

Данный документ переведен и адаптирован Американским международным союзом здравоохранения (АМСЗ). Настоящий документ входит в Библиотеку Инфосети «Здоровье Евразии» [www.eurasiahealth.org](http://www.eurasiahealth.org).

Ресурсы «Здоровья Евразии» предоставляются бесплатно и могут свободно распространяться. Электронную версию настоящего документа можно размещать на других сайтах только для некоммерческих целей, без изменения содержания, с обязательным указанием Инфосети «Здоровье Евразии» в качестве источника, уведомлением электронной почтой по адресу [webmaster@aiha.com](mailto:webmaster@aiha.com) и включением ссылки на сайт «Здоровья Евразии» ([www.eurasiahealth.org](http://www.eurasiahealth.org)). Взимать плату за доступ к материалам «Здоровья Евразии» запрещается.

АМСЗ и «Здоровье Евразии» не отвечают за мнения, изложенные в данном документе. Ответственность за интерпретацию и использование этого материала всецело лежит на читателе. АМСЗ и «Здоровье Евразии» не несут ответственности за какие бы то ни было ошибки, пропуски и другие возможные проблемы, связанные с данным документом.



*Доступ к этой информации сделан  
возможным при поддержке  
американского народа через Агентство США  
по международному развитию (АМР США).  
Мнения, изложенные в данном документе не  
обязательно отражают мнения АМР США или  
Правительства США.*



## II. ОСНОВЫ ИСКУССТВА ОБЩЕНИЯ ДЛЯ МЕДСЕСТЁР

### А. ЗАДАЧИ

По окончании курса медсестра-участник сможет:

1. Дать определение общения.
2. Определить три (3) фактора, влияющих на эффективность Гендерного общения.
3. Перечислить две (2) технологии, помогающие усовершенствовать навыки вербального общения.
4. Перечислить две (2) технологии, помогающие усовершенствовать навыки слушания.
5. Описать три (3) базовых стиля коммуникационного поведения – пассивный, агрессивный и ассертивный.
6. Перечислить этапы создания успешных “Я”-сообщений.
7. Описать три (3) стиля невербального поведения.

## **Б. ОБЗОР УЧЕБНОГО ПЛАНА**

- I. Введение**
  - Определение общения
  
- II. Гендерная речь**
  - Мужчины и женщины учатся общаться по-разному
    - Общение: женщины
    - Общение: мужчины
  
- III. Ведение беседы**
  
- IV. Слушание**
  - Отражающее слушание
  - Физическое слушание
  - Десять (10) идей для усовершенствования навыка слушания
  
- V. Три (3) базовых стиля коммуникационного поведения**
  - Пассивный
  - Агрессивный
  - Ассертивный
  
- VI. Невербальное поведение**
  - Зрительный контакт
  - Поза
  - Дистанция/Физический контакт
  - Мимика
  - Жесты
  - Тон голоса, модуляция, громкость
  - Непрерывность речи
  - Своевременность
  - Одежда
  
- VII. Права, желания, потребности**
  - Потребности
  - Желания
  - Права
  
- VIII. Ролевая игра**
  - Пассивный, агрессивный, ассертивный стили общения

## В. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### I. ВВЕДЕНИЕ

Термин «коммуникация» происходит от латинского слова *communicare*, что означает «делать общим» или «разделять (с кем-то)»..

Цель коммуникации – общения – выражение мыслей, идей или чувств другим людям понятным для них способом.

Учась распознавать и корректировать слабые места наших личных стилей коммуникации, мы делаем важный шаг к повышению её эффективности; шаг к обеспечению того, чтобы нас поняли.

### II. ГЕНДЕРНАЯ РЕЧЬ

Мужчины и женщины учатся общению по-разному.

Принимая факт существования и влияния этих «мужских» и «женских» отличий, мы можем начать закрывать коммуникационный разрыв. Первым шагом является принятие того, что мы отличаемся друг от друга. «Другой» не означает «неправильный». Мужчины склонны самоопределяться через свои достижения. Им нравится решать вопросы самостоятельно. Для женщин факторы самоопределения - взаимоотношения, которые они поддерживают, и чувства, которые они испытывают.

Вторым шагом является изучение правил общения. Для того, чтобы общение между мужчинами и женщинами было эффективным, мы должны изучить различия между присущими полам стилями общения. Мужчины и женщины используют методы общения, естественно удовлетворяющие их первичные коммуникационные потребности.

