

Научная статья**УДК 37.018.43****DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.406****Yulia Gennadyevna Semikina**

Candidate of Philology,
Associate Professor of the Department of Linguistics
and Intercultural Communication,
Volgograd Institute of Management,
Branch of RANEPА
Volgograd, Russian Federation
semikinajulia@yandex.ru

Dmitriy Viktorovich Semikin

Candidate of Geography,
Associate Professor of the Department of Accountancy,
Analysis and Audit,
Volgograd Institute of Management,
Branch of RANEPА
Volgograd, Russian Federation
semikindv@yandex.ru

Evgenia Vyacheslavovna Gulyaeva

Candidate of Philology,
Associate Professor of the Department of Linguistics
and Intercultural Communication,
Volgograd Institute of Management,
Branch of RANEPА
Volgograd, Russian Federation
guevgenia@yandex.ru

Юлия Геннадьевна Семикина

канд. филол. наук,
доцент кафедры лингвистики
и межкультурной коммуникации,
Волгоградский институт управления —
филиал РАНХиГС
Волгоград, Российская Федерация
semikinajulia@yandex.ru

Дмитрий Викторович Семикин

канд. геогр. наук,
доцент кафедры учета,
анализа и аудита,
Волгоградский институт управления —
филиал РАНХиГС
Волгоград, Российская Федерация
semikindv@yandex.ru

Евгения Вячеславовна Гуляева

канд. филол. наук,
доцент кафедры лингвистики
и межкультурной коммуникации,
Волгоградский институт управления —
филиал РАНХиГС
Волгоград, Российская Федерация
guevgenia@yandex.ru

СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ УЧЕБНОЙ МОТИВАЦИИ СТУДЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

13.00.08 — Теория и методика профессионального образования

Аннотация. В статье исследуются способы повышения учебной мотивации студентов в условиях онлайн-образования. В связи с переходом на дистанционную форму обучения преподаватели столкнулись с проблемой снижения учебной мотивации у студентов. Планируя работу, педагоги в большей степени задумывались о принципах создания онлайн-курсов, формах презентации учебного материала, системе оценивания знаний. Опыт работы в дистанционном формате позволил сделать выводы о том, что невозможно добиться качественного усвоения знаний, если студенты испытывают трудности, обусловленные слабой волевой саморегуляцией, не в полной мере вовлечены в учебный процесс. В данном исследовании рассматриваются способы целенаправленного повышения учебной мотивации у студентов. В статье обоснована необходимость создания системы мер, направленных на повышение интереса к получению знаний в рамках онлайн-курса.

В результате проведенного исследования можно сделать вывод о том, что освоение материала онлайн-курса предполагает резкое увеличение объема работы, которую студент должен выполнить самостоятельно.

Эффективность образовательного процесса обусловлена осмысленным отношением учащихся к работе: они должны сохранять концентрацию внимания и желание получать информацию, осознавать свою ответственность за качество получаемых знаний. Качество работы зависит и от преподавателя. Чтобы создать действенную систему мер, способствующих повышению учебной мотивации подопечных, педагогу важно выстроить онлайн-курс таким образом, чтобы у него была возможность оценить заинтересованность ученика на каждом этапе и предпринять необходимые действия, побуждающие студентов к самореализации, даже когда возникают трудности. Результаты проведенного исследования могут быть использованы для более глубокого изучения методики повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения.

Ключевые слова: учебная мотивация, дистанционное обучение, электронные курсы, педагогическое воздействие, процесс обучения, цифровая образовательная среда, многоканальное общение, онлайн-образование, самостоятельная работа, методика преподавания

Для цитирования: Семикина Ю. Г., Семикин Д. В., Гуляева Е. В. Способы повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения // Бизнес. Образование. Право. 2021. № 4 (57). С. 333—337. DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.406.

