



Факультет креативных индустрий

Институт медиа

Москва, 2025

Использование образовательных симуляторов для развития навыков переговоров

Заявка на конкурс
образовательных
инноваций
/ весна 2025

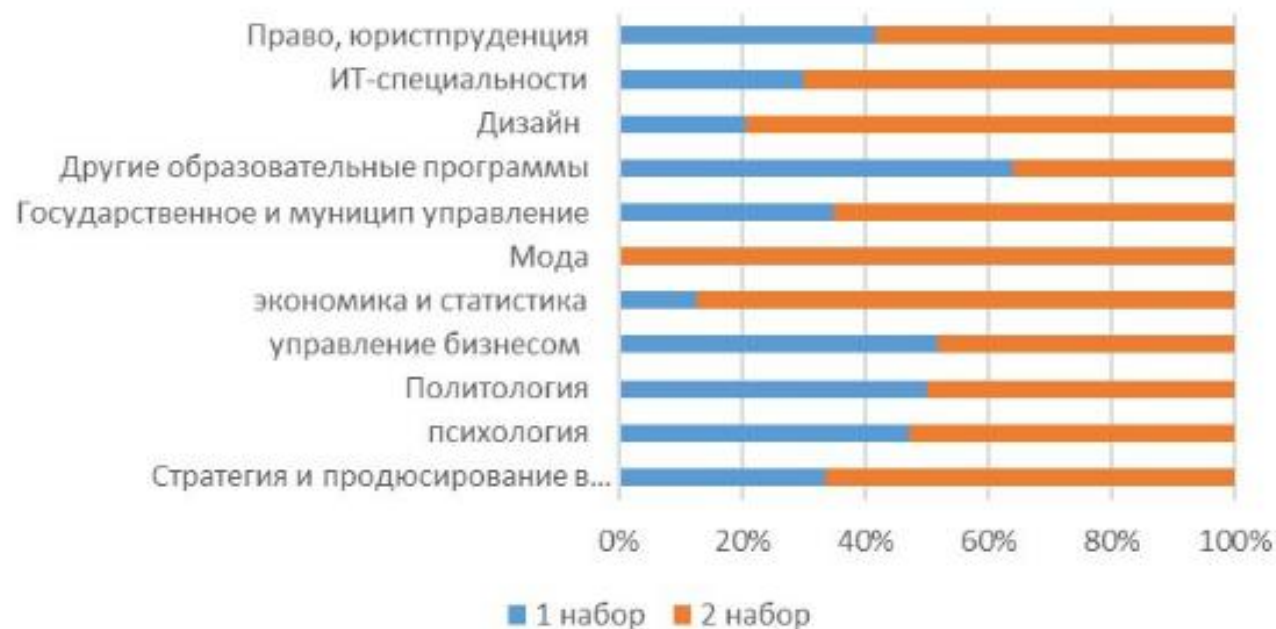
Заявитель: к.филол. н, доцент Института медиа ФКИ НИУ ВШЭ **Сыченков В.В.**

Соавторы: **Клименко Ю.Г, Мамизеров Н.А.**

Функционал разработки – потребность в инновации

Дисциплина «Осознанные коммуникации», майнор “Публичные конфликты и управленческая риторика”
Института медиа Факультета креативных индустрий (учатся студенты 54 образовательных программ Вышки)

Портрет студента майнора (126 + 200 чел)



Прикладные образовательные
результаты:

- закрепление материала лекции и семинаров (максимально эффективное использование часов, отведенных на самостоятельную работу),
- увеличивает количество выполненных домашних работ,
- суммарно улучшает и подготовленность студентов к семинарам,
- позволяет усвоить материал на практике.
- Развивает «горизонтальное обучение», как коллективное знание



Три инновационных решения

1. Используется платформа для создания образовательных симуляторов собственной разработки, которая позволяет создавать игровые симуляторы с разнообразным контентом (Текст, Видео, Фото, аудио), что позволяет увеличивать интерес к выполнению домашних работ

2. Дополнительно в процессе прохождения симуляторов используется ИИ для оценки ответа и изменение сюжета (обратной связи) в зависимости от ответа пользователей

3. Используется Телеграм-бот, который отправляет регулярные домашние работы, а также отвечает на вопросы по теории со стороны учеников, что помогает студентам лучше усвоить сложный контент. Помимо этого телеграм бот отправляет домашние задания последовательно, что позволяет студентам выполнять домашнюю работу постепенно



1/3 решения: образовательные симуляторы

1. Используется платформа для создания образовательных симуляторов собственной разработки, которая позволяет создавать игровые симуляторы с разнообразным контентом (Текст, Видео, Фото, аудио), что позволяет увеличивать интерес к выполнению домашних работ

Добро пожаловать в теоретический симулятор по конфликтам.

