к критике и противоположным мнениям и пр. Имеет значение культурный и образовательный уровень самой аудитории, а также уровень профессиональных знаний и опыт практической деятельности.

Третья составляющая – *качество преподавания*. Умеем ли мы задавать вопросы так, чтобы развить дискуссию? Слышим ли мы студентов? Знаем ли способы управления групповой работой? Можем ли привести процесс анализа к формулировке значимых выводов? Достаточно ли тщательно подготовлены, чтобы, с одной стороны, идти к необходимым учебным результатам, а с другой – быть достаточно гибкими на этом пути и не загонять обсуждение в жесткие рамки? Учитывая руководящую роль преподавателя в учебном процессе, именно на нем основная ответственность за результат. В его руках сосредоточены все возможности по обеспечению качества процесса: выбор подходящего и качественного кейса, формирование материалов для обязательной самостоятельной работы студентов, создание рабочей обстановки и мотивирующих условий. Именно преподаватель должен выстроить групповую работу состоялась и дала максимальный возможный результат.

Четвертая составляющая – *организационные условия* работы над кейсом. Речь идет об удобстве аудиторий, возможности организовать внеаудиторные семинары, каналах коммуникации студентов и преподавателя и т.п. Кроме того, значительное влияние могут оказать стандарты и процедуры выставления оценок, формирования рейтингов, правила поощрения и контроля.

Структура кейс-метода

Преподавание с помощью кейс-метода предполагает последовательное чередование пяти этапов, отличающихся своими целями и формами работы.

Работа над темой начинается с *самостоятельной подготовки*. Студенты должны заранее (за несколько недель) получить подготовленные преподавателем методические указания по изучению предстоящей темы, включающие список литературы и источников сети Интернет, ссылки на необходимые учебные материалы, описание квалификационных требований к освоению темы и т.п. Важной частью этого этапа является самостоятельный поиск студентами необходимых сведений, их структурирование, формулирование рабочих гипотез и поиск подкрепляющих или опровергающих аргументов.

Когда студент получает общее представление об изучаемой теме, он приступает к *индивидуальному анализу кейса*. Опираясь на предложенные вопросы и предварительно сложившееся понимание, ему предстоит тщательным образом изучить кейс, выявить структуру проблемы, оценить предпринятые действия, рассмотреть и взвесить различные факторы ситуации с учетом её внешнего контекста, предложить свое видение и решения, найти аргументы, подкрепляющие предложенную позицию, и т.п. Такая работа, как правило, позволяет на конкретном примере понять изучаемую тему, выявить пробелы в собственных знаниях. Она стимулирует

дальнейший поиск информации и детализацию представлений по теме, помогает системно увязать различные концепции и переосмыслить предварительно сделанные выводы.

Дальше студенты приступают к совместной работе над кейсом и темой, начиная с *обсуждения в малых группах* по 6-8 человек. Основная задача этого этапа – позволить студентам поделиться индивидуально полученными результатами, выводами и аргументами. Это этап взаимной критической оценки, обмена опытом и развития кооперации. Такие обсуждения должны проходить в обстановке открытости и равноправия, поэтому присутствие преподавателя нежелательно. Эффективность этого этапа зависит от структурированности и организованности работы, которая обеспечивается разработанными преподавателем форматами требуемых ответов на вопросы по кейсу (таблица, перечень параметров, закрытый вопрос и т.п.) и назначением одного из студентов ведущим обсуждение. Составы групп и назначения ведущих должны периодически меняться, чтобы обогатить содержание обучения, шире развить коммуникативные навыки и избежать эффекта группомыслия.

Следующий этап работы с кейсом – *обсуждение в большой группе*, на семинаре или лекции. Искусно задавая вопросы, преподаватель управляет дискуссией, стремясь максимально развить поднимаемые вопросы, темы и проблемы, отмечая наиболее значимые аспекты и помогая студентам сформулировать выводы. Задача преподавателя на этом этапе – не столько передать студентам свое видение ситуации, сколько помочь им сформировать свое собственное. Умелое управление обсуждением, позволяет включить в него большинство студентов, помочь им высказаться, качественно оценить эти высказывания, связать их между собой и зафиксировать результаты.

По итогам обсуждения одного или нескольких кейсов студентам предлагается индивидуально или в группе выполнить *проектную работу*, которая позволит им применить на практике полученные знания, сформировать необходимые умения и навыки. Проектные задания могут предполагать анализ организации или ситуации с последующим написанием отчета, разработку решений очерченной проблемы или практическую реализацию некоторых решений. Этот этап позволяет студентам проверить действительную состоятельность сформированных представлений и позиций и получить опыт реального применения изученного.

Проектная работа, как правило, выполняется по итогам изучения нескольких кейсов, объединенных общей тематикой. Примеры проектов: анализ проблемы, разработка стратегии, подготовка экспертного заключения или аналитической записки, исследование конкретной ситуации клиентами и возможностей социальных учреждений.

Часть кейсов может быть предложена студентам для самостоятельного изучения. В этом случае после обсуждения в малых группах (этап 3) они должны самостоятельно написать эссе, в котором будут изложены основные положения анализа, предложения и соответствующая аргументация. Задача

преподавателя в этом случае – оценить письменную работу и дать развернутые комментарии относительно её содержания и оформления.

Пример кейса:

Описание:

Рассмотрим проблемы управления на примере конкретной некоммерческой социальной организации. Данная организация существует уже 4 года. Ранее проект существовал как независимая группа энтузиастов-добровольцев. С октября 2010 года она является независимой некоммерческой организацией и имеет статус региональной общественной организации (РОО). Специфика работы РОО – помощь детям-сиротам. В число официальных сотрудников входят лишь 2 человека: председатель правления и исполнительный директор. Все остальные члены организации – это добровольные помощники, которые не получают за свою работу никакого материального вознаграждения, кроме морального удовлетворения от проделанной работы.

Проблемы председателя правления и исполнительного директора заключаются в подборе для работы в организацию таких людей, которые действительно хотели бы и могли работать безвозмездно.

Но и с уже имеющимися сотрудниками возникает довольно много проблем. Во-первых, поскольку члены РОО – добровольцы, каждый из них имеет свою основную работу, а, следовательно, не располагает большим количеством свободного времени. Во-вторых, у РОО нет своего офиса, вся деятельность проходит там, где находятся клиенты организации (в основном, это детские дома и интернаты). Сложности так же возникают при координации деятельности членов РОО, их информатизации, проведении общих собраний и встреч.

Вопросы:

1. Каким образом руководителю следует осуществлять поиск потенциальных волонтеров? Как заинтересовать людей в деятельности РОО с целью привлечения их к сотрудничеству?
2. Как, помимо материального вознаграждения, руководитель организации может мотивировать членов РОО?
3. Каким образом лучше было бы распространять информацию о планах работы и проектах РОО среди её членов?

Приложение 4. Методические рекомендации по проведению анкетного опроса¹⁰

¹⁰ Раздел подготовлен кандидатом политических наук, доцентом кафедры прикладной социологии факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Зерновым Дмитрием Васильевичем.

Анкетный опрос является одним из самых распространенных методов сбора первичной социологической информации. Особенность анкетного опроса заключается в том, что чаще всего респондент сам работает с анкетой: понимает вопрос, обдумывает его и регистрирует свой ответ. В связи с этим для проведения исследования необходим правильно сконструированный инструментарий – анкета.

Прежде чем приступить к разработке анкеты, целесообразно уделить время составлению программы социологического исследования. Программа для анкетного исследования помогает не только лучше понять изучаемую проблему и наметить пути ее решения, но и избежать многих ошибок в самой анкете. Особое внимание необходимо уделить таким пунктам программы, как интерпретация основных понятий и гипотезы исследования. Как показывает опыт работы со студенческими анкетами, использование в анкете непроинтерпретированных понятий является такой же распространенной ошибкой, как и огрехи в использовании вопросов-шкал. А недостаточное внимание к гипотезам очень часто приводит к тому, что для их проверки в анкете не оказывается нужных индикаторов.

