

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Красноярский государственный педагогический университет
им. В.П. Астафьева»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

МОДУЛЬ 4 " СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ"

Технологии социального взаимодействия в образовательном контексте

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	О4 Психологии	
Учебный план	44.04.02 Социальная психология в образовании (2025 г., очно).plx Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование Направленность (профиль) образовательной программы Социальная психология в образовании	
Квалификация	магистр	
Форма обучения	очная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		
аудиторные занятия	32	
самостоятельная работа	76	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	16 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	4	4	4	4
Лабораторные	12	12	12	12
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	76	76	76	76
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии, Титова Ольга Ивановна _____

Рабочая программа дисциплины

Технологии социального взаимодействия в образовательном контексте

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от г. №)

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы

Социальная психология в образовании

утвержденного учёным советом вуза от 25.06.2025 протокол № .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

О4 Психологии

Протокол от 07.05.2025 г. № 5

Зав. кафедрой Дубовик Евгения Юрьевна

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМСС(Н), протокол №5 от 14.05.2025 г.

Председатель НМСС(Н) Тодышева Татьяна Юрьевна

14.05.2025 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

формирование представлений о технологиях социального взаимодействия, их реализации в рамках просветительской деятельности и психологического сопровождения субъектов образовательного процесса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В.1.ДП.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Теория и методология социальной психологии личности и группы
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Производственная практика
2.2.4	Преддипломная практика
2.2.5	Модуль 4 " Социальная психология в образовательной среде"

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ПК-3: Способен к просветительской деятельности по повышению уровня психологической культуры субъектов образовательного процесса, повышению психологической защищенности и психологического благополучия субъектов образовательных отношений

ПК-3.1: Знает содержание, принципы и методы просветительской деятельности педагога-психолога в образовании и социальной сфере, формы и способы обучения взрослых субъектов образовательного процесса; методы предотвращения «профессионального выгорания» специалистов; основы психогигиены субъектов образовательного процесса, методы и способы обеспечения их безопасности в образовательном процессе; основы профессиональной и социально-психологической адаптации

Знать:

Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

Уметь:

Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

Владеть:

Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

ПК-3.2: Умеет определять задачи и принципы психологического просвещения в образовательной организации; определять алгоритм действий по вопросам психологического просвещения субъектов образовательного процесса, разрабатывать и реализовывать программы психолого-педагогического просвещения субъектов образовательных отношений

Знать:

Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

Уметь:

Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

Владеть:

Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

ПК-3.3: Владеет техниками психолого-педагогической просветительской работы в образовании и социальной сфере, формами, приемами и методами психологического просвещения; способами трансляции профессионального опыта в коллективе; методами предупреждения и снятия психологической перегрузки

Знать:	
Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	
Уметь:	
Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	
Владеть:	
Уровень 1	
Уровень 2	
Уровень 3	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Социальное взаимодействие как психологическое явление, подходы к его анализу						
1.1	Тема 1. Социальное взаимодействие как психологическое явление, подходы к его анализу /Лек/	2	2	ПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
1.2	Тема 1. Социальное взаимодействие как психологическое явление, подходы к его анализу /Пр/	2	2	ПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
1.3	Тема 1. Социальное взаимодействие как психологическое явление, подходы к его анализу /Ср/	2	12	ПК-3.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
	Раздел 2. Тема 2. Общение и его роль в обеспечении взаимодействия в образовательной среде						
2.1	Тема 2. Общение и его роль в обеспечении взаимодействия в образовательной среде /Лек/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
2.2	Тема 2. Общение и его роль в обеспечении взаимодействия в образовательной среде /Лаб/	2	2	ПК-3.1 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
2.3	Тема 2. Общение и его роль в обеспечении взаимодействия в образовательной среде /Пр/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
2.4	Тема 2. Общение и его роль в обеспечении взаимодействия в образовательной среде /Ср/	2	18	ПК-3.1 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
	Раздел 3. Тема 3. Взаимодействие психолога с субъектами образовательного процесса: направления и формы						
3.1	Тема 3. Взаимодействие психолога с субъектами образовательного процесса: направления и формы /Пр/	2	4	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
3.2	Тема 3. Взаимодействие психолога с субъектами образовательного процесса: направления и формы /Ср/	2	12	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
	Раздел 4. Тема 4. Технологии социального взаимодействия в деятельности психолога в сфере образования						
4.1	Тема 4. Технологии социального взаимодействия в деятельности психолога в сфере образования /Лаб/	2	10	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		

4.2	Тема 4. Технологии социального взаимодействия в деятельности психолога в сфере образования /Пр/	2	6	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		
4.3	Тема 4. Технологии социального взаимодействия в деятельности психолога в сфере образования /Ср/	2	34	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Примерные темы докладов

