



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Курс «Коммуникации и командообразование»

Рабочая тетрадь

ФИО

№. потока КиК

О РАБОЧЕЙ ТЕТРАДИ

Уважаемые студенты!

Данная рабочая тетрадь поможет вам применить полученные на курсе знания к реальным жизненным ситуациям. Этот инструмент будет работать правильно только в том случае, если вы заполните рабочую тетрадь лично на основе вашего собственного опыта и умозаключений.

В Университете ИТМО действует политика полной нетерпимости к плагиату. Плагиатом является, в том числе:

- попытка выдать текст из открытых источников (печатные издания, Интернет и т.д.) за вашу собственную работу;
- использование цитат и заимствований без ссылки на источник;
- использование текста, созданного другим человеком (например, вашим одногруппником) под собственным именем.

Плагиат:

- существенно ограничивает ваше развитие;
- способен нанести непоправимый вред вашей репутации;
- оценивается в Российской Федерации как противоправное деяние, способное повлечь за собой меры ответственности.*
- Если вас поймают на плагиате в любом из ваших заданий, то отчет о плагиате будет передан в Студенческий офис для последующих дисциплинарных взысканий, вплоть до отчисления из вуза.

Желаем успешного освоения курса и интересных открытий!



*Ст. 146 УК РФ

Ст. 1252 и 1301 ГК РФ

П. 3.3. Кодекса Обучающегося Университета ИТМО

стр.
3

ШАГ 1. НАВЫКИ РАБОТЫ В КОМАНДЕ
Самодиагностика: Какой я командный игрок?



стр.
5

ШАГ 2. РОЛИ В КОМАНДЕ

Командные роли
Рефлексия по теме “Основы командной работы”

стр.
8

ШАГИ 3 И 4. КОММУНИКАЦИИ В КОМАНДЕ

Постановка открытых вопросов
Нетворкинг
Обратная связь
Рефлексия по теме “Коммуникации в команде”

стр.
14

ШАГ 5. ИНСТРУМЕНТЫ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ

Целеполагание по методике SMART

стр.
15

ШАГ 6. НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

Техника «ННО»



стр.
17

ШАГ 7. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Упражнение «Факты и Интерпретации»
Эссе

стр.
23

ШАГ 8. СЕМИНАР СОКРАТА

Самодиагностика участника семинара Сократа

стр.
25

ПОДВЕДЁМ ИТОГИ



ШАГ 1. НАВЫКИ РАБОТЫ В КОМАНДЕ



Самодиагностика: Какой я командный игрок?

Задание:

- Оцените ваш уровень владения навыком / развития компетенции по 4-х балльной шкале, где 1 — навык совсем не развит, 2 — навык развит, но недостаточно, 3 — неплохо владею навыком, 4 — владею навыком очень хорошо.
- Расставьте приоритет между теми компетенциями, которые вы бы хотели развить, отображая это буквами ABC, где А — наивысший приоритет, В — средний, С — низкий приоритет.

| Навык | Мой уровень владения (1–совсем не владею, 4 – владею очень хорошо) | Мои приоритеты по развитию навыков (А – наивысший приоритет, В – средний, С – низкий приоритет) |
|---|---|---|
| Понимаю свои сильные и слабые стороны | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею контролировать свои эмоции во время работы с людьми | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею справляться с неудачами | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею признавать свои ошибки и предлагать решения | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Уверенно обозначаю свои личные границы | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Обладаю лидерскими качествами | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею ставить цели и достигать их | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею брать на себя ответственность | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею планировать свою работу | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |

| Навык | Мой уровень владения (1 – совсем не владею, 4 – владею очень хорошо) | Мои приоритеты по развитию навыков (А – наивысший приоритет, В – средний, С – низкий приоритет) |
|--|---|--|
| Умею распределять работу внутри команды | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею устанавливать доверительные отношения в команде | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею слушать собеседника | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею сопереживать другим людям | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею воодушевлять других людей на работу | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею преобразовывать критические замечания в форму конструктивной обратной связи | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Знаю, как разрешать конфликтные ситуации конструктивно | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |
| Умею вести переговоры | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | <input type="radio"/> А <input type="radio"/> В <input type="radio"/> С |

Развитие каких трех навыков является для вас наиболее приоритетным и почему?