Композиция анкеты традиционно состоит из трёх частей: введения (обращения к респонденту), основной (содержательной) части и заключения. Во введении даётся информация о том, кто и с какой целью проводит данное исследование, а также краткая инструкция по работе с анкетой. В заключении обычно расположен блок социально-демографической информации: пол, возраст, образование респондента и т.п. Социально-демографический блок является обязательным атрибутом анкеты. По полученным из этого блока данным, как правило, осуществляют контроль выборки. Кроме того, социально-демографические данные выступают индикаторами для проверки многих сильных гипотез. Помещение этого блока в конец анкеты обусловлено тем, что подавляющее большинство анкетных исследований являются анонимными (на этом внимание акцентируется во введении), поэтому нецелесообразно начинать анкету с вопросов о личности респондента.

Содержательная часть анкеты состоит из последовательности вопросов, связанных с предметом исследования.

По форме различаются открытые, полузакрытые и закрытые вопросы. Открытые вопросы предоставляют респонденту возможность сформулировать свой собственный ответ на поставленный исследователем вопрос. Считается, что познавательные возможности открытых вопросов шире, чем закрытых, а также ими отчасти нивелируется влияние исследователя на респондента. Однако, как показывает практика, открытые вопросы при раздаточном способе анкетирования очень часто оказываются респондентами проигнорированными. Кроме того, открытые вопросы требуют больших затрат по их последующей кодировке. Поэтому рекомендуется по возможности закрывать вопросы, т.е. предлагать респонденту уже готовые варианты ответов. Полузакрытые вопросы являются промежуточным вариантом между открытыми и закрытыми

вопросами. В этом случае респонденту на выбор предлагаются готовые варианты ответов, но также оставляется возможность дописать свой собственный вариант.

Закрытые вопросы, т.е. вопросы уже с готовым набором вариантов ответа, в свою очередь, делятся на поливариантные и альтернативные. В поливариантном вопросе респондент может выбрать несколько вариантов ответа, тогда как в альтернативном вопросе – только один вариант. В альтернативном вопросе все варианты ответа должны быть взаимоисключающими. Если это не так, то, следовательно, либо в формулировке самого вопроса, либо в перечне вариантов ответа допущена ошибка (ошибка двух и более оснований). Для поливариантных вопросов целесообразно предусмотреть пояснение, сколько вариантов ответа можно выбрать. Альтернативные вопросы подразделяются на: дихотомические (с вариантами ответа: *да-нет*), собственно альтернативные (например, «*Ваш пол? 1. Мужской. 2. Женский*») и вопросы-шкалы (например, «*Удовлетворены ли Вы качеством получаемого образования? 1. Совсем не удовлетворён. 2. Скорее не удовлетворён, чем удовлетворён. 3. И да, и нет. 4. Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён. 5. Полностью удовлетворён*»).

Типичными ошибками для вопросов-шкал являются: 1) несбалансированность шкалы, т.е. число отрицательных вариантов ответа может быть больше числа положительных или наоборот; 2) нарушение последовательности вариантов ответа. Для большинства альтернативных вопросов также следует предусмотреть возможность дать респонденту уклониться от ответа, т.е. предложить такие альтернативы, как «затрудняюсь ответить», «не знаю» и т.п.

Вопросы в анкете по своим функциям делятся на две группы: основные вопросы и вопросы функциональные. Среди функциональных вопросов пристальное внимание следует обратить на вопросы-фильтры, назначение которых разделить всю совокупность отвечающих на группы с тем, чтобы работать с каждой группой по отдельности. Роль функциональных могут играть и основные вопросы. Так, например, вопрос «*Курите ли Вы?*» может одновременно являться основным (содержательным) и функциональным, если далее вопросы будут адресованы непосредственно курильщикам, а затем снова всей совокупности респондентов. В этом случае один из вариантов ответа на этот вопрос или же сам вопрос в обязательном порядке снабжаются примечанием, например, «*если «нет», то переходите к вопросу №...*».

Композиции и верстке анкеты следует обращать не меньшее внимание, чем формулировке её вопросов. Наиболее распространенной ошибкой конструкции самого опросного листа является межстраничный разрыв вопроса, т.е. первая часть вопроса находится на одной странице оригинал-макета анкеты, а вторая переходит на другой. Как правило, это приводит к игнорированию респондентом перенесенной на другую страницу части вариантов ответа.

Литература:

1. Горшков М.К., Шереги Ф.Э. Прикладная социология: методология и методы: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 416 с.
2. Оперативное социологическое исследование: методика и опыт организации / Под ред. Д.Г. Ротмана, А.Н. Данилова, Л.Г. Новиковой. – Мн.: БГУ, 2001. – 354 с.
3. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – 3-е изд., испр. – М.: Омега-Л, 2007. – 567 с.

Пример анкеты:

Уважаемые коллеги! В нашей организации проводится исследование на тему: «Эффективность управленческих решений». Просим ответить на вопросы, предлагаемые в анкете. Для её заполнения достаточно обвести кружком номер того варианта ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению. Анкета анонимная, подписывать ее не надо, все данные будут использоваться только в обобщенном виде для повышения качества и эффективности управленческой деятельности в социальных учреждениях. Заранее благодарим за сотрудничество.

№ анкеты _____

1. Ваш пол:
а) мужской; б) женский
2. Ваш возраст:
а) < 25 б) 25-30 в) 41-50 г) > 50
3. Ваше образование:
а) высшее; б) неоконченное высшее; в) средне-техническое; г) средне-специальное.
4. Определите место и роль процесса разработки и принятия управленческих решений в Вашей деятельности?

5. Основные причины успешной реализации решения:

- Удовлетворение от самого процесса выполнения
- Возможность проявить особенности личного стиля в организации решения
- Моральное признание результатов труда
- Наличие материального поощрения
- Желание следовать инструкции
- Жёсткий контроль за выполнением

- Стремление избежать конфликтов
 - Высокозначимый результат для личной карьеры
 - Нетрудно достичь результата
 - Доказать другим и себе, что можешь сделать это
 - Результат малозначимый, но ступень в карьере
 - Развитие волевых качеств в процессе достижения
6. Основные причины неуспешной реализации и нереализации решений:
- Недостаточное владение профессиональными навыками
 - Стремление избежать перегрузки
 - Отсутствие регламента и контроля
 - Нехватка времени, общая загруженность
 - Игнорирование требований
 - Отсутствие объективных сопутствующих факторов
 - Недооценка возможностей в контексте задачи
 - Переоценка возможностей личных и коллектива
 - Слишком отдалённые цели
 - Слишком лёгкая, неинтересная задача
 - Результат важен для других
 - Достижение отнимает много сил и средств
 - Последствия непредсказуемы для общества и исполнителя
7. Что Вы понимаете под “качеством” решения? Определите его составляющие.
-
-
8. При принятии решения Вы обычно действуете следующим образом:
- а) Вы решаете проблему или принимаете решение самостоятельно, используя всю информацию, которая имеется у Вас в данный момент времени;
 - б) Вы получаете необходимую информацию от ваших подчинённых, а затем решаете проблему самостоятельно. При этом Вы можете сообщить подчинённым в чём заключается проблема. В этом случае роль подчинённых в принятии решения сводится лишь к предоставлению необходимой информации, а не к поиску или оценке возможных решений;
 - в) Вы излагаете проблему индивидуально тем подчинённым, которых это касается, выслушиваете их идеи и предложения, но не собираете подчинённых в одну группу. Затем Вы самостоятельно принимаете решение, которое может отражать или не отражать мнение ваших сотрудников;
 - г) Вы излагаете проблему группе подчинённых, коллективно собираете их идеи и предложения. Затем Вы самостоятельно принимаете решение, которое может отражать или не отражать мнение ваших подчинённых;

д) Вы излагаете проблему группе подчинённых. В процессе совместного обсуждения вы осуществляете поиск и оценку альтернатив и пытаетесь достичь согласия при решении проблемы. Ваша роль напоминает роль председателя. Вы не пытаетесь повлиять на группу, чтобы она приняла “Ваше” решение, и готовы принять любое решение, которое получило поддержку группы.

9. Какую роль Вы отводите интуитивным решениям? Как часто Вам приходится принимать такие решения?

10. Каким образом происходит сбор информации для принятия решения?