1. Перцептивная сторона общения, ее роль в обеспечении социального взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
2. Интерактивная сторона общения, ее роль в обеспечении социального взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
3. Коммуникативная сторона общения, ее роль в обеспечении социального взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
4. Направления и формы психологического просвещения в сфере образования.
5. Способы воздействия (на выбор – заражение, внушение, убеждение, подражание), их психологические особенности.
6. Групповая дискуссия как форма взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
7. Мастер-класс (воркшоп) как форма взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
8. Тренинг как форма взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
9. Круглый стол как форма взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
10. Презентация как форма взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
11. Индивидуальные и групповые консультации как форма взаимодействия психолога с субъектами образовательного процесса.
12. Взаимодействие в виртуальном пространстве: социальные сети и иные виртуальные сообщества в образовании.

Типовые ситуационные задачи

Ситуационные задачи по применению технологий социального взаимодействия в работе школьного психолога

Задача 1: Групповая дискуссия

Ситуация: Психолог планирует обсудить с учениками тему управления эмоциями. Как организовать групповую дискуссию, чтобы каждый участник мог высказаться и поделиться своим опытом?

Задача 2: Брейн-шторминг

Ситуация: У психолога есть задача разработать план по улучшению атмосферы в классе. Как организовать мозговой штурм с учениками, чтобы собрать как можно больше идей?

Задача 3: Мастер-класс

Ситуация: Психолог решил провести мастер-класс по техникам релаксации для школьников. Как структурировать мастер-класс, чтобы ученики не только узнали о техниках, но и смогли их опробовать?

Задача 4: Презентация мероприятия

Ситуация: Психолог планирует провести родительское собрание, посвятив его проблемам подросткового возраста. Как подготовить презентацию, чтобы она была информативной и вызывала интерес у родителей?

Задача 5: Тренинг

Ситуация: На базе школы планируется проведение тренинга по развитию социальных навыков. Какие мероприятия и упражнения включить в программу тренинга, чтобы они были доступны и полезны детям?

Задача 6: Блог в социальных сетях

Ситуация: Психолог решил создать блог в социальных сетях для родителей, где они смогут получать информацию о детской психологии. Какой контент можно размещать, чтобы он был актуален и востребован?

Задача 7: Общение в мессенджерах

Ситуация: У школьного психолога возникла необходимость поддержки детей в период экзаменов. Как организовать общение с помощью мессенджеров для быстрого ответа на вопросы и оказания помощи?

Задача 8: Групповая дискуссия о буллинге

Ситуация: В классе наблюдаются проблемы с буллингом. Как провести групповую дискуссию на эту тему, чтобы ученики чувствовали себя комфортно и могли открыто делиться своим мнением?

Задача 9: Брейн-шторминг по теме самооценки

Ситуация: Психолог хочет помочь ученикам улучшить свою самооценку. Как можно организовать брейн-шторминг, чтобы учащиеся выработали методы повышения своей уверенности?

Задача 10: Совместный проект с родителями

Ситуация: Психолог хочет привлечь родителей к активному участию в жизни школы. Как организовать совместный проект, который будет интересен и полезен как детям, так и их родителям?

5.2. Темы письменных работ

Типовые задания к практической работе

Практические задания на применение технологий социального взаимодействия в работе школьного психолога

Задание 1: Организация групповой дискуссии

Описание: Создайте план проведения групповой дискуссии на тему «Управление стрессом у школьников».

Критерии оценивания:

- Четкость формулировки цели (10 баллов)

- Структура и формат обсуждения (10 баллов)

- Подбор вопросов для дискуссии (10 баллов)

Задание 2: Брейн-шторминг

Описание: Проведите мозговой штурм среди одноклассников на тему «Идеи для улучшения школьной атмосферы».

Критерии оценивания:

- Активность участников (10 баллов)

- Количество и качество идей (10 баллов)

- Итоговый документ с предложениями (10 баллов)

Задание 3: Мастер-класс

Описание: Подготовьте и проведите мастер-класс по теме «Техники релаксации».

Критерии оценивания:

- Подготовленность и материалы для занятия (10 баллов)

- Взаимодействие с участниками (10 баллов)

- Эффективность передачи знаний (10 баллов)

Задание 4: Презентация мероприятия

Описание: Создайте презентацию, посвященную вопросам подросткового поведения, для родителей учащихся.

Критерии оценивания:

- Дизайн и визуальная привлекательность презентации (10 баллов)

- Содержание и структура (10 баллов)

- Способность заинтересовать аудиторию (10 баллов)

Задание 5: Разработка тренинга

Описание: Разработайте программу тренинга по развитию навыков коммуникации для школьников.