METHODS OF INCREASING STUDENTS' MOTIVATION FOR LEARNING IN THE CONTEXT OF DISTANCE EDUCATION

13.00.08 — Theory and methodology of vocational education

Abstract. *The article deals with the methods of increasing students' motivation for learning in the context of online learning. Professors faced the problem of lower motivation for learning among students due to the transition to distance education. When planning the work, the academic staff paid more attention to the principles of creating online courses, forms of presentation of learning materials and the system of knowledge assessment. The experience in distance work resulted in the conclusion that it is impossible to achieve high quality acquisition of knowledge if students have difficulties due to the weak volitional self-regulation and are not fully involved in the educational process. The methods of purposeful increasing of students' motivation for learning are considered in this study. The article includes the substantiation of the need to create a system of measures aimed at increasing interest in acquiring knowledge in an online course.*

As a result of the conducted study, it is possible to conclude that learning in online courses involves a sharp increase in the

amount of work that students must do on their own. The efficiency of the educational process depends on the conscious attitude of students to work: they must remain focused and willing to receive information, realize their responsibility for the quality of received knowledge. The quality of work depends also on professors. To create an effective system of measures increasing the students' motivation for learning, it is important for professors to organize online courses in such a way that they could assess the students' interest at each stage and take the necessary actions to encourage self-realization of students even when difficulties arise. The results of the conducted study can be used for a more in-depth study of the methods of increasing students' motivation for learning in the context of distance education.

Keywords: *motivation for learning, distance education, online courses, pedagogical impact, educatory process, digital educational environment, multi-channel communication, online learning, independent work, teaching techniques*

For citation: Semikina Yu. G., Semikin D. V., Gulyaeva E. V. Methods of increasing students' motivation for learning in the context of distance education. *Business. Education. Law*, 2021, no. 4, pp. 333—337. (In Russ.) DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.406.

Введение

В период пандемии 2019—2021 гг. многим вузам пришлось перейти на дистанционную форму обучения. Организуя учебный процесс, преподаватели в большей степени задумывались о принципах создания онлайн-курсов, формах презентации учебного материала, системе оценивания знаний. Во время работы педагоги столкнулись с проблемой резкого снижения учебной мотивации у студентов.

Вследствие этого все более актуальными становятся исследования, посвященные осмыслению способов повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения. Работы, посвященные этой проблеме, носят междисциплинарный характер. Исследование проблемы с позиции педагогики представляется **актуальным**, поскольку опыт работы в онлайн-формате свидетельствует о том, что педагогам необходимо проводить целенаправленную работу по повышению учебной мотивации у студентов.

Целесообразность проведенного исследования в рамках заявленной темы обусловлена необходимостью решить вопрос, касающийся перспектив формирования у студентов познавательного интереса в условиях современной цифровой образовательной среды. Необходимо осмыслить, какие способы повышения учебной мотивации являются наиболее действенными.

Научная новизна исследования заключается в обосновании перспектив создания и использования системы мер, способствующих формированию устойчивой учебной мотивации в процессе онлайн-обучения.

Цель статьи — рассмотреть проблему эффективного применения способов повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения.

Для решения поставленной цели необходимо решить ряд **задач**:

– выявить факторы, способствующие снижению учебной мотивации студентов;

– рассмотреть способы повышения учебной мотивации и специфику их использования в онлайн-курсах.

Теоретическая значимость заключается в возможности использования полученных результатов для дальнейшего осмысления закономерностей разработки системы мер, направленных на повышение учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения. **Практическая значимость** обусловлена тем, что результаты исследования могут быть использованы в работе специалистов при планировании концепции разработки онлайн-курсов.

Изученность проблемы. В сфере педагогики тема использования способов повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения исследована недостаточно. Ученые рассмотрели различные аспекты проблемы: приобщение студентов к научной деятельности как способ заинтересовать в изучении определенных дисциплин (Иванова А. Д., Таранов В. Ю.), особенности формирования внутренней и внешней учебной мотивации (Бугрименко А. Г.), развитие мотивации профессиональной деятельности (Копысова Л. А.), роль стратегий обучения в формировании учебной мотивации (Hariri H., Karwan D. H., Naenilah E. Y., Rini R., Suparman U., Rule P.), формирование навыков самостоятельной познавательной деятельности студентов в условиях цифровизации (Декатова К. И., Павловская И. Г., Неумоин В. В., Макевнина И. А.). Однако до сих пор не было попыток комплексного исследования потенциала использования способов повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения. Данная статья внесет вклад в понимание проблемы.