11. Как часто Вы используете делегирование полномочий?

12. Осуществляется ли контроль и оценка выполнения поставленной задачи?

Спасибо!

Приложение 5. Методические рекомендации по проведению ролевых и деятельностных игр в процессе обучения студентов¹¹

Игра в учебном процессе предоставляет возможность преподавателю и студентам моделировать реальные ситуации в «лабораторных условиях», а, значит, без возможных неприятных последствий, излишних усилий и затраты средств отрабатывать полученные умения, принимать управленческие решения, тренировать навыки коллективной работы и совершенствовать индивидуальные характеристики студентов.

Как указывают многие авторы, преимущества использования игр в учебном процессе заключается в следующем: игровые методы необходимы в процессе преподавания предметов, имеющих практическую составляющую;

¹¹ Раздел подготовлен кандидатом социологических наук, доцентом кафедры общей социологии и социальной работы факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Петровой Ирины Эдуардовны. Текст подготовлен при использовании учебно-методических материалов В.А. Лукова, Д.С. Котиковой, П. Шилова, И.Г. Ясавеева и др.

в рамках воспитательной работы, а также для организации педагогической практики студентов¹².

Основой ролевых игр является понятие «роли» - комплекса правил и ограничений, которые должен принять на себя участник игры. Роли формируются, как правило, преподавателем, доводятся до сведения студентов и обсуждаются в процессе подготовки группы к игре.

Как отмечает Д.С. Котикова, посредством ролевой игры можно:

- «1. Развить способность самопонимания и осознания своих чувств.
2. Реализовать чувства "без вреда".
3. Развить способность понимания других людей, сочувствия.
4. Найти новое поведение и испытать себя в другой роли.
5. Научиться практически искусству общения.
6. Развить способности группового решения проблемы.
7. Воспитывать в себе творческое отношение и развить образное представление»¹³.

Особенностью ролевых игр является то, что роли заранее не фиксированы жестко, участники могут в рамках данного им описания вносить коррективы, а также принимать в процессе игры решения, соответствующие их пониманию роли. Таким образом, сценарий игры в разных группах может оказаться отличным раз от раза, но все это должно контролироваться преподавателем и служить целям игры и всего процесса обучения.

В.А.Луков после обобщения многолетнего опыта российских исследователей и методологов игровой деятельности определяет деловую игру как «имитацию принятия управленческих решений в различных ситуациях путем игры по заданным или вырабатываемым самими участниками игры правилам».¹⁴

Как описывает автор, в ОДИ имеется независимая от играющих группа методологов, которые разрабатывают правила и сценарий игры, и проводят игру, управляя действиями участников.

Как правило, в игре формируются две (или больше) конкурирующие группы, а кроме них команды акторов, выражающие позицию внешних заинтересованных сторон. Удобно бывает включить отдельно работающую группу экспертов, которая не вмешивается в ход игры и дает разъяснения, консультации, дополнительную информацию по тематике работы.

Алгоритм подготовки и проведения игры:

Блок 1: Подготовка к игре.

1. Постановка цели и задач, определение места и роли игры в учебном процессе.

¹² Шилов П. Подготовительные материалы к брошюре "Методика ролевой игры" [Доступ он-лайн 7.02.2012 через http://www.skady.narod.ru/ludi/1/Me_RI.htm]

¹³ Котикова Д.С. Методы активного социально-психологического обучения. Методические рекомендации для студентов, Н.Новгород, ННГАСУ, 2009.

¹⁴ Луков В.А. Социальное проектирование: Учеб. пособие. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во Моск. гуманит.-социальн. академии: Флинта, 2003, 240 с.

2. Разработка описания проблемной ситуации, сценариев игры и представление ролей участников.
3. Если это - ролевая игра, обязательно нужно включить этап согласования ролей с участниками игры: выбор студентами ролей, вхождение в роль, понимание роли, уточнение с преподавателем. Для деловой игры достаточно формирования предписаний о ролях.
4. Постановка проблемной ситуации и описание случая, с которого начинается игра.
5. Формирование (при необходимости) домашнего задания для студентов по подготовке к игре.
6. Определение места и времени проведения игры, подготовка реквизита и средств ведения видеозаписи (желательно).

Блок 2: Начало игры

1. Расстановка играющих на территории (в помещении) согласно плану,
2. Окончательное согласование понимания ролей,
3. Уточнение игровой ситуации (ввод игрового случая),
4. Регистрация проведения игры (видео- и т.д.)

Блок 3 Проведение игры

1. Преподаватель контролирует ситуацию, не вмешиваясь в ход игры.
2. Выбывшие из игры актеры занимают позиции наблюдателей.
3. «Эксперты» проводят анализ ситуации без оглашения результатов и вмешательства в игру.
4. Преподаватель заканчивает игру согласно установленному времени, имея право продлить ее без ущерба другим видам деятельности и достижению целей игры.

Блок 4. Анализ процесса проведения игры

1. Выведение участников из ролей,
2. Обсуждение действий каждого участника,
3. Обсуждение понимания и выполнения каждой роли ее непосредственными участниками и всеми играющими,
4. Дискуссия о возможности перенесения результатов на реальную ситуацию
5. Принятие решения о достижении целей и задач игры.

Литература

1. Шилов П. Подготовительные материалы к брошюре "Методика ролевой игры" [Доступ он-лайн 7.02.2012 через http://www.skady.narod.ru/ludi/1/Me_RI.htm].
2. Котикова Д.С. Методы активного социально-психологического обучения. Методические рекомендации для студентов, Н.Новгород, ННГАСУ, 2009.
3. Луков В.А. Социальное проектирование: Учеб. пособие. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во Моск. гуманит.-социальн. академии: Флинта, 2003, 240 с.

Пример описания игры.

Деловая игра «Инвалидное кресло»

Описание проблемной ситуации.

Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приёмом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания.

Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства – он прикован к инвалидному креслу. Хотя, в принципе руководство не возражает против приёма на работу людей с физическими ограничениями, все же сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Постановка задачи.

Сформулировать и обеспечить благоприятные условия для найма людей с физическими или умственными ограничениями.

Методические указания.

Наём в организацию сотрудников с ограниченными возможностями предполагает определение:

- Условий найма кандидатов с ограниченными возможностями;
- Аргументов «за» и «против» найма таких кандидатов;
- Преимуществ при приёме на работу (по законодательству и помимо него), предоставляемых людям с ограниченными возможностями.

Описание хода деловой игры.

1. Деловая игра рассчитана на 2 часа аудиторных занятий.
2. Студенты делятся на группы от 5 до 12 человек. Из всех студентов выбираются 2 добровольца для исполнения ролей менеджера по подбору персонала и кандидата на вакантную должность, которых просят покинуть аудиторию на 15 мин., чтобы ознакомиться со своими ролями.
3. В это время в группах происходит общее обсуждение проблемы. Аудитории могут быть заданы следующие вопросы: «если бы Вы хотели получить какую-либо работу, а один из кандидатов обладал бы такой же квалификацией, как и Вы, но при этом получил работу только по той причине, что у него ограниченные возможности, что бы Вы почувствовали?»
4. По прошествии 15 мин. Обсуждение заканчивается с предложением вернуться к нему позже. Копии ролей раздаются остальным членам групп, затем в аудиторию приглашаются исполнители ролей. Они разыгрывают

ситуацию. Менеджер компании должен в течение всего собеседования стоять, а кандидат – сидеть.

5. затем следует повторить игру несколько раз с разными парами участников, а затем сравнить различные интерпретации. Второй и последующим парам участников можно не выходить из комнаты для изучения своих ролей, т.к. они уже видели разыгрываемую ситуацию в исполнении других участников.

Приложение 6. Методические рекомендации по проведению интервью¹⁵

Интервью – метод научного исследования, который использует процесс вербальной коммуникации для получения необходимой информации в зависимости от намеченной цели. По сравнению с анкетным исследованием интервью является более трудоемким и ресурсозатратным способом получения первичной социологической информации. Довольно часто интервью предваряет проведение анкетного исследования, т.к. одно из достоинств метода заключается в том, что с его помощью исследователь может получить информацию, о которой раньше и не подозревал. Другое достоинство метода – непосредственный контакт между исследователем и респондентом, что не только способствует созданию благоприятной обстановки, повышающей искренность ответов, но также позволяет получить дополнительную информацию, анализируя поведение респондента во время беседы.