Критерии оценивания:

- Актуальность целей тренинга (10 баллов)

- Разнообразие упражнений и активности (10 баллов)

- Логическая последовательность (10 баллов)

Задание 6: Создание блога в социальных сетях

Описание: Создайте концепцию блога, в котором будете делиться знаниями о детской психологии.

Критерии оценивания:

- Оригинальность контента (10 баллов)

- Структура и план публикаций (10 баллов)

- Удобство для целевой аудитории (10 баллов)

Задание 7: Общение в мессенджерах

Описание: Разработайте сценарий общения с учениками в мессенджере по вопросам психологической поддержки.

Критерии оценивания:

- Четкость и доступность языка (10 баллов)

- Способы мотивации учеников (10 баллов)

- Эффективные стратегии для поддержки (10 баллов)

Задание 8: Групповая дискуссия на тему буллинга

Описание: Подготовьте и проведите групповую дискуссию на тему «Как предотвратить буллинг в школе».

Критерии оценивания:

- Степень вовлеченности участников (10 баллов)

- Качество обсуждения и аргументации (10 баллов)

- Результаты дискуссии (10 баллов)

Задание 9: Брейн-шторминг по самооценке

Описание: Проведите брейн-шторминг среди учащихся по теме «Способы повышения самооценки».

Критерии оценивания:

- Количество предложенных методик (10 баллов)

- Анализ предложенных идей (10 баллов)

- Подход к реализации идей (10 баллов)

Задание 10: Совместный проект с родителями

Описание: Разработайте проект для совместного участия родителей и детей в жизни школы.

Критерии оценивания:

- Реалистичность идеи (10 баллов)

- Вовлеченность всех сторон (10 баллов)

- Потенциальная польза проекта (10 баллов)

5.3. Фонд оценочных средств

Типовые задания для тестирования по дисциплине

Инструкция: Тест состоит из 25 заданий. На выполнение теста отводится 20 минут. Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников. Задание рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Если задание не удастся выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям.

Примерные задания

1. Эффект межличностного восприятия, характеризующийся склонностью людей доверять информации, представленной им в научном, магическом или ритуальном контексте:

А) эффект ореола

Б) эффект установки

В) эффект Барнума

Г) эффект проекции

2. Тип взаимодействия, характеризующийся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми:
- А) кооперация
 - Б) конкуренция
 - В) скрытое
 - Г) пересекающееся
3. К механизмам социальной перцепции не относится:
- А) заражение
 - Б) идентификация
 - В) аттракция
 - Г) атрибуция
4. Один из механизмов социальной перцепции, с помощью которого осуществляется познание личностью или группой других людей через сравнение или сопоставление внутренних состояний или положений партнера по общению со своими психическими или другими характеристиками или через осознанное или бессознательное уподобление себя другому человеку или его себе:
- А) атрибуция
 - Б) идентификация
 - В) эмпатия
 - Г) рефлексия
5. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему:
- А) эмпатия
 - Б) рефлексия
 - В) аттракция
 - Г) стереотипия
6. Социально-психологическое воздействие на поведение и процесс формирования мировоззрения других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние:
- А) убеждение
 - Б) заражение
 - В) подражание
 - Г) мода
7. Способ социально-психологического воздействия (словесного или образного), предполагающий наличие у человека психологической готовности к принятию данного воздействия, вызывающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации:
- А) убеждение
 - Б) заражение
 - В) подражание
 - Г) внушение
8. Эффект межгруппового восприятия, заключающийся в отрицательной оценке членов чужой группы и их результатов деятельности – это:
- А) эффект последовательности
 - Б) эффект фаворитизма
 - В) эффект дискриминации
 - Г) эффект гомогенности аутгруппы
9. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп не относится:
- А) логический барьер
 - Б) фонетический барьер
 - В) семантический барьер
 - Г) недоверие к другим
10. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения:
- А) ритуальный стиль
 - Б) конформистский стиль
 - В) альтруистический стиль
 - Г) манипулятивный стиль
11. Не является способом коммуникативного влияния:
- А) убеждение
 - Б) заражение
 - В) идентификация
 - Г) внушение

5.4. Перечень видов оценочных средств

доклад по теме, решение ситуационных задач, практическая работа (аудиторная), тестирование.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Дементьева, О. М., О. М. Дементьева, Г. Н. Ковалев	Социальное партнёрство в образовании: учебно-методическое пособие	Москва : МПГУ, 2019
Л1.2	Сафонов В. А.	Социальное партнерство: учебник для бакалавриата и магистратуры	Москва: Юрайт, 2018
Л1.3	Дементьева О. М., Ковалев Г.Н.	Социальное партнёрство в образовании: учебно-методическое пособие	Москва : МПГУ, 2019

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

Для освоения дисциплины необходим компьютер с графической операционной системой, офисным пакетом приложений, интернет-браузером, программой для чтения PDF-файлов, программой для просмотра изображений и видеофайлов и программой для работы с архивами.