Основная часть

Методологическую основу исследования составляют принципы структурно-функционального подхода. Методологической основой в настоящем исследовании стали работы Декатовой К. И. [1, с. 30—36], Павловской И. Г., Неумоина В. В., Макевниной И. А. [2, с. 309—312], Саенко Н. Н.,

Пановой Е. П., Фроловой Н. Н., Тюменцевой Е. В., Хрипуновой Е. В. [3, с. 294—299], Naaz I. [4, с. 338—344].

Работа в рамках онлайн-курса снижает уровень личностного воздействия педагога, уменьшает возможности оказания эмоциональной поддержки и проявления эмпатии. Это создает неблагоприятные условия для студентов, которые испытывают трудности, обусловленные слабой волевой саморегуляцией. Таким учащимся необходим постоянный контакт с преподавателем. Обратная связь должна быть многоканальной, своевременной и конструктивной. Студент, работающий с материалами онлайн-курса, должен осознавать, что его успехи и неудачи осмысливает педагог. В любой момент учащийся может запросить помощь или получить консультацию.

Освоение материала онлайн-курса предполагает самостоятельную работу студента. Чтобы процесс обучения оставался эффективным, учащиеся должны осознанно подходить к работе: сохранять концентрацию внимания и желание получать знания. Студенту необходимо осознавать ответственность за качество получаемых знаний, это поможет ему стать успешным в системе дистанционного обучения. В противном случае изучение дисциплины превращается в профанацию, в имитацию учебного процесса. Разработчик онлайн-курса может предотвратить подобный ход событий, если заранее проанализирует этапы курса, которые могут сопровождаться снижением учебной мотивации, и примет соответствующие меры. Создавая эффективную систему мер, способствующих повышению учебной мотивации, важно выстроить онлайн-курс таким образом, чтобы у преподавателя была возможность оценить заинтересованность ученика на каждом этапе и принять необходимые меры, если возникают трудности [5, с. 39; 6, с. 342; 7, с. 46; 8].

В начале курса важно помочь студентам сформулировать личную образовательную цель, которую необходимо достичь в процессе работы в рамках онлайн-курса. Если цель лично значима, то студент готов прикладывать больше усилий для ее достижения, для реализации научного и творческого потенциала и сохранять положительную динамику учебной мотивации.

Важно стремиться к максимальной вовлеченности студентов в учебный процесс [9, с. 228; 10; 11, с. 29]. Необходимо постоянно поддерживать их внимание на изучаемом предмете. С этой целью применяются разнообразные технологии и формы работы: деловые игры с использованием ситуационных задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью; формы работы, активизирующие межпредметные связи (выступление с презентацией проекта, доклад на научно-практической конференции; составление ментальной карты и т. д.) [12, с. 110; 13, с. 86; 14, с. 27; 15, с. 15].

Немаловажную роль играет грамотная подача материала в электронном курсе: деление курса на логичные модули; четкое целеполагание в каждом модуле; критерии проверки знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе работы над каждым модулем; понятная система оценивания; разнообразные способы презентации информации, правильная последовательность заданий, наличие в курсе интересного и познавательного аудио-визуального материала (видеофильмы, аудиофайлы и т. д.), нетрадиционных заданий (кроссворды, тренинги по запоминанию основных терминов и понятий, ментальные карты и т. д.); смена видов деятельности с учетом особенностей восприятия материала студентами и уровнем их начальных знаний и умений; достаточное количество тренинговых заданий, помогающих осмыслить и закрепить теорию.

В каждом модуле необходимо подводить промежуточные результаты и выставлять предварительные оценки. Чтобы создавать для студентов ситуацию успеха, важно предусмотреть возможность выполнять несколько раз некоторые виды оценочных работ с целью повышения балла. Не следует перегружать электронный курс слишком сложными тестами и заданиями. Важно выстраивать оценочные виды деятельности по нарастанию сложности. Это позволит сохранить учебную мотивацию на должном уровне и не будет способствовать формированию у студентов негативных чувств (отчаяния, безысходности, гнева) по отношению к учебному процессу. Положительные эмоции и понимание критериев оценки, система поощрений помогают студентам удерживать на должном уровне стремление к достижению цели и испытывать удовлетворенность от проделанной работы.