Техники проведения интервью довольно разнообразны и зависят от того, какой именно вид интервью избирает исследователь для проведения конкретного исследования. По технике или форме проведения виды интервью можно разделить на:

1) Стандартизированные, предполагающие предварительную формулировку вопросов (преимущественно закрытых, т.е. уже с готовым набором вариантов ответа), а также определенную последовательность их задавания. На практике этот вид интервью очень схож с анкетным исследованием, осуществляемым нераздаточным способом. Информация собирается у относительно большого числа респондентов, а затем, как правило, анализируется точно так же, как анализировались бы результаты анкетного исследования.

2) Полустандартизированные, в которых степень стандартизации снижается и в отношении вопросов (допускается использование большего числа вопросов, не имеющих готового ответа), и в отношении последовательности их задавания (появляется возможность задавать дополнительные и уточняющие вопросы).

¹⁵ Раздел подготовлен кандидатом политических наук, доцентом кафедры прикладной социологии факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Зерновым Дмитрием Васильевичем.

3) Нестандартизированные, или свободные, для которых изначально исследователь лишь очерчивает круг интересующих его тем, формулирует предварительный набор вопросов, которые в ходе самого интервью могут быть переформулированы, развиты и дополнены в зависимости от ситуации общения. Для этого интервью используются только открытые вопросы. Число участвующих в таком опросе респондентов обычно меньше, чем при стандартизированном интервью, а для анализа полученных данных используются как качественные, так и количественные методы.

Длительность интервью определяется числом поставленных задач. Однако стандартизированные интервью обычно длятся гораздо меньше, чем свободные. По продолжительности интервью принято делить на обычное (от 20 минут до 2-х с лишним часов) и глубинные (или клинические), продолжительностью от нескольких часов и более, а также иногда подразумевающие неоднократные встречи с одним и тем же респондентом.

Информация, получаемая от респондента во время интервью, обычно фиксируется с помощью звукозаписывающей техники, но только при полученном согласии на это со стороны опрашиваемого. Особенно полезно записывать на диктофон свободные интервью, т.к. длительные беседы невозможно затем воспроизвести по памяти, а стенографирование во время опроса обычно не позволяет успешно провести беседу.

Не существует стандартной схемы разработки бланка (гайда) интервью. Гайд стандартизированного интервью внешне может не отличаться от небольшой анкеты, а опросный лист свободного интервью может представлять собой список тем исследования и вопросов для их раскрытия. Но даже в случае проведения свободного интервью исследователю необходимо предусмотреть необходимое число вопросов для того, чтобы изучаемая проблема не осталась не раскрытой. Специфика гайда интервью также зависит от того, будет ли вестись аудиозапись беседы или нет. В последнем случае в гайде предусматривается место для фиксации ответа респондента или разрабатывается отдельный бланк для стенографирования. Далее предлагается вариант гайда для полустандартизированного интервью для исследования «Оценка эффективности мероприятий по борьбе с ВИЧ/СПИДом в исправительных учреждениях», объектом изучения в котором выступили осужденные.

Литература:

1. Белановский С.А. Глубокое интервью: Учебное пособие. – М.: Никколо-Медиа, 2001. – 320 с.
2. Горшков М.К., Шереги Ф.Э. Прикладная социология: методология и методы: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 416 с.
3. Ильин В.И. Драматургия качественного полевого исследования. – СПб.: Интерсоцис, 2006. – 256 с.
4. Оперативное социологическое исследование: методика и опыт организации / Под ред. Д.Г. Ротмана, А.Н. Данилова, Л.Г. Новиковой. – Мн.: БГУ, 2001. – 354 с.

5. Семенова В.В. Качественные методы: введение в гуманистическую социологию. – М.: Добросвет, 1998. – 292 с.
6. Семина М.В. Метод интервью в социологии и маркетинге: учебное пособие. – М.: КДУ, 2010. – 308 с.
7. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – 3-е изд., испр. – М.: Омега-Л, 2007. – 567 с.

Пример опросного листа:

Тема исследования «Компетентность субъектов социального управления как фактор качества социальных услуг»

Раздел	Вопросы	Примечания
Общие сведения	1. Пол (муж., жен.). 2. Опыт работы в социальной сфере, в данном учреждении, в данной должности. 3. Базовое образование (общее среднее, среднее специальное, высшее профильное, высшее непрофильное). 4. Определите основные цели деятельности вашей организации.	
Компетентность	1. Какие из перечисленных характеристик руководителя социального учреждения Вы считаете наиболее важными в профессиональном аспекте: исполнительность, необходимые знания, коммуникативность, предприимчивость, необходимые умения и навыки? Какие из перечисленных характеристик руководителя социального учреждения Вы считаете наиболее важными в личностном аспекте: готовность к труду, творческий подход, оптимизм, общительность, доброжелательность, независимость мышления? 2. Используете ли Вы в работе по подбору, расстановке, оценке кадров какие-либо справочники или нормативные документы? Если «да», то какие именно? Как часто? 3. Обучались ли Вы на курсах повышения квалификации по профилю данной работы. 4. Какие источники информации вы используете для повышения собственной квалификации (профессиональные	

	<p>журналы, конференции, доклады, беседы с сотрудниками и коллегами, обмен опытом с другими учреждениями). Примеры. Как часто?</p> <p>5. С какой целью вы это делаете? Можете ли вы полученные знания применять в вашей повседневной работе?</p> <p>6. Какой проблемы касалось ваше последнее повышение квалификации?</p> <p>7. Есть ли еще проблемы в вашей работе, которые вы считаете необходимо охватить? Когда вы планируете это сделать?</p> <p>8. Какие личностные качества, знания и умения необходимы сотрудникам для работы в вашем учреждении?</p> <p>9. Какой смысл Вы вкладываете в понятие “профессионализм”?</p> <p>10. Определите понятие “эффективность деятельности социальной службы”.</p> <p>11. Назовите основные, на Ваш взгляд, причины, препятствующие более эффективному функционированию Вашей организации?</p> <p>12. Как часто проводится аттестация в Вашем учреждении? По каким критериям происходит оценка работников управленческого звена?</p> <p>13. Используется ли для этого нормативные документы, инструкции, стандарты? Какие?</p> <p>14. Какое значение Вы придаёте проведению аттестации именно руководящих работников?</p>	
--	--	--

Приложение 7. Методические рекомендации по применению контент-анализа¹⁶

Контент-анализ (англ. *content* – содержание) – один из самых эффективных способов анализа документальных источников. Под документом в социологии понимается любая информация, созданная ранее с той или иной целью и зафиксированная на определённом носителе.

¹⁶ Раздел подготовлен кандидатом политических наук, доцентом кафедры прикладной социологии факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Зерновым Дмитрием Васильевичем.

Отличительными признаками документа являются: 1) наличие смыслового семантического содержания, 2) стабильная вещественная форма, 3) предназначенность для использования в социальной коммуникации и 4) завершенность сообщения. Число видов документов, с которыми приходится работать социологу, очень велико. Метод контент-анализа можно применять при работе с каждым из них. Следует отметить, что контент-анализ также регулярно применяется при работе над данными, полученными в ходе проведения интервью и фокус-групп, а также с открытыми вопросами анкетных опросов. Контент-анализ может использоваться как: 1) вспомогательный метод (как, например, при работе с открытыми вопросами), 2) средство взаимопроверки и контроля данных, полученных с помощью других методов, 3) один из этапов эмпирического исследования, 4) главный и единственный метод.

Контент-анализ – метод выявления и оценки специфических характеристик текстов и других носителей информации (видеозаписей, теле- и радиопередач, интервью, ответов на открытые вопросы и т.д.), при котором в соответствии с целями исследования выделяются определенные смысловые единицы содержания и формы информации. Затем производится систематический замер частоты и объема упоминаний этих единиц в определенной совокупности текстов или другой информации. Контент-анализ дает возможность выявлять отдельные психологические характеристики коммуникатора, аудитории, сообщения и их взаимосвязи. В отличие от элементарного содержательного анализа, контент-анализ как научный метод используется для получения информации, отвечающей некоторым критериям качества (объективность, надежность и валидность). Заметную роль в повышении качества контент-анализа играет возможность использования методов многомерного статистического анализа данных. Особенно широко используется факторный анализ, способствующий выявлению скрытых факторов, определяющих содержание текстов.