ШАГ 2. РОЛИ В КОМАНДЕ



Задания:

1. Пройдите тест Р. Белбина (в [Moodle](#) в теме 2) на определение ваших командных ролей и запишите свои результаты с баллами.

Реализатор

☐

Координатор

☐

Формирователь

☐

Генератор идей

☐

Исследователь ресурсов

☐

Аналитик

☐

Дипломат

☐

Завершитель

☐

2. Какие ваши две ключевые роли?

3. Какие сильные качества ролей у вас присутствуют?

4. Какие допустимые слабые качества можете у себя отметить?



5. Какую работу вы выполняете лучше всего?

6. Какая работа не подходит вам исходя из ваших командных ролей?

7. В каких жизненных ситуациях проявляются сильные и слабые стороны ваших ключевых ролей?

Сильные стороны

Слабые стороны

| Командная роль | Жизненные ситуации, в которых проявляется сильная сторона роли | Жизненные ситуации, в которых проявляется ограничение роли |
|----------------|--|--|
| | | |
| | | |

Рефлексия по теме “Основы командной работы”

Цель: осмысление и применение полученных знаний в различных сферах жизни.



Инструкция: подумайте и запишите значимые для вас выводы по результатам данной темы. В первой колонке - знаю - опишите теоретические тезисы, которые стали для вас новыми и важными; во второй колонке - умею - опишите умения, которые вы приобрели и готовы применять в жизни; в третьей колонке - хочу - поставьте цели по освоению новых знаний и отработке умений, связанных с данной темой.

| | |
|---|--|
| <p>Знаю (что я узнал?)</p> | |
| <p>Умею (чему я научился?)</p> | |
| <p>Хочу (что еще я хочу освоить?)</p> | |
| <p>Применю (где я применю эти знания?)</p> | |



ШАГИ 3 И 4. КОММУНИКАЦИИ В КОМАНДЕ

Постановка открытых вопросов

Перед выполнением задания вернитесь к теоретическому материалу о правилах постановки открытых вопросов. Учитывая рекомендации, составьте свои вопросы другому человеку по вашему личному кейсу.

Задание: вспомните и кратко опишите ситуацию, где вы были не совсем довольны поведением другого человека, или ситуацию, в которой у вас возникают разногласия с другим человеком. Составьте от 5 до 10 вопросов этому человеку по данной ситуации. Проверьте вопросы с помощью чек-листа:

| Критерий | Присутствие критерия |
|--|-----------------------|
| Мой вопрос является открытым, на него нельзя ответить односложно “да / нет” | <input type="radio"/> |
| В моем вопросе отсутствует намерение критиковать или осуждать другого человека | <input type="radio"/> |
| Если бы я отвечал на этот вопрос, у меня бы возникло желание ответить на него развернуто | <input type="radio"/> |
| Мой вопрос отражает мое желание узнать точку зрения другого человека | <input type="radio"/> |
| Мой вопрос не является риторическим | <input type="radio"/> |
| В мой вопрос не заложен ответ на него, в нем нет моей оценки ситуации | <input type="radio"/> |



Ситуация:

| |
|--|
| |
|--|

Вопросы:

| | |
|-----|--|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |
| 6. | |
| 7. | |
| 8. | |
| 9. | |
| 10. | |

Нетворкинг

Нетворкинг - это инструмент, который нам помогает в достижении целей. Один из самых сложных этапов в нетворкинге - это начать диалог с незнакомым человеком. Для того, чтобы новое знакомство было легче завести, необходимо продумать самопрезентацию. Она должна быть короткая и яркая, чтобы человек, с которым вы знакомитесь, сразу понял, чем вы занимаетесь и чем можете быть полезны друг другу.

Задания:

1. Составьте свою визитную карточку - небольшую речь на 1 минуту. Укажите в ней самую важную информацию о себе.

2. Запланируйте 2-3 мероприятия, на которых вы сможете использовать свою самопрезентацию и завести новые профессиональные знакомства.

- 1.