Это не просто обучающий симулятор, в котором вы узнаете основу нашей теории по конфликтам — это еще и игра. В зависимости от ваших выборов, вы получите разный конец истории. Желаю удачи!

P.S. Относитесь к ответам серьезно :-)

Далее

Выберите аватар



☐ Даю согласие на обработку персональных данных

Тренировка декодирования

Ситуация 1

Молодая пара студентов (22 года и 20 лет) решила снять квартиру в Москве и съехать от родителей. При знакомстве с владельцем квартиры тот посмотрел на них и сказал: "Молодые вы, проблем с вами будет много..."

Ваш ответ:

Правильно

ПОПРОБОВАТЬ ЕЩЕ
РАЗ

СЛЕДУЮЩИЙ
КЕЙС

Эмоциональный интеллект

Конфликты

Управление

Работа с эмоциями

Что происходит в переговорах, когда собеседник оказывается под влиянием эмоций? Можно ли это игнорировать, и если нет — то как действовать, чтобы решить вопрос и не испортить отношения?

🕒 57 минут

Конфликты

Теория

Конфликты. Введение

В этом уроке мы разберем, что такое конфликт, как он проявляется и на что влияет. А также вы проверите смогли бы вы справиться с выстраиванием репутации в новой компании

🕒 60 минут



1/3 решения: образовательные симуляторы

Цель на конфликты и тема на переговоры

Научимся определять цель на конфликты и тему на переговоры!



Mike AI , Преподаватель

Привет! Я Майк, и сегодня мы с тобой научимся, как различать цели конфликтов и темы для переговоров. Я предложу тебе кейсы, которые помогут закрепить знания. Мы будем анализировать ситуации и вместе находить решения, чтобы ты мог применять эти навыки в жизни. Готов начать?

Да



Mike AI , Преподаватель

Представьте, что вы новый менеджер, назначенный на новую должность. На собеседовании вам сообщили, что у вас есть все необходимые ресурсы: три разработчика, готовые к работе. Но на первой встрече вы обнаруживаете, что на деле это один сеньор и два стажера, которые к тому же не до конца понимают, как устроен рабочий процесс. Вы идете к руководителю, а он говорит: **"Если бы всё было идеально, зачем бы мы нанимали тебя?"**

Давайте посмотрим, как у вас получится в этом кейсе. Напишите мне в ответ какую тему на переговоры вы видите в этом кейсе. **Какая тема на переговоры?**

тема на переговоры - соблюдение договоренностей

Mike AI , Преподаватель

Не совсем верно. Темой на переговоры станет вопрос о том, стоит ли выделять дополнительные ресурсы на привлечение новых разработчиков.

Теперь после того, как ты определил тему на переговоры, нужно определить цель на конфликты. Будем честными, определить цель на конфликты достаточно сложно, потому что это потребует огромного опыта. Не существует простого алгоритма, который поможет нам определить цель на конфликты. При этом нам может помочь задать себе следующие вопросы:

1. Что не так в этой ситуации? Как должно быть иначе?
2. Какие границы задеты?
3. Какие неформальные социальные роли?
4. Какие долгосрочные последствия могут быть?

Напиши, какая цель на конфликты в этом кейсе?



2/3 решения: оценка ответа и вариативность

 **Иван** , Менеджер продукта в компании "Индексы"

Владимир, привет! Я очень устал, наш крупный клиент «Инвбанк» постоянно требует доработки и правки, но платить за них не хочет.

В договоре прописано, что мы делаем всего две итерации правок, а прошло уже три. После того, как я выставил счет, они начали просить встречу с тобой...



Вы назначаете встречу с клиентом.

 **Игорь** , Клиент

Скажу честно, я разочарован вашим подходом по работе с нашей фирмой...

Вы же понимаете, что, если мы оставим плохой отзыв, то с вами больше ни одна крупная фирма работать не будет?

Могу я надеяться, что вы все-таки доделаете эти правки, чтобы соответствовать нашим ожиданиям?

Далее

2. Дополнительно в процессе прохождения симуляторов используется ИИ для оценки ответа и изменение сюжета (обратной связи) в зависимости от ответа пользователей

Тестовое задание

Есть ли здесь манипуляция?