Важной особенностью метода контент-анализ является систематизация большого по объёму тематически связанного, но не структурированного массива (чаще всего текстового). Предварительная систематизация такого материала позволяет сократить время на его обработку. В этой связи существенную важность имеет грамотный подбор источников получения информации, например, печатных и электронных СМИ нужных тематических групп, ориентированных на определённые целевые аудитории. Поэтому обычно аналитический отчет по результатам исследования, осуществленного с помощью контент-анализа, предваряет обоснование выборки. Указывается, сколько источников было проанализировано и почему были выбраны именно эти источники.

Можно выделить шесть вариантов контент-анализа:

- 1) подсчет символов (простой подсчет определенных ключевых слов);
- 2) классификация символов (баланс положительных и отрицательных высказываний) по поводу объекта исследования;

3) анализ по элементам (выбор главных и второстепенных частей текста, определение тем, связанных с основными и периферийными интересами аудитории);

4) тематический анализ (выявление явных и скрытых тем);

5) структурный анализ (выяснение характера соотношения различных материалов: взаимодополняющего, объединенного, сталкивающего);

б) анализ взаимоотношения различных материалов (сочетание структурного анализа с изучением последовательности публикации материалов, объема и времени выхода их в свет).

Процедура контент-анализа состоит из следующих этапов:

1. Разработка программы исследования (цели, задачи, гипотезы). Этот этап работы определяет срезы содержания. На этом этапе, как правило, формулируется т.н. эмпирическая теория исследования. То есть, в ходе подготовки проведения контент-анализа ученый систематизирует гипотезы, существующие в контексте данной проблематики, и отсеивает те из них, которые не поддаются верификации на данных информационного массива.

2. Построение выборки документов на основе определения общей совокупности, какие документы являются носителями необходимой информации.

2.1. Определение круга и объема документов (наименование, периодичность выхода, продолжительность, тиражи).

2.2. Построение выборки: какие документы и по каким критериям будут привлечены для анализа.

2.3. Анализ правильности построения выборочной совокупности.

3. Моделирование содержательного плана текста.

3.1. Классификация социальных ситуаций, соответствующих рассматриваемому кругу проблем.

3.2. Определение набора единиц анализа.

3.3. Проверка надежности методики.

4. Кодирование единиц анализа.

5. Проведение непосредственного анализа-расчета информации.

6. Анализ результатов.

7. Оформление полученных результатов.

8. Написание отчета.

9. Презентация результатов.

Пример построения выборки. Например, перед исследователем стоит задача узнать, как изображаются женщины и представители меньшинств в американских еженедельных журналах. В качестве единицы анализа избирается статья. Генеральная совокупность (популяция) включает все статьи, опубликованные в Time, Newsweek, U.S. News & World Report между 1969 и 1989 гг. Сначала нужно проверить, издавались ли названные журналы в указанные годы, и определить, что понимается под статьей. Например, являются ли статьями обзоры кинофильмов? Можно ли определить минимальный размер текста (например, текст, состоящий из двух

предложений), позволяющий квалифицировать его как статью? Если статья состоит из нескольких частей (и печатается в нескольких номерах), следует ли рассматривать эти части как отдельные статьи или же как одну? Исследование указанных трех журналов показывает, что в среднем каждый номер содержит 45 статей. В год издавалось 52 еженедельных номера. Учитывая 20 лет определенных временных рамок, генеральная совокупность включает приблизительно 140000 статей ($3 \times 45 \times 52 \times 20 = 140400$). Рамочные параметры для выборки задаются перечнем всех этих статей. Затем нужно принять решение об объеме и виде выборки. Допустим, что исходя из размеров бюджета и времени выборка ограничивается 1400 статьями. Таким образом, пропорция выборки составляет 1%. Необходимо также избрать вид выборки. Систематизированная выборка не подходит, поскольку журнальные издания выходят в свет циклично (интервал между выходом каждого из 52 номеров на протяжении каждого года – всегда неделя). Все номера важны для исследования, поэтому используется стратифицированная выборка. Стратификация проводится по журналам: $1400 / 3 = 467$. Выборка стратифицируется и по годам. В результате оказывается примерно 23 статьи из каждого журнала за год. Наконец, составляется случайная выборка с использованием таблицы случайных чисел, чтобы отобрать 23 номера для 23 выбранных статей из каждого журнала за каждый год. (*Neuman L.W. Social research methods: qualitative and quantitative approaches, 2nd ed. Boston etc.: Allyn and Bacon, 1991*)

Литература:

1. Ньюман Л. Неопросные методы исследования // Социологические исследования. – 1998. – № 6. – С. 119-129.
2. Оперативное социологическое исследование: методика и опыт организации / Под ред. Д.Г. Ротмана, А.Н. Данилова, Л.Г. Новиковой. – Мн.: БГУ, 2001. – 354 с. – Раздел 4.6. «Анализ документов» (С. 147-164) и раздел 6.7. «Контент-анализ прессы в рамках ОСИ» (С. 306-320).
3. Попова О.В. Политический анализ и прогнозирование: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 464 с. – Раздел 3 «Работа с документами» (С. 168-228) и Раздел 4, глава 25 «Факторный анализ» (С. 364-379).
4. Семёнова А.В., Корсунская М.В. Контент-анализ СМИ: проблемы и опыт применения / Под ред. В.А. Мансурова. – М.: Институт социологии РАН, 2010. – 324 с.
5. Федотова Л.Н. Анализ содержания – социологический метод изучения средств массовой коммуникации. – М.: Научный мир, 2001. – 214 с.
6. Чураков А.Н. Компьютерный контент-анализ. – М.: Институт социологии РАН, 1996.

Приложение 8. Методические рекомендации по проведению консультирования¹⁷

Консультирование является одним из видов профессиональной деятельности социальных работников, цель которого заключается в содействии гражданам в реализации их законных прав и интересов.

Основными задачами консультирования являются:

- оказание социально-психологической поддержки и профессиональной помощи в решении заявленной клиентом проблемы;
- мобилизация скрытых ресурсов клиента для самостоятельного решения проблем;
- повышение социально-правовой грамотности клиента.

Консультирование предполагает соблюдение ряда *принципов*: уважение достоинства клиента, конфиденциальность, конструктивное взаимодействие с клиентом.

Клиентом в процессе консультаций могут быть как индивиды, так и группы, сформированные в соответствии с различными критериями и объединенные схожестью испытываемых проблем и желанием работать совместно. Индивидуальные клиенты могут быть как носителями проблемного комплекса, так и их представителями в случаях невозможности получения консультаций самостоятельно при инвалидности, тяжелых заболеваниях, недееспособности и т.п.

В процессе консультирования важно занять правильную позицию по отношению к клиенту. В разных теоретических концепциях консультанту предписываются различные позиции. Оптимальной является позиция, ориентированная на позитивно оценочные отношения и эмоциональную теплоту консультанта к клиенту, искренность и уравновешенность консультанта, вербализацию эмоциональных переживаний. Такая позиция позволяет клиенту чувствовать себя комфортно, продуктивно работать вместе с консультантом над решением проблемы.

Консультирование может проходить в очной форме в учреждении, по телефону, на дому, в форме выездных мероприятий.

По *характеру решаемых задач* консультации могут быть информирующими, развивающими, проблемно-ориентированными, корректирующими и т.п. Они могут проводиться по вопросам материнства и детства, по вопросам семьи брака, профессии, по злоупотреблению наркотиками, безработице и т.д.

Нередко консультации выступают в качестве начального этапа долгосрочного процесса социальной реабилитации, позволяющего определить наиболее релевантные технологии и методики социальной работы. Например, контактно-консультационные пункты являются узловыми

¹⁷ Раздел подготовлен кандидатом социологических наук, доцентом кафедры общей социологии и социальной работы факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Судьина Сергея Александровича.