- 2.

- 3.



Обратная связь

Обратная связь, которую мы ежедневно получаем, это мощный инструмент саморазвития. Получив отзыв о нашей работе, мы можем сделать выводы, скорректировать свои действия и в итоге повысить свою эффективность. Очень важно уметь принимать и анализировать обратную связь, чтобы она приносила Вам пользу. Особенно это касается критики, слов, которые нам кажутся несправедливыми.

Задание: вспомните обратную связь (с содержанием критики), которую вы недавно получили от кого-либо (например, от преподавателя, коллеги, руководителя, одногруппника, друга и т.д.).

1. Кратко опишите ситуацию, по которой вы получили обратную связь:

2. О каких своих сильных сторонах/правильных действиях вы слышали в обратной связи и какие чувства испытали:

3. Что, по мнению человека, который дал обратную связь, вы сделали неправильно/что, по его мнению, следует исправить:

4. Если вы исправите в будущем свои действия, какие позитивные изменения, на ваш взгляд, могут произойти в работе и личной жизни:

5. В подобных ситуациях в будущем, что вы сделаете по-другому:





Рефлексия по теме “Коммуникации в команде”

Цель: осмысление и применение полученных знаний в различных сферах жизни.

Инструкция: подумайте и запишите значимые для вас выводы по результатам данной темы. В первой колонке - **знаю** - опишите теоретические тезисы, которые стали для вас новыми и важными; во второй колонке - **умею** - опишите умения, которые вы приобрели и готовы применять в жизни; в третьей колонке - **хочу** - поставьте цели по освоению новых знаний и отработке умений, связанных с данной темой

| | |
|---|--|
| Знаю (что я узнал?) | |
| Умею (чему я научился?) | |
| Хочу (что еще я хочу освоить?) | |
| Применю (где я применю эти знания?) | |



ШАГ 5. ИНСТРУМЕНТЫ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ

Целеполагание по методике SMART

Сформулируйте три индивидуальные цели по технике SMART.
Проверьте ваши цели по чек-листу:

| | | |
|---|--|-----------------------|
| S | Моя цель конкретна. Я четко описал, чего хочу достигнуть, в моей формулировке нет абстрактных слов. Моя цель написала про меня и мои действия. | <input type="radio"/> |
| M | Я могу измерить достижение моей цели с помощью конкретных критериев. В цели прописан качественный и количественный показатель цели. | <input type="radio"/> |
| A | Цель достижима за тот срок, который я обозначил. | <input type="radio"/> |
| R | Цель для вас актуальна и значима. Цель соотносится с другими моими целями. | <input type="radio"/> |
| T | Цель ограничена по времени. | <input type="radio"/> |

Цель №1:

Цель №2:

Цель №3:

ШАГ 6. НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

Техника «ННО»

Цель: понимание и применение техники “Ненасильственное общение” М. Розенберга (далее - ННО).

Инструкция:

1. Выберите ситуацию, в которой вы регулярно срываетесь на неприятный для самого себя способ общения (обвиняете друга, раздраженно разговариваете с родителями, выговариваете свои обиды любимому и т. д.) - запишите ситуацию в месте для записи.
2. Проанализируйте эту ситуацию, используя правила ненасильственной коммуникации, последовательно обдумывая и заполняя таблицу - наблюдение, чувства другого, чувства мои, потребности и просьба.
3. Попробуйте технику ненасильственной коммуникации в общении с близкими, наблюдайте за собой и за тем, какое усилие дается вам сложнее всего.

ПРИМЕР:

| | |
|---|--|
| Ситуация | Ваш друг периодически дает вам непрошенные советы. И вот снова он начал вам рассказывать, чем вы должны питаться и какие книги читать. |
| Наблюдение (опишите ситуацию безоценочно) | Саша, ты мне говоришь о том, как я должен питаться и что читать. |
| Чувства другого (опишите возможные чувства партнера по общению) | Я понимаю, что ты хочешь, чтобы я был здоровым и мог с тобой обсудить важные для тебя темы. |
| Мои чувства (опишите свои чувства и эмоции) | Я злюсь и испытываю раздражение. |
| Потребности (опишите потребность, которая стоит за этими чувствами) | Я злюсь, потому что мне хочется принимать решения в своей жизни самостоятельно и не чувствовать давления от близких |
| Просьба (сформулируйте конкретную просьбу) | Пожалуйста, если ты хочешь мне что-то предложить, формулируй это в качестве вопросов или предложений. |