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Elibrary.ru: электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию. Адрес: <http://elibrary.ru>. Режим доступа: Индивидуальный неограниченный доступ.
2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн». Адрес: <https://biblioclub.ru>. Режим доступа: Индивидуальный неограниченный доступ.
3. Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ». Адрес: e.lanbook.com. Режим доступа: Индивидуальный неограниченный доступ.
4. Образовательная платформа «Юрайт». Адрес: <https://ura.it.ru>. Режим доступа: Индивидуальный неограниченный доступ.
5. ИС Антиплагиат: система обнаружения заимствований. Адрес: <https://krasspu.antiplagiat.ru>. Режим доступа: Индивидуальный неограниченный доступ.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

Перечень учебных аудиторий и помещений закрепляется ежегодным приказом «О закреплении аудиторий и помещений в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева на текущий год» с обновлением перечня программного обеспечения и оборудования в соответствии с требованиями ФГОС ВО, в том числе:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
2. Помещения для самостоятельной работы обучающихся
3. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
4. Перечень лабораторий.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Особое место в рамках изучения дисциплины отводится самостоятельной работе во внеаудиторное время. Самостоятельная работа включает подготовку по теоретическому материалу с использованием различных форм работы:

1. Подготовка к докладу.
2. Практическая работа.
3. Решение ситуационных задач.

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебной и внеучебной деятельности, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает к научному мышлению.

При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, важно систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекаться несколько обучающихся, между которыми распределяются вопросы выступления. Структура любого доклада может быть представлена следующим образом: постановка проблемы; систематизированное изложение основных результатов ее изучения (направления исследований, основные положения теорий, основные научные результаты (достижения) в изучении феноменов, процессов, явлений в рамках излагаемой проблемы, спорные или неизученные аспекты); выводы и обобщение (резюме).

Устные выступления – это то, чему надо обязательно учиться. Лишь очень немногие из нас являются ораторами от природы и, предоставленные сами себе, мы вносим в наши выступления путаницу, ненужные подробности, и, в конце концов, скуку. Этого можно избежать, если следовать нескольким простым правилам и приемам.

Не надо жалеть времени на подготовку устных выступлений: ваша будущая карьера может зависеть от того, как вы умеете выступать и представлять свои результаты. Хорошая работа достойна того, чтобы ее хорошо доложить.

Главная цель любого доклада – донести до слушателей то, что вы хотите им сказать. (Возможны, конечно, и другие цели, но мы будем исходить только из этой.) Это означает, что вы должны завладеть вниманием аудитории и не отпугнуть слушателей ни избытком скучных подробностей, ни особенностями технического представления доклада.

Практическая работа (аудиторная). Практическая работа подразумевает выполнение обучающимися конкретных заданий и упражнений в рамках изучаемой темы.

При организации и проведении практической работы нужно, чтобы:

1. Обучающиеся были подготовлены к их выполнению.
2. Задания основывались на имеющихся у обучающихся знаниях, т.е. были доступны.
3. Не было затруднений в понимании и выполнении задания.
4. Обучающиеся стимулировались к новым усилиям в работе, к самостоятельному преодолению трудностей.
5. Результаты проверки выполненной обучающимися работы служили материалом для исправления ошибок при выполнении их в дальнейшем.

Практические задания могут проводиться при изучении нового материала, где они не только обеспечивают активность, но и позволяют дифференцировать подход к учащимся, определять степень усвоения изучаемого материала ими, определять затруднения и своевременно оказывать индивидуальную помощь. Практические работы имеют место при закреплении в процессе применения усвоенных знаний, а также при выполнении домашних заданий и проводятся как в письменной, так и в устной форме.

Решение ситуационных задач. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем.

При решении ситуационной задачи необходимо:

- 1) представить рассуждение по поводу: необходимости дополнительных данных и источников их получения; прогнозов относительно субъектов и/или причин возникновения ситуации;
- 2) продемонстрировать умения использовать системный подход, ситуативный подход, широту взглядов на проблему;
- 3) подготовить программу действий, направленную на реализацию, например, аналитического метода решения проблемы: проанализировать все доступные данные, превратить их в информацию; определить проблему; прояснить и согласовать цели; выдвинуть возможные альтернативы; оценить варианты и выбрать один из них.