#### Потребности мужчин

1. Чувствовать приятие.
2. Чувствовать восхищение.
3. Чувствовать высокую оценку.
4. Чувствовать одобрение.
5. Чувствовать доверие.

#### Потребности женщин

1. Чувствовать свою ценность.
2. Чувствовать уважение.
3. Чувствовать понимание.
4. Чувствовать утешение.
5. Чувствовать заботу.

#### Общение с женщинами:

Для того чтобы эффективно общаться с женщинами, вам не нужно всегда соглашаться с ними. Однако если вы не согласны, вы сможете донести свою мысль, подождав, пока женщина закончит говорить. Мужчины, когда расходятся во мнениях, часто говорят

одновременно, повышают голос и прерывают собеседника. Женщины интерпретируют такие действия как демонстрацию силы, и общение страдает. Старайтесь не делать вид, что поняли что-то, если на самом деле это не так, и не начинайте автоматически самозащиту. Ваша коммуникация с женщинами будет более успешной, если, не поняв, вы признаете факт непонимания. Даже если вы не согласны с собеседницей и уверены в своей правоте, дайте женщине понять, что её мнение для вас важно. Допустив ошибку, особенно случайно задев чувства женщины, извинитесь.

Нигде пауза не имеет столь практического или полезного применения, как в гендерной коммуникации. Пауза даёт слушающему возможность, прежде чем давать ответ, определить первичные потребности говорящего.

Женщины также склонны прерывать молчание комментариями типа “О, не обращайтесь внимания ...” Ещё у них есть тенденция, задавая вопросы, использовать клише с определениями. Из-за этого их утверждения имеют для слушателя меньший вес и достоверность.

### **Общение с мужчинами:**

Женщинам необходимо давать собеседнику «полномочия» в разговоре. Не задавайте мужчине слишком много вопросов – он может воспринять это как вмешательство в его дела или попытку заставить его измениться. В таком случае он либо займёт оборону, либо на словах согласится с вами с целью вас «умиротворить».

Мужчины часто говорят одновременно с женщиной или начинают говорить громче, чтобы донести своё мнение до собеседницы. Это заставляет женщин ощущать себя «слабым игроком». В ещё худшем варианте женщина может подумать, что её пытаются контролировать.

### **Основные факты о гендерной речи:**

- Мужчины и женщины учатся общению по-разному.
- Мужчины самоопределяются через свои достижения. Они верят, что они – то, что они делают.
- Женщины самоопределяются через свои отношения с другими людьми. Они верят, что они – то, что они чувствуют.
- Говоря с мужчинами, помните об их потребности чувствовать приятие, восхищение, высокую оценку, одобрение и доверие.
- Говоря с женщинами, помните об их потребности чувствовать свою ценность, уважение, понимание, утешение и заботу.
- Способ № 1 для мужчины улучшить отношения с женщиной - прислушиваться к её чувствам.
- Способ № 1 для женщины улучшить отношения с мужчиной - давать ему «полномочия».

### III. ВЕДЕНИЕ БЕСЕДЫ

1. Перед ответом выдержите паузу. Сделайте глубокий вдох.
2. Говорите короткими предложениями. Следите, чтобы ваше сообщение было чётким и непосредственным. Многие люди, когда нервничают, говорят слишком много.
3. Сообщите, чего вы хотите или что ощущаете. Скажите: “Я чувствую, что ...” или “Я хочу ...”; затем подождите ответа.
4. Контролируйте язык тела. Не забывайте о таблице компонентов – зрительном контакте, спокойном тоне голоса и т.д.
5. Переходите к обдумыванию конструктивных решений. Оставьте недружелюбные дебаты. Концентрируйтесь на будущем, а не на прошлом.

### IV. СЛУШАНИЕ

Слушание - вид умственной и физической деятельности. Мы проводим 80% каждого дня, слушая кого-либо. Слушание – это наиболее употребляемый нами навык коммуникации, но всё же нам часто кажется, что оно не требует никаких усилий с нашей стороны.