Ваша ситуация:

| | |
|---|--|
| Ситуация | |
| Наблюдение (опишите ситуацию безоценочно) | |
| Чувства другого (опишите возможные чувства партнера по общению) | |
| Мои чувства (опишите свои чувства и эмоции) | |
| Потребности (опишите потребность, которая стоит за этими чувствами) | |
| Просьба (сформулируйте конкретную просьбу) | |

Применяя технику в реальной ситуации, запишите, что из приведенных этапов получается сложнее всего, подумайте, как можно преодолеть эту трудность.



ШАГ 7. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

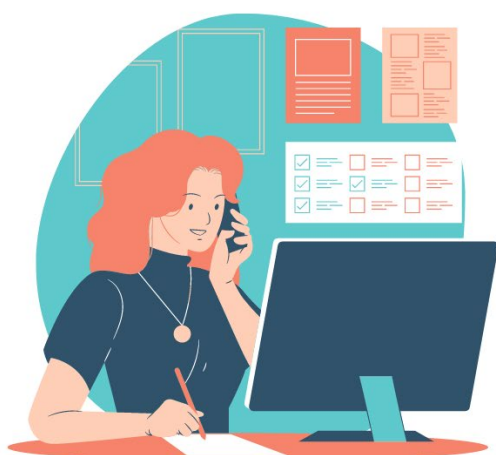
Упражнение «Факты и Интерпретации»

Цель: научиться анализировать свои эмоции в ходе коммуникации, объективно оценивать ситуации, которые происходят в жизни, понимать причины возникновения эмоций и уметь находить конструктивные варианты удовлетворения своих потребностей.

Инструкция: вспомните 2 ситуации (кейса), в которых вы испытывали негативные эмоции в общении с другими людьми. Проанализируйте их с помощью таблицы.

ПРИМЕР:

| | |
|--|---|
| Факт (краткое безоценочное описание события) | Мой друг раскритиковал мое фото в инстаграмме. |
| Эмоции и эмоциональная реакция (что я почувствовал и как отреагировал на ситуацию?) | Я испытал гнев и раздражение. Я ничего ему не сказал, проглотил обиду. |
| Интерпретация (причина эмоции / эмоциональная реакция) | Я испытал гнев, потому что думал, что мой друг меня не уважает, раз позволяет себе такие злые комментарии. |
| Потребность (Какая потребность стоит за этой эмоцией?) | Не была удовлетворена моя потребность в уважении. |
| Действия (Как я могу удовлетворить эту потребность? Что стоит сделать? Как обозначить эту потребность для другого человека?) | Поговорить с другом, рассказать ему о своих эмоциях, о связи его резких замечаний с отсутствием уважения. Попросить его быть более аккуратным в выборе слов, а лучше спрашивать разрешения дать мне обратную связь. |





Кейс №1

| | |
|--|--|
| Факт (краткое безоценочное описание события) | |
| Эмоции и эмоциональная реакция (что я почувствовал и как отреагировал на ситуацию?) | |
| Интерпретация (причина эмоции / эмоциональная реакция) | |
| Потребность (Какая потребность стоит за этой эмоцией?) | |
| Действия (Как я могу удовлетворить эту потребность? Что стоит сделать? Как обозначить эту потребность для другого человека?) | |



Кейс №2

| | |
|--|--|
| Факт (краткое безоценочное описание события) | |
| Эмоции и эмоциональная реакция (что я почувствовал и как отреагировал на ситуацию?) | |
| Интерпретация (причина эмоции / эмоциональная реакция) | |
| Потребность (Какая потребность стоит за этой эмоцией?) | |
| Действия (Как я могу удовлетворить эту потребность? Что стоит сделать? Как обозначить эту потребность для другого человека?) | |