элементами социально-психиатрических центров, распространенных за рубежом. Здесь происходит первичный контакт сотрудников Центра с клиентами и/или их представителями, ознакомление с предложениями организации, выбор наиболее подходящих для конкретного клиента форм работы.

Принято выделять *несколько этапов в процессе консультирования*:

- Подготовительный этап имеет своей целью сбор первичной информации о клиенте и его проблемах, выбор методов взаимодействия.
- Основной этап представляет собой непрерывный процесс преодоления проблем клиента и закрепление у него конструктивной модели поведения.
- Заключительный этап предполагает осмысление и оформление результатов консультации.

Для оценки успешности консультаций можно выделить *субъективные и объективные критерии*. Консультация может считаться успешной, если в результате клиент обретает уверенность в себе, появляется четкое представление об алгоритмах дальнейших действий, уходит чувство неизвестности благодаря информированию клиента об организациях и конкретных специалистах, в чьей компетенции находится содействие в решении возникших проблем.

В качестве объективных критериев выступает позитивная динамика основных социально-экономических или медико-социальных показателей: повышение уровня жизни, трудоустройство после периода безработицы, длительная ремиссия в случаях зависимости и т.д.

Литература

1. Вебер, В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / В. Вебер. – СПб: РАТЭПП, 1998. – 80 с. – ISBN 5-920241-335.
2. Елизаров, А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования / А.Н. Елизаров. – М.: Ось-89, 2005. – 352 с. – ISBN 5-98534-144-5.
3. Карабанова, О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования / О.А. Карабанова. – М.: Гардарики, 2004. – 320 с. – ISBN 5-8297-0189-8.
4. Файн С. Первичная консультация. Установление контакта и завоевание доверия / С. Файн, П. Глассер. – М.: Когито-Центр, 2010 г. – 240 с. – ISBN 978-5-89353-298-2.

Задания.

1. Разделившись на группы по два человека, смоделируйте ситуацию индивидуальных и/или групповых консультаций по одной или нескольким из предложенных тем: длительная безработица, оформление инвалидности,

алкогольная и/или наркотическая зависимость, моббинг. Вы можете предложить собственные темы, отражающие ваши научные интересы.

2. Определите, какая предварительная информация о клиенте и его ситуации понадобится вам для успешного консультирования, а также источники этой информации.

3. Определите, каким законами и подзаконными актами регулируется ситуация клиента и составьте списки государственных и общественных организаций, в чьей сфере ответственности находится решение проблемы.

4. Разработайте алгоритм решения проблемы и определите критерии эффективности процесса консультирования. Подумайте, чьи личные или организационные ресурсы вы можете использовать в процессе консультирования.

5. Разработайте и проиграйте несколько сценариев проведения консультации, определив возможные направления развития взаимодействия.

Литература:

5. Вебер, В. Важные шаги к помогающему диалогу. Программа тренинга, основанная на практическом опыте / В. Вебер. – СПб: РАТЭПП, 1998. – 80 с. – ISBN 5-920241-335.

6. Елизаров, А.Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования / А.Н. Елизаров. – М.: Ось-89, 2005. – 352 с. – ISBN 5-98534-144-5.

7. Карabanова, О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования / О.А. Карabanова. – М.: Гардарики, 2004. – 320 с. – ISBN 5-8297-0189-8.

8. Файн С. Первичная консультация. Установление контакта и завоевание доверия / С. Файн, П. Глассер. – М.: Когито-Центр, 2010 г. – 240 с. – ISBN 978-5-89353-298-2.

Приложение 9. Методические рекомендации по проведению тренингов социальных компетенций¹⁸

1. Содержание.

Это форма групповой работы с клиентами социальной работы. Тренинг имеет модульную структуру и может применяться для работы с разными категориями клиентов: с детьми, подростками, инвалидами, бывшими заключенными. Цель тренинга – развитие социальных и межличностных способностей, повышение навыков нахождения в команде (коллективе). Первоначально разработан психиатрами и был нацелен на выработку правил управления эмоциями, мимикой, своим «Я», на принятие другого, себя,

¹⁸ Раздел подготовлен доктором социологических наук, профессором кафедры общей социологии и социальной работы факультета социальных наук ФГБОУ ВПО «Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского» Сизовой Ириной Леонидовной

признание собственных переживаний, и на импровизацию и гибкость в результате осуществления участником активных действий.

Причинами нехватки социальных компетенций людей являются негативный жизненный опыт (сверхтребования среды, негативная когнитивная и эмоциональная оценка происходящего, неблагоприятные способы действий и их последствия) и биографические опции (тяжелые жизненные ситуации, проблемы в поведении, вредные привычки, социальные страхи, дисфункциональные убеждения).

2. Методика.

Существует несколько разработанных методик проведения группового тренинга социальных компетенций. Во-первых, методика тренинга «личностного роста», разработанного Р.Либерманом в 1975 г. Цель – улучшение вербальных и невербальных коммуникативных компетенций, а также способов самозащиты и самопрезентации. Во-вторых, тренинг уверенности в себе, включающий проигрывание различных ситуаций (всего существует 127 ситуаций, похожих на жизненные) с целью формирования четырех базовых групп социальных компетенций: выдвижение требований и реакция на них, способность сказать «нет», налаживание контактов, реакция на общественное внимание и способность совершать ошибки. В-третьих, в 1980-х гг. родилась методика тренинга социальных компетенций как структурированная, стандартизированная и гибкая программа, в которой социальные компетенции представлены как когнитивные, эмоциональные и моторные легитимные способы поведения, приводящие в определенной социальной ситуации к долгосрочному благоприятному соотношению между позитивными и негативными последствиями. Все социальные ситуации объединены в три прототипа:

- реализация прав (П), когда действующий субъект находится в выигрышной позиции относительно своего партнера, и может реализовывать свои интересы, правда, с учетом того, что данное действие не нанесет вреда в долгосрочной перспективе;
- отношения (О), действующий субъект и его партнер находятся в равной ситуации, в этом случае нельзя навязывать интересы, а необходимо открыто обсуждать чувства и потребности;
- выражать симпатии (С), при этом действующий партнер находится в заведомом проигрышной ситуации и должен с учетом этого воздействовать на его личность (например, посредством флирта).

3. Управление группой.

Тренинг проводится в группе, состоящей примерно из 10 человек и 1-2 тренеров (ведущих, коучей). Тренинг всегда начинается со знакомства, оглашения правил участия в тренинге и легкой разминки в виде несложных заданий. Содержание самого тренинга сводится к ролевым играм и их последующему обсуждению. Необходимо делать перерывы между отдельными частями тренинга, например, в случае, если закончилась одна смысловая часть или заметно снижается активность участников. Перерыв

может проходить в активной форме в виде несложных игр, или в форме обычной паузы между занятиями. В случае необходимости проведения серии тренировочных занятий (не более семи), рассчитывается по возможности точное время каждого стандартного занятия (примерно 2-2,5 часа).

4. Материальное обеспечение.

Во-первых, для подвижных игр используется приспособленное помещение, лишённое лишних предметов (пустое) и удобное для участников. В случае тренировки моторных движений, необходимо чистое ковровое покрытие, поскольку участники в этом случае занимаются без обуви. Во-вторых, необходимы канцелярские товары (бумага, ручки, карандаши, краски, ватман и пр.) для наглядных пособий и выполнения заданий. В-третьих, возможно, понадобятся мячики, прищепки, другие неопасные предметы для проведения разминок и активных игр.

5. Игры.

Существует большой выбор ролевых игр в литературе по развивающей педагогике, системной лечебной педагогике, социальной педагогике и др. В Интернете можно использовать, например, следующий выход на сайт по возрастной педагогике: <http://www.locker-bleiben-online.de/spielesammlung.html>

6. Роль тренера (коуча).

Важно сформулировать программу тренинга, которая состоит из следующих составных частей:

- название социального тренинга;
- общая концепция (исходные теоретические выводы, опыт проведения, достигнутые результаты, побочные эффекты, целевая группа, место, время);
- цель и задачи;
- методы;
- набор игр;
- технология проведения;
- эвалюация (оценка результатов: на начальном этапе посредством входного тестирования; в заключении – итоговый тест)
- список литературы;
- отчет.