#### **Отражающее слушание:**

Отражающее слушание не только позволяет вам сконцентрироваться на основных моментах высказанного собеседником, но и поддерживает его концентрацию. Такое слушание поощряет человека к выражению чувств, помогая ему понять собственные эмоции и перейти к решению проблемы. Отражающее слушание с вашей стороны предоставляет механизм, позволяющий вашему собеседнику раскрыться. Вы можете сделать это несколькими путями:

1. Проявите свой интерес к человеку и тому, что он говорит. Это «приглашает» его к беседе.
2. Не прерывайте собеседника. Вы можете высказать своё мнение или применить любой другой «интеллигентный» способ предотвратить продолжение речи.
3. Задействуйте всё своё тело. Поддерживайте хороший зрительный контакт. Кивайте, когда собеседник высказывает утверждение.
4. Слушая, используйте обратную связь в виде «звукового сопровождения» - например, “Хм-м ...” “Действительно ...” “Интересно ...” “И что же вы об этом думаете?” Это даёт говорящему понять, что вы внимательны к его речи.

В практике отражающего слушания верной будет реакция, передающая чувства говорящего и смысл сказанного способом, который демонстрирует приятие и понимание – это даёт понять, что вы УСЛЫШАЛИ. Для отражения существует полезная формула: “Ты ощущаешь (*слово, отражающее чувство*), потому что (*событие или другой смысл, ассоциирующийся с чувством*)”.

### **Физическое слушание:**

Слушание включает уделение говорящему физического внимания. Слушание «всем телом» показывает ваш интерес к тому, что говорится. Слегка наклонитесь к говорящему – так вы демонстрируете энергию и заинтересованность.

Установленный вами зрительный контакт передаёт интерес и желание слушать. Не перекрещивайте конечности. Тесно скрещённые руки или ноги шлют собеседнику информацию о вашей защитной позиции и закрытости. «Расстояние комфорта» для беседы составляет несколько меньше одного метра.

Избегайте отвлекающих внимание движений и жестов, но и не сидите, застыв в напряжении.

Большинство слушателей слишком много говорят сами.

- Концентрируйте внимание на: мимике, позе, жестах и действиях.
- В контексте разговора «читайте» невербальные знаки.
- Отмечайте различия между тем, что люди говорят, и тем, как они действуют.

Когда слушатель соответственно выражает своё понимание языка тела другого человека, общение значительно улучшается.

### **Десять идей для усовершенствования навыка слушания:**

1. Создайте атмосферу слушания: **ПРЕКРАТИТЕ ГОВОРИТЬ** (говорить и слушать одновременно невозможно).
2. Ищите общие интересы.
3. Концентрируйтесь на основных мыслях.
4. Определите природу невербального послания. (Какие компоненты поведения проявляются?)
5. Знайте свои «кнопки зажигания». Придерживайте язык.
6. Избегайте споров или критики.
7. Поставьте себя на место собеседника. (эмпатия)
8. Будьте терпеливы.
9. Практикуйтесь, практикуйтесь и практикуйтесь!
10. Помните: просьба выслушать – это не всегда просьба о совете.

## **V. ТРИ БАЗОВЫХ СТИЛЯ КОММУНИКАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ**

Попадая при общении в дискомфортные ситуации, мы склонны реагировать на них страхом или гневом. Трудно сдержать реакцию на поведение начальства, коллег или пациентов, когда эмоции берут верх. Часто мы реагируем, проявляя избыточную жёсткость, или же сдаёмся и не выражаем себя в достаточной мере.

Оба эти действия приводят человека к самопоражению. Гораздо более рациональная реакция - асертивная.

Стили человеческого общения и поведение можно разделить на три основные категории:

1. Пассивность
2. Агрессивность
3. Асертивность

**Пассивность:** Нежелание или неспособность уверенно выражать свои мысли и чувства.

**Агрессивность:** Подавляет другого человека, вызывает у него обиду, защитные реакции и чувство унижения. Агрессивное поведение служит исключительно целям агрессора; цели или чувства собеседника в расчёт не принимаются. Это часто порождает у последнего ощущение горечи и фрустрацию, которые потом возвращаются агрессору в виде протеста и сопротивления.

**Асертивность:** Альтернатива крайностям – пассивности и агрессивности. “Уверенно выражайте мысли, чувства и убеждения – защищайте свои права, уважая права других.”

Люди склонны сотрудничать, когда к ним применяют подход или дают совет таким образом, что уважаются потребности обеих сторон. Асертивное общение часто позволяет обеим сторонам получить то, что они хотят получить.

При честном выражении чувств вы обычно достигаете