Есть

Нет

Да, здесь манипуляции нет. Ваш сотрудник делится своими эмоциями, а не пытается воздействовать на ваши.

Манипуляции

Прием «Показать цель манипулятора»

В этом симуляторе мы разберем один из основных приемов отработки манипуляции.

15 минут

Открытый вопрос

Как бы вы ответили?

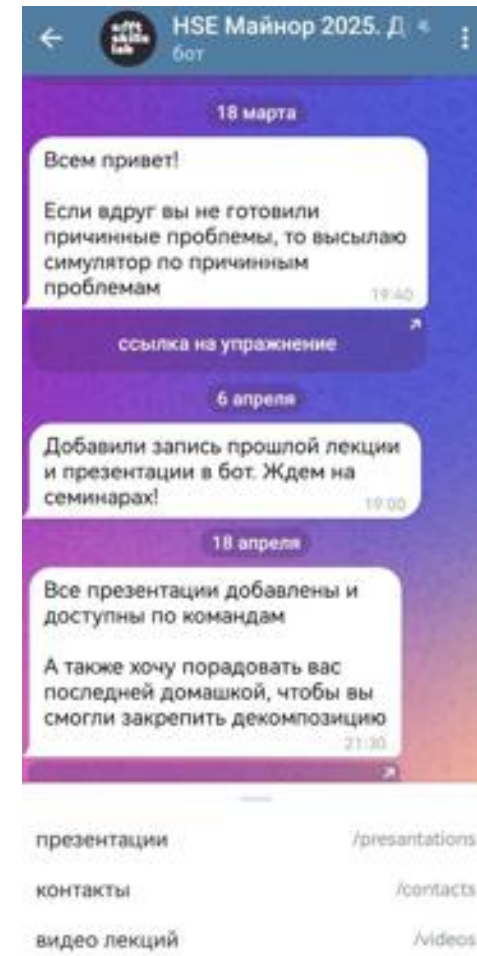
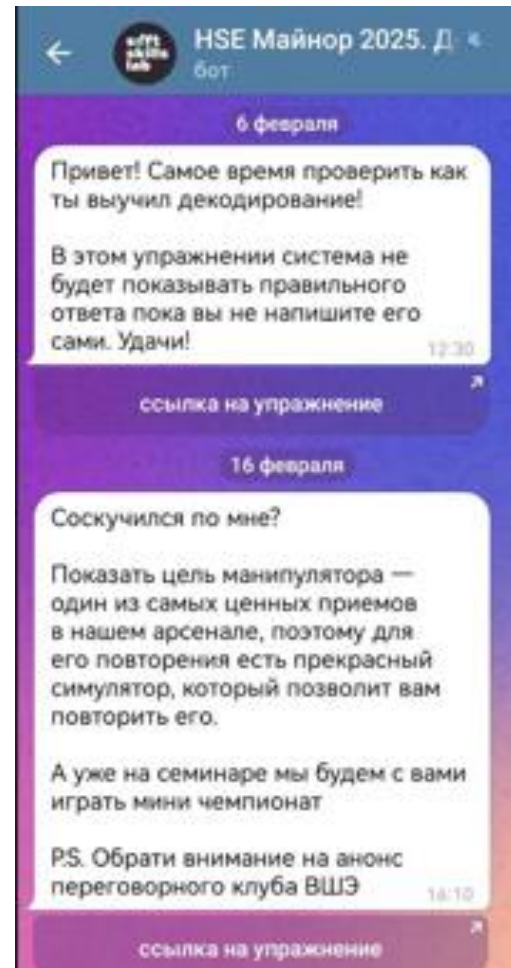
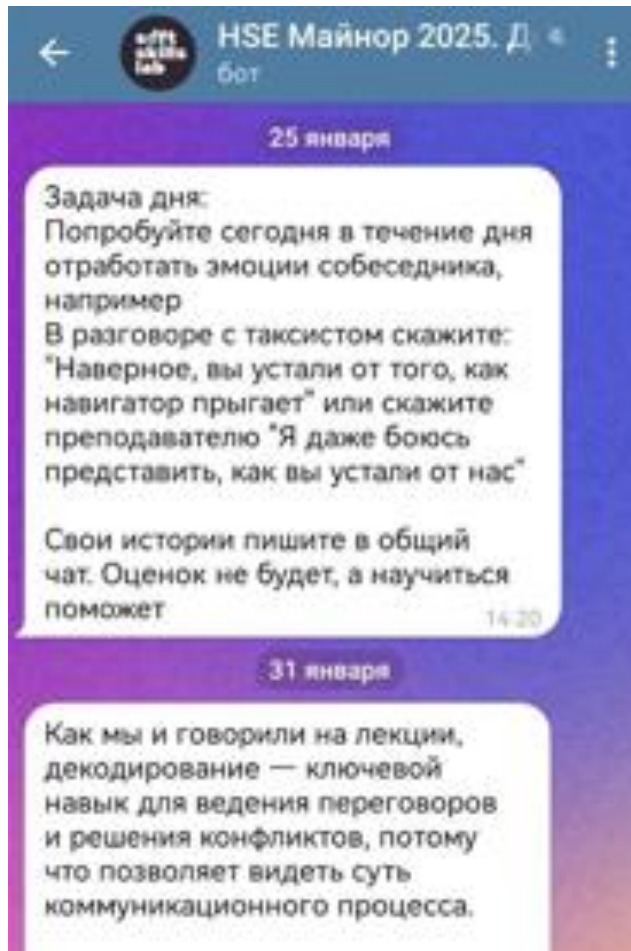
Здесь нет правильного или неправильного ответа. Постарайтесь дать ответ, который дали бы в жизни. Этот ответ не будет оценен вашими соучениками, так что можете написать «пропустить».