Чтобы проанализировать эффективность применения различных способов повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения, был проведен анализ работы в рамках двух онлайн курсов: «Региональное управление и территориальное планирование» и «Иностранный язык профессионального общения». В исследовании приняли участие 123 студента ВИУ — РАНХиГС. Разработчики онлайн-курсов стремились выявить факторы, способствовавшие снижению или повышению учебной мотивации учащихся. В течение первого семестра 2020/2021 учебного года проводились анонимные опросы, личные и групповые беседы со студентами, анализировались различные работы студентов и их успехи и неудачи. В двух онлайн-курсах были актуализированы межпредметные связи и реализовано несколько проектов (групповые и индивидуальные проекты, студенческая научно-практическая конференция в онлайн-режиме, подготовка научных статей).

В результате проведенного исследования были получены следующие результаты:

1) студентам было трудно сохранять высокий уровень учебной мотивации:

- поскольку они были лишены непосредственного общения с преподавателем и с одноклассниками (однокурсниками);
- отсутствие эмоциональной поддержки и одобрения одноклассников;
- электронный курс более строго определяет темп изучения материала учебной дисциплины;
- учащиеся испытывали трудности с волевой саморегуляцией;

2) большому количеству студентов удавалось сохранить высокий уровень учебной мотивации благодаря:

- личному целеполаганию;
- грамотной структуре онлайн-курса;
- интересным и разнообразным формам презентации материала;
- межпредметным связям;
- способности использовать многоканальное взаимодействие с преподавателем;
- осознанию ценности полученных результатов.

Выводы и заключение

В результате проведенного исследования были выявлены факторы, способствующие снижению учебной мотивации студентов: отсутствие или недостаточная организация многоканального общения с преподавателем; излишняя геймификация учебного процесса или, наоборот, недостаток творческих и нестандартных форм предъявления материала;

быстрый темп прохождения материала, достаточное количество заданий на закрепление изученной информации; отсутствие ситуации успеха; невозможность применить полученные знания, умения, навыки на практике.

Повысить учебную мотивацию помогает своевременная поддержка волевой саморегуляции студентов, быстрая реакция преподавателей на успехи и неудачи учащихся, качественное методическое и научное сопровождение