7. Важное место отводится определению правил участия в тренинге, которые устанавливает коуч, и с которыми соглашаются все участники. Вот наиболее типичный и распространенный пример, взятый из литературы:

К числу основных правил проведения тренинга относятся:

1. Правило присутствия. В соответствии с ним тренер предупреждает участников, что он никогда не сможет абсолютно точно спрогнозировать результаты тренинга. В процессе проведения занятий участники будут переживать разные эмоции, приятные и неприятные чувства, находиться в трудных ситуациях. Но все это не должно быть причиной желания досрочно прервать участие в тренинге.

2. Правило здесь-и-теперь. Это правило ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа были процессы, происходящие в

группе в данный момент, мысли, появляющиеся в данный конкретный момент. Запрещается обращение в прошлое и проекции в будущее. Погружение в личные воспоминания не представляет ценности, если не сопровождается выражением чувств и не соотносится с текущими отношениями.

3. Правило искренности и открытости. Искренность и открытость способствуют получению и предоставлению честной и открытой обратной связи, т. е. той информации, которая так важна каждому участнику, которая активизирует механизм межличностного взаимодействия. Принятие этого правила часто вызывает сопротивление участников тренинга. В этом случае тренер должен объяснить, что правило открытости и искренности подразумевает не «перетряхивание грязного белья», а лишь искренность и открытость выражения своих чувств и желаний по отношению к тем ситуациям, которые складываются непосредственно в группе.

4. Правило «Я». Согласно этому правилу все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа. Запрещается использование фраз типа «.. мы считаем..», перекладывающих ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное «мы». Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных чувств и переживаний. Это правило важно потому, что напрямую связано с основной задачей тренинга: научиться брать на себя ответственность.

5. Правило активности. В группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться». Поскольку тренинг относится к активным методам обучения и развития, требование активного участия всех в работе группы является обязательным.

6. Правило конфиденциальности. Все, о чем говорить в группе относительно конкретных участников, должно оставаться внутри группы — естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности. Само собой разумеется, что конкретные приемы тренинга могут использоваться вне группы — в учебе, в повседневной жизни, при общении с другими людьми, в профессиональной деятельности.

Задачей является создание атмосферы доверия и доброжелательности в группе, которая служит базой для открытости и искренности в выражении своих чувств и желаний, развития групповой сплоченности.

8. Пример отчета студентки о проведении ТСК (Балашова И.С. гр.14-32)

Тренинг социальных компетенций

Я проводила тренинг в пятницу 28 мая. В тренинге участвовали четыре человека и я в качестве тренера. Участниками были мои друзья – Катя, Андрей, Михаил и одноклассница Кати – Лена. Я старалась подобрать участников так, чтобы некоторые из них не были знакомы друг с другом (или знакомы только заочно), чтобы тренинговая ситуация была приближена к реальной. Больше четырёх человек мне собрать не удалось, к тому же с

большим количеством человек проводить тренинг в квартире было бы тесно и неудобно.

Первая часть: Знакомство и приветствие.

Первоначальный контакт участников

Итак, участники расселись на табуретах в центре комнаты, и началось знакомство.

- Я Катя, мне 22 года, я будущий инженер-радиотехник.

- Я Андрей, мне 29 лет, я системный администратор.

- Меня зовут Михаил, мне 25, я байкер.

- Я Лена, мне 22 года, я студентка политехнического университета.

Близкое знакомство

Тут я не стала делить участников на группы, потому что их было слишком мало. Участники успешно справились со следующим упражнением, называя своё имя и придумывая разнообразные движения, а также повторяя имена и движения друг друга.

Потом участники разделились на пары, интервьюировали друг друга и представляли своих партнёров:

Андрей: - *Это Катя. По национальности она джедай. Свободное время она проводит за компьютером, смотрит картинки в Интернете, а ещё они крутит огоньки.*

Остальные сразу догадались, что неправильным было утверждение про джедая.

Катя: - *Это Андрей, он компьютерщик, свободное время он проводит в Сети, он коренной нижегородец, и его любимый фрукт - киви.*

Тут было два предположения – либо Андрей не коренной нижегородец, либо он не любит киви. Оказалось, что неправда – о киви.

Михаил: - *Это Лена, она учится на радиотехника, чертит в программе AutoCad, катается на велосипеде, увлекается плаванием.*

Тут тоже возникли сомнения – неправдой предполагали либо катание на велосипеде, либо плавание. Выяснилось, что Лена не увлекается плаванием.

Лена: - *Это Миша, он байкер, у него есть мотоцикл «Урал», он директор небольшого автосервиса, его любимое блюдо – гречка.*

Все сразу решили, что неправильно утверждение – о марке мотоцикла.

После упражнения я задала вопрос:

- Как вы думаете, для чего нужны были эти упражнения? Пусть каждый выскажет свои мысли.

Катя: - *Чтобы узнать немного больше друг о друге.*

Андрей: - *Да, чтобы ближе узнать собеседников, познакомиться.*

Лена: - *А упражнения с движениями – чтобы расслабиться и разрядить обстановку.*

Михаил: - *Ну да, познакомиться и всё такое, ведь как-то лучше себя чувствуешь, когда знаешь собеседника.*

Танцевальный тренинг

Я постаралась подобрать музыку, незнакомую всем участникам («Shocking Blue» - I'll Follow The Sun). Движения участников были мало похожи на танец, было заметно, что они немного дурачатся, но все честно «танцевали» десять минут.

Потом я предложила обсудить это задание, мысли и переживания участников.

Андрей: - *Я думал: «когда же это кончится».*

Катя: - *Я веселилась, было забавно.*

Михаил: - *Я устал и было скушновато.*

Лена: - *Слишком долго.*

Вторая часть: Работа ног

Тренинг «Шаги»

Участники ходили по кругу, придумывали и повторяли друг за другом движения ногами, после чего разбились на пары и, меняясь ролями, придумывали и повторяли друг за другом движения. После задания я предложила обсудить его – зачем это было нужно, что было сложнее, а что легче: придумывать движения или повторять.

Андрей: - *Может, это нужно было для разминки – ногами подвигать.*

Лена: - *Ну, ещё наверное, для взаимодействия друг с другом.*

Катя: - *Да, может, для улучшения взаимодействия.*

Михаил: - *А может, ещё для развития фантазии.*

Все участники сошлись в мнении, что сложнее было придумывать и показывать движения, чем повторять.

Катя: - *Да, придумывать и показывать сложнее.*

Лена: - *И ещё думаешь, как бы не сделать что-нибудь глупое и показаться смешным.*

Тренинг «Доверие»

Участники разбились на пары, ведомым завязали глаза, я разложила на полу в центре комнаты различные предметы (маркеры, сетку с декоративными камушками, деревянную игрушку йо-йо, небольшие мягкие игрушки, сумочку, блокнот, пробку от бутылки, губку, теннисный мяч).

Андрея водила с завязанными глазами Катя, Лена – Михаил. Многие предметы (мягкую игрушку, пробку, камушки, блокнот) ведомым удалось угадать. После задания состоялось обсуждение – я предложила ответить на вопрос, для чего нужно было задание и рассказать о чувствах участников в роли ведущего и ведомого.

Катя: - *Целью ведущего было – провести, скоординировать движения. А вообще ещё наверное научиться доверять друг другу.*

Андрей: - *Немного боялся споткнуться, но Катя хорошо выполнила свою задачу, направляла, куда идти, куда поставить ногу, так что я мог ей доверять.*

Лена: - *А я боялась, что там будет что-нибудь острое или что-нибудь в этом духе. Но потом получилось довериться и не бояться.*

Михаил: - *Да уж, по звоздям бы я тебя водить не стал.* (Все смеются)
Чувствовалась всё-таки ответственность.

Я: - *А в реальной ситуации вы смогли бы так же довериться вашим партнёрам?*

Андрей: - *Да.*

Лена: - *Ну, думаю, что да.*

Я: - *А ведущие смогли бы взять на себя реальную ответственность за кого-то?*

Катя: - *Пожалуй, да.*

Михаил: - *Наверное.*

Игру с прищепками я не стала проводить из-за небольшого помещения и наличия мебели, да и участников для игры было мало.