 **Игорь** 

Скажу честно, я разочарован вашим подходом по работе с нашей фирмой...



3/3 решения: телеграм-бот на каждый день



3. Используется Телеграм-бот, который отправляет регулярные домашние работы, а также отвечает на вопросы по теории со стороны учеников, что помогает студентам лучше усвоить сложный контент. Помимо этого телеграм бот отправляет домашние задания последовательно, что позволяет студентам выполнять домашнюю работу постепенно



Доп.возможности: ИИ отвечает на вопросы

Сегодня

/question что такое конфликт? 19:13 ✓✓

Конфликт определяется как процесс, связанный с восприятием несовместимости действий, целей или идей, когда одна сторона считает, что другая сторона негативно влияет на что-то важное для неё. Конфликт может быть описан как ситуация, в которой стороны занимают несовместимые взгляды.

Кроме того, конфликт рассматривается как процесс нарушения личных границ, когда одна сторона может случайно или умышленно пересечь границы другой стороны.

Таким образом, конфликт — это сложный процесс, который может происходить как между отдельными людьми, так и в рамках групп, и он требует понимания как его сути, так и подходов к решению. 19:14

/question как делать декодирование? 19:14 ✓✓

Чтобы сделать декодирование, следуйте следующему алгоритму:

1. ****Определите формальные социальные роли**** в ситуации.
2. ****Ответьте на вопрос****, какова ваша неформальная социальная роль после сказанной фразы.
3. ****Определите неформальную социальную роль**** собеседника после его фразы.
4. ****Проверьте****, сравнив смысл фраз, правильность декодирования.

Для качественного декодирования важно учитывать, как изменяется неформальная социальная роль собеседника и вашу собственную, чтобы избежать недопонимания в конфликтной ситуации. 19:14



Образовательные результаты: план и факт

1. Практика применения этой разработки позволяет расширять картину мира студента (увеличить объема памяти за счет дозированного освоения)
2. Разработка помогает лучше понимать, систематизировать уже имеющихся знания по теме, сохраняет возможность осознанного действия
3. Практика за счет поэтапного освоения не перегружает когнитивные способности студента, позволяя им сохранять гибкость мышления и скорость применения навыка в быстро меняющихся ситуациях
4. Подход также позволяет студенту сохранять самостоятельность мышления (не подменяя, как это часто бывает, свои усилия подсказками ИИ), анализировать, опираясь на разработанные шаблоны, при этом свободно привнося в него личный управленческий опыт взаимодействия с людьми
5. Способствует интеграции подходов разных научных и индустриальных школ, корректному оцениванию ситуаций, выдвижению гипотез, взвешенным решениям, учитывающих разные неизвестные в моменте факторы
6. Практика помогает студенту правильно распределять ресурсы, развивать вариативность решения, создавать новые продукты, ставить перед собой задачи более высокого порядка

Почему это работает?

Среди посещающих семинары (явка в среднем 80 % на курсе)

количество выполненных домашних работ выросло минимум в 2 раза,

что позволяет увеличивать эффективность семинаров.

Также семинаристы указывают на увеличение уровня усвоения материала, так как позволяет выучить материал на практике, проживая опыт