онлайн-курса; использование разнообразных форм работы и оптимальная смена деятельности; актуализация межпредметных связей и выполнение студентами лично значимых проектов; координация преподавателем вовлеченности студентов в учебный процесс. Результаты проведенного исследования подтверждают необходимость продолжить работу над осмыслением способов повышения учебной мотивации студентов в условиях дистанционного обучения.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Декатова К. И. Вербальные средства манипуляции сознанием как объект анализа в процессе изучения русского языка в онлайн-формате // Русский язык в современном онлайн-образовании : сб. материалов Междунар. науч. онлайн-конф. Волгоград, 2020. С. 30—36.
2. Павловская И. Г., Неумоин В. В., Макевнина И. А. Выбор способов и систем дистанционного обучения русскому языку в иноязычной аудитории при наличии студентов с особыми возможностями здоровья // Дистанционные формы обучения иностранных студентов в медицинских вузах: практический аспект : материалы VI Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием / Под общ. ред. В. В. Шкарина. Волгоград, 2021. С. 309—312.
3. Понимание как педагогическая проблема дистанционного обучения / Н. Н. Саенко, Е. П. Панова, Н. Н. Фролова, Е. В. Тюменцева, Е. В. Хрипунова // Бренное и вечное: мифология цифровой цивилизации : материалы Междунар. науч. конф. Великий Новгород, 2021. С. 294—299.
4. Naaz I. Innovations in Open and Distance Learning (ODL) // Distance Education and Educational Technology. New Delhi, 2020. Pp. 338—344.
5. Motivation and learning strategies: Student motivation affects student learning strategies / H. Hariri, D. H. Karwan, E. Y. Haenilah, R. Rini, U. Suparman // European Journal of Educational Research. 2021. Vol. 10. No. 1. Pp. 39—49. URL: <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.1.39>.
6. Kitova E. B., Troshkin M. I. Academic motivation and the impact of distance learning during lockdown: university student's perspective // Изв. Байкал. гос. ун-та. 2020. Т. 30. № 3. С. 341—350.
7. Wissing Ch., Kerres A. Distance Learning kompetenzorientiert organisieren // Pflege Zeitschrift. 2020. Vol. 73. No. 10. Pp. 44—47.
8. Exploring instructors' perspectives, practices, and perceived support needs and barriers related to the gamification of MOOCs / Y. An, M. Zhu, C. J. Bonk, L. Lin, et al. // Journal of Computing in Higher Education. 2020. URL: <https://doi.org/10.1007/s12528-020-09256-w>.
9. Zaheer M. Role of knowledge networks in distance learning // Pakistan Journal of Distance & Online Learning. 2020. Vol. VI. Iss. I. Pp. 221—230.
10. Brandao P. R., Algarvio D. P. Connectivism, information technologies and distance learning // Connectivism, Information Technologies and Distance Learning. 2020. Vol. 8-02. DOI: 10.31112/kriativ-tech-2020-06-29.
11. Transdisciplinary approach to improving study motivation among university students of engineering specialties / V. V. Andreev, V. I. Gorbunov, O. K. Evdokimova, G. Rimondi // Education and Self-Development. 2020. Vol. 15. No. 1. Pp. 21—37.
12. Emirilyasova S. S. Gamification as a powerful EFL motivator for law students // Педагогика и просвещение. 2021. № 2. С. 103—112.
13. Захарова О. О. Использование видеоресурсов как способа повышения мотивации студентов технического вуза к изучению иностранного языка // Вестн. Томского гос. пед. у-та. 2019. № 8(205). С. 84—91.
14. Складар Е. С. Веб-квест как способ повышения мотивации обучения // Региональный вестник. 2019. № 7(22). С. 27—28.
15. Панкова Т. В. Блог-технологии как способ повышения мотивации к обучению // Social Sciences: Achievements and Prospects Journal. 2019. Vol. 1. No. 9. Pp. 14—17.

REFERENCE

1. Dekatova K. I. Verbal means of mind manipulation as an issue of analysis in studying Russian in online format. In: *Russian language in modern online education. Proceedings of the Int. sci. online conf.* Volgograd, 2020. Pp. 30—36. (In Russ.)
2. Pavlovskaya I. G., Neumoin V. V., Makevnina I. A. Selection of methods and systems of distance teaching of Russian to foreign students including those with special needs. In: *Distance Forms of Education of Foreign Students at Medical Higher Education Institutions: Practical Aspect. Proceedings of the 4th All-Russian sci. and pract. conf. with int. participation.* Under the general editorship of V. V. Shkarin. Volgograd, 2021. Pp. 309—312. (In Russ.)
3. Saenko N. N., Panova E. P., Frolova N. N., Tyumentseva E. V., Khripunova E. V. Understanding as a pedagogical issue of distance education. In: *The temporal and the eternal: mythology of digital civilization. Proceedings of the Int. sci. conf.* Velikiy Novgorod, 2021. Pp. 294—299. (In Russ.)
4. Naaz I. Innovations in open and distance learning (ODL). In: *Distance Education and Educational Technology.* New Delhi, 2020. Pp. 338—344.
5. Hariri H., Karwan D. H., Haenilah E. Y., Rini R., Suparman U. Motivation and learning strategies: student motivation affects student learning strategies. *European Journal of Educational Research*, 2021, vol. 10, no. 1, pp. 39—49. URL: <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.1.39>.