Третья часть: работа рук

Тренинг «Повседневные движения»

В кругу участники выполняли различные движения руками, которые они делают в повседневной жизни. Для большего разнообразия я попросила всех сделать несколько движений (а не по одному от каждого человека). Потом участники делали самые запомнившиеся движения.

После я задавала вопросы – для чего нужно подобное упражнение, легко ли было выполнять его.

Катя: - *Да, легко, мы же каждый день их делаем.*

Андрей: - *Ну, некоторые не очень – вот когда Катя показывала, как глаза красит.* (Михаил кивает)

Я: - *А для чего было нужно это упражнение?*

Катя: - *Чтобы узнать, кто чем занимается в течение дня.*

Лена: - *Может, ещё чтобы научиться понимать жесты друг друга.*

Михаил: - *Ну да, когда например не можешь выразить что-то словами.*

Тренинг «Работа на сцене»

Так как участников было мало для разбивания на группы, я предложила каждому из участников изобразить какую-либо сильную эмоцию.

Катя изобразила раздражение, Лена – радость, Михаил – агрессию, Андрей – отвращение. Негативных эмоций получилось больше, участники изображали их довольно экспрессивно. Все эмоции были угаданы верно. После я предложила обсудить задание.

Катя: - *Можно было узнать, кто какую самую сильную эмоцию испытывал* (смеётся).

Андрей: - *Проявить фантазию, чтобы показать.*

Лена: - *И показать так, чтобы угадали, что это.*

Михаил: - *Может быть, показать чувства, которые мы обычно скрываем.*

Тренинг «Стоп», «Моё»

Участники в кругу делали шаги ногами (шаг влево – шаг вправо) и придумывали движения, означающие «Нет», а затем «Моё». Я попросила каждого участника сделать по два движения. Все остальные старались повторить их. После я предложила обсудить это.

Михаил: - *Немного сложно было не сбиваться с ритма шагов, выполняя движения.*

Я: - *А для чего было нужно задание, как вы думаете?*

Катя: - *Узнать, у кого какие приоритеты, кто какой смысл вкладывает в слова.*

Лена: - *А ещё одно и то же слово с разными жестами уже имеет разный смысл.*

Андрей: - *Показать, что слова можно подкрепить и дополнить жестами.*

Михаил: - *Посмотреть, как люди по-разному выражают свои эмоции не только словами, но и жестами.*

«Горячий стул»

В центр круга (в нашем случае - треугольника) поставили табурет, на который по очереди садился каждый из участников и слушал, что скажут о нём другие. Негативных характеристик и ассоциаций никто не высказывал, некоторые высказывания были шуточными (Андрей о Кате: *Она шпион – она хитро щурит глаза*).

Все участники сошлись во мнении, что это было достаточно лёгкое задание, сильных переживаний по этому поводу ни у кого не возникло.

Четвёртая часть: заключительное обсуждение и прощание

Обсуждается возможность применения этих и похожих тренингов для работы с разными клиентами.

Я попросила участников предположить, для работы с какими категориями лиц можно проводить подобные тренинги в реальных ситуациях. Участники предположили, что это могут быть лица с психическими расстройствами либо зависимые от алкоголя и наркотиков.

Тренинг «Поезд»

Участники обсуждали прошедший тренинг в целом позитивно – что они весело провели время, хотя некоторые задания показались странными (например, тренинг «Шаги»). Все участники отметили, что они ближе познакомились друг с другом, и если в самом начале ещё была некая скованность и неловкость, то ближе к концу тренинга она исчезла и все общались и выполняли задания свободно.

Тренинг «Танцы»

В этот раз участники двигались уже более непринуждённо, обнимались, похлопывали друг друга по плечам и, улыбаясь, прощались друг с другом.

Барометр

Кружочки на таблице я заменила разноцветными маркерами – по одному цвету на каждого участника. В итоге таблица выглядела так: (см. следующую страницу).

Резюме

В целом все участники и я как руководитель остались довольны тренингом, лучше познакомились друг с другом и хорошо провели время. Мне было прежде всего интересно почувствовать себя в роли не только участника тренинга (который проводился на занятии), но и в роли руководителя, самой провести тренинг и наблюдать за реакцией участников.

		Андрей	Катя	Лена	Михаил
1. В группе я себя чувствовал	очень хорошо				
		✓	✓		✓
				✓	
	очень плохо				
2. Я имел возможность свободно участвовать в работе группы	очень хорошо				
		✓	✓	✓	✓
	очень плохо				
3. Мои личные познания на тренинге я оцениваю как значимые	очень хорошо				
		✓	✓	✓	✓
				✓	
	очень плохо				

4.Руководитель (тренер) мне очень помог	очень хорошо					
						
	очень плохо					

9. *Тренинг как активный способ обучения студентов по социальной работе.*

Используется как форма привития в искусственных условиях (аудитории) практических компетенций и профессиональных навыков. Главное условие - все участники равны, у каждого есть возможность проявить себя. На таком занятии используются имитационные игры-симулякры: раздаются роли, обязательное задание, и новые знания (например, о взаимодействии социального работника и клиента) отрабатываются на практике. В конце тренинга акцентируется обратная связь между студентами и преподавателем. Ими проводится анализ игровой ситуации, поступающий не только от активных участников, но и от других, не задействованных в тренинге студентов (преподаватель всегда активен). Каждый присутствующий на обучении участник имеет право высказать свое мнение и отношение к обыгрываемой ситуации и ее участникам. Обязательно преподаватель и группа делают выводы о том, насколько успешно играющие взаимодействовали друг с другом, что конкретно помогало, а что мешало, что можно было бы добавить в работу участников, какие эмоции испытывали участники и т.д. Нужно помнить, что тренинг может стать хорошим дополнением к профессиональному обучению, но не заменить его. Целесообразно организовывать тренинги периодически в рамках учебного курса после изучения определенных разделов (дидактических единиц), каждый раз предоставляя возможность в ходе самостоятельной работы студенту дополнительно подготовиться к такому мероприятию (почитать литературу, текст лекции, потренироваться в навыках в домашних условиях, с близкими или в одиночку). Максимальный результат (компетенции, навыки и умения) не достигается мгновенно. Ощутимое улучшение качества знаний и способностей обычно происходит в течение недели-двух после окончания тренинга, затем все может вернуться на начальный уровень. Это является следствием действия эмоционального заряда, полученного на тренинге, который быстро заканчивается, а для получения стабильных результатов необходима более глубокая (системная, направленная на включение данной формы обучения во все без исключения учебные программы и используемая на протяжении всего времени обучения в вузе) перестройка на уровне навыков. Только в этом случае обеспечивается процесс непрерывного накопления знаний и совершенствования навыков.

Литература:

1. Бурнхард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб.: Питер, 2002; Кипнис М. Тренинг коммуникации. – М.: Ось-89, 2004.
2. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. М: Издательство "Ось-89", 1999.
3. Емельянова Е.В. Психологические проблемы современного подростка и их решение в тренинге. СПб.: Речь, 2008.
4. Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг. — М.: Гардарики, 2003.
5. Зайцева Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие. СПб.: Речь, 2002.
6. Мальханова И. А. Коммуникативный тренинг: Учебное пособие. – М.: Академический проект, 2006.
7. Пугачев В. П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2001.
8. Рот Ю., Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
9. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2003.
10. Яковлев И. Ключи к общению. Основы теории коммуникаций. – СПб., «Авалон», «Азбука-Классика», 2006.

Анна Витальевна Рушева

МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ
Учебно-методическое пособие

Компьютерный набор – А.В. Рушева

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23

Подписано в печать _____ 2014 г. Формат 64x80 1/16.
Бумага офсетная. Печать офсетная. Гарнитура Таймс.
Усл. печ. л. _____ Уч.-изд. л.
Заказ № _____. Тираж 100 экз.

Отпечатано в типографии Нижегородского госуниверситета
им. Н.И. Лобачевского
603000, Н.Новгород, ул. Б. Покровская, 37.