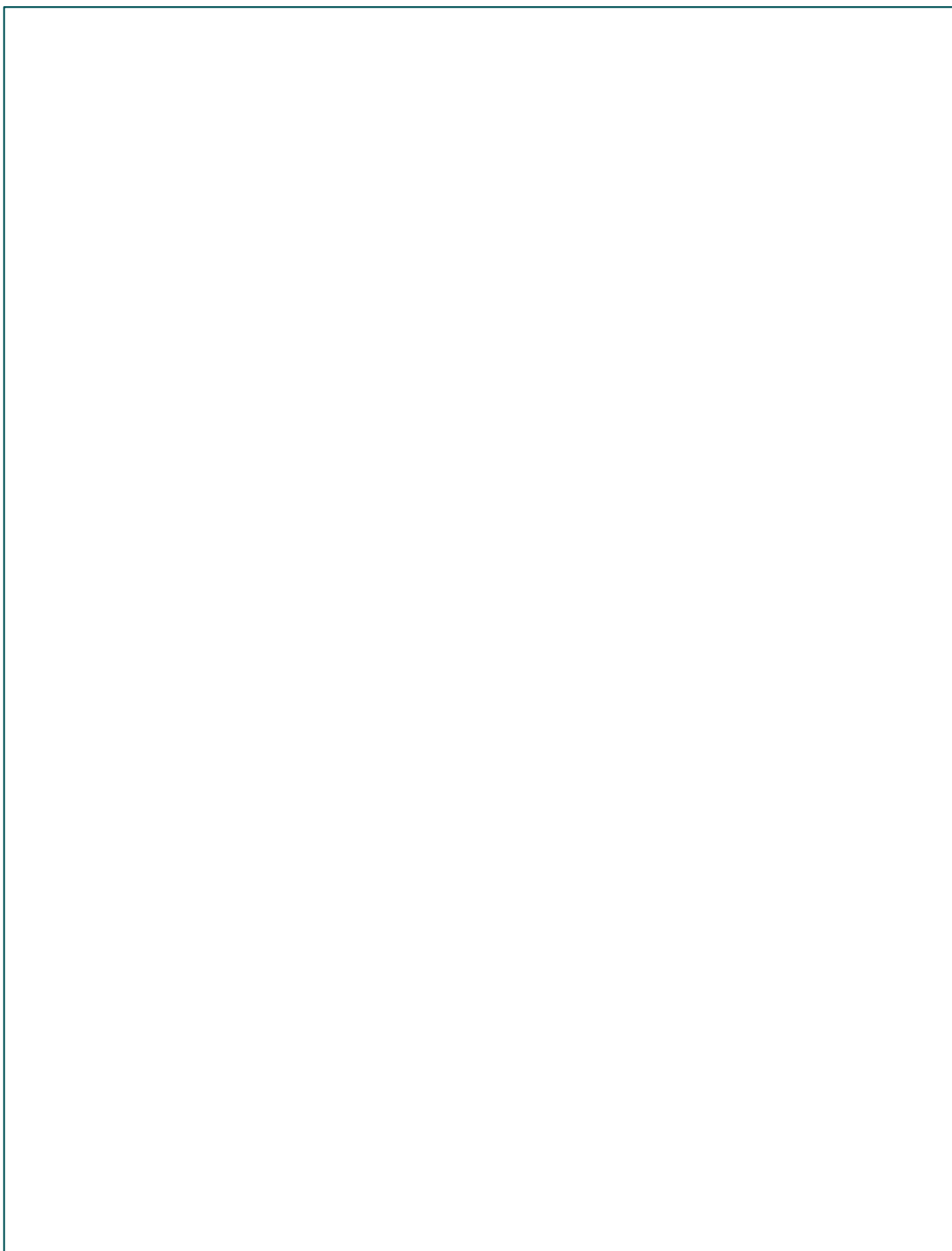
ЭССЕ



Напишите эссе-рефлексию. Тему вы можете выбрать из [списка](#) или предложить свою. Ваша тема должна быть связана коммуникациями и/или работой в команде. После написания эссе, проверьте с помощью чек-листа, все ли критерии были соблюдены:

| Критерий | Присутствие критерия |
|---|-----------------------|
| Вы указали тему вашего эссе. Тема эссе имеет отношение к развитию гибких навыков | <input type="radio"/> |
| Объем вашего эссе минимум 300 - максимум 1500 слов | <input type="radio"/> |
| Содержание вашего эссе соответствует заявленной теме | <input type="radio"/> |
| Ваше эссе содержит следующие части: | <input type="radio"/> |
| <ul style="list-style-type: none">• вступление: содержит общее описание вашей темы, озвучивает проблему, на которую вы будете описывать; | <input type="radio"/> |
| <ul style="list-style-type: none">• основная часть: раскрывает и развивает основную идею, содержит примеры и аргументы, подкрепляющие вашу точку зрения; | <input type="radio"/> |
| <ul style="list-style-type: none">• закключение: суммирует и резюмирует пункты в основном части. | <input type="radio"/> |
| Ваше эссе разделено на абзацы | <input type="radio"/> |
| Вы проверили ваше эссе на предмет наличия в нем грамматических и стилистических ошибок | <input type="radio"/> |
| Ваше эссе является результатом ваших собственных умозаключений и не заимствовано | <input type="radio"/> |
| Если вы ссылаетесь на внешние источники, убедитесь, что соблюдены правила цитирования | <input type="radio"/> |
| Ваше эссе написано в данной рабочей тетради , а не в отдельном файле | <input type="radio"/> |
| Вы отправили эссе на проверку преподавателю в обозначенный срок сдачи | <input type="radio"/> |

Тема эссе:



ШАГ 8. СЕМИНАР СОКРАТА

Самодиагностика участника семинара Сократа



Ваша роль в семинаре:

участник

☐

лидер

☐

наблюдатель

☐

Инструкция: оцените свое участие в сегодняшнем семинаре по следующим критериям: 5 = отлично 4 = хорошо 3 = есть над чем поработать 2 = критерий отсутствовал

| Критерий | Оценка |
|--|--------------------------|
| Я прочитал(а) текст, активно с ним работал(а) и сделал(а) заранее необходимые заметки | <input type="checkbox"/> |
| Я пришел/пришла с заранее проработанными вопросами по тексту. | <input type="checkbox"/> |
| Во время семинара я сделал(а) несколько значимых для дискуссии комментариев. | <input type="checkbox"/> |
| Я делал(а) ссылки на текст, чтобы поддержать высказанную идею. | <input type="checkbox"/> |
| Я задал(а) хотя бы один хорошо сформулированный и значимый вопрос. | <input type="checkbox"/> |
| Я попросил(а) другого участника дискуссии пояснить его/ее мысль. | <input type="checkbox"/> |
| Я высказал(а) мысль/идею, основываясь на комментариях другого участника, переформулируя / перефразируя его/ее. | <input type="checkbox"/> |
| Я приглашал(а) других участников принять участие в беседе. | <input type="checkbox"/> |
| Я относился/относилась к другим участникам семинара с максимальным уважением. | <input type="checkbox"/> |
| Я внимательно / активно слушал (а) других участников дискуссии. | <input type="checkbox"/> |
| Я избегал резких и токсичных комментариев | <input type="checkbox"/> |



Что получилось у меня лучше всего:

Над чем мне стоит еще поработать в будущем:

Где я смогу применить навыки ведения дискуссии в своей жизни:



ПОДВЕДЁМ ИТОГИ



5 изменений, которые произошли со мной на курсе

3 вещи, которые я могу делать сейчас, но не мог делать раньше

Что показалось трудным в курсе?



Что удивило меня (во мне) за время курса?

Что из полученных знаний и навыков я буду применять в будущем?



Составители рабочей тетради:

Автор и руководитель курса **Романенко Юлия Николаевна** yulia_romanenko@itmo.ru

Преподаватель Soft Skills **Гофман Ольга Олеговна** oogofman@itmo.ru

Преподаватель Soft Skills **Федорова Антонина Владимировна** avfedorova@itmo.ru

Дизайнер и иллюстратор **Кузнецова Анна Павловна**

Институт международного развития и партнерства Университет ИТМО

Ломоносова, 9, Санкт-Петербург, Россия, 191002