6. Kitova E. B., Troshkin M. I. Academic motivation and the impact of distance learning during lockdown: university student's perspective. *Proceedings of Baikal State University*, 2020, vol. 30, no. 3, pp. 341—350.
7. Wissing Ch., Kerres A. Organising distance learning in a competence-oriented way. *Pflege Zeitschrift*, 2020, vol. 73, no. 10, pp. 44—47. (In German)
8. An Y., Zhu M., Bonk C. J., Lin L., et al. Exploring instructors' perspectives, practices, and perceived support needs and barriers related to the gamification of MOOCs. *Journal of Computing in Higher Education*, 2020, June. URL: <https://doi.org/10.1007/s12528-020-09256-w>.
9. Zaheer M. Role of knowledge networks in distance learning. *Pakistan Journal of Distance & Online Learning*, 2020, vol. VI, iss. I, pp. 221—230.
10. Brandao P. R., Algarvio D. P. Connectivism, information technologies and distance learning. *Connectivism, Information Technologies and Distance Learning*, 2020, vol. 8-02. DOI: 10.31112/kriativ-tech-2020-06-29.
11. Andreev V. V., Gorbunov V. I., Evdokimova O. K., Rimondi G. Transdisciplinary approach to improving study motivation among university students of engineering specialties. *Education and Self-Development*, 2020, vol. 15, no. 1, pp. 21—37.
12. Emirlyasova S. S. Gamification as a powerful EFL motivator for law students. *Pedagogy and Education*, 2021, no. 2, pp. 103—112.
13. Zakharova O. O. Use of video resources as a method of increasing the motivation of students of the technical higher education institution for learning a foreign language. *Tomsk State Pedagogical University Bulletin*, 2019, no. 8(205), pp. 84—91. (In Russ.)
14. Sklyar E. S. Webquests as a method of increasing learning motivation. *Regional Bulletin*, 2019, no. 7(22), pp. 27—28. (In Russ.)
15. Pankova T. V. Blog technologies as a method of increasing motivation for learning. *Social Sciences: Achievements and Prospects Journal*, 2019, vol. 1, no. 9, pp. 14—17. (In Russ.)

Статья поступила в редакцию 21.07.2021; одобрена после рецензирования 13.08.2021; принята к публикации 19.08.2021.
The article was submitted 21.07.2021; approved after reviewing 13.08.2021; accepted for publication 19.08.2021.

Научная статья

УДК 37.04

DOI: 10.25683/VOLBI.2021.57.423

Ксения Сергеевна Шалагинова

Candidate of Psychology, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Psychology and Pedagogy,
Tula State Lev Tolstoy
Pedagogical University
Tula, Russian Federation
shalaginvaksenija99@yandex.ru

Ксения Сергеевна Шалагинова

канд. психол. наук, доцент,
доцент кафедры психологии и педагогики,
Тульский государственный педагогический университет
им. Л. Н. Толстого
Тула, Российская Федерация
shalaginvaksenija99@yandex.ru

Елена Викторовна Декина

Candidate of Psychology, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Psychology and Pedagogy,
Tula State Lev Tolstoy
Pedagogical University
Tula, Russian Federation
kmppedagogika@yandex.ru

Елена Викторовна Декина

канд. психол. наук, доцент,
доцент кафедры психологии и педагогики,
Тульский государственный педагогический университет
им. Л. Н. Толстого
Тула, Российская Федерация
kmppedagogika@yandex.ru

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ У ПОДРОСТКОВ С ПОВЫШЕННЫМ УРОВНЕМ ТРЕВОЖНОСТИ

13.00.02 — Теория и методика обучения и воспитания

Аннотация. В статье приведен опыт формирования навыков конструктивного поведения в конфликтах у подростков с повышенным уровнем тревожности. Актуальность исследования обусловлена рядом противоречий, центральным из которых является увеличение численности подростков с повышенным уровнем тревожности, не умеющих конструктивно решать возникающие противоречия, и устаревшие подходы к организации работы с данной категорией детей; практическим запросом в овладении современными подростками навыками разрешения конфлик-

тов и недостаточным количеством эмпирических данных о влиянии тревожности на выбор стратегии поведения в конфликте. Представлена программа по формированию навыков конструктивного поведения в конфликтах подростков с повышенным уровнем тревожности, включающая занятия, направленные на снижение уровня тревожности до «нормы»; овладение навыками уверенного поведения; базовыми коммуникативными навыками; навыками конструктивного разрешения конфликтов; навыками выражения и управления эмоциями; снятие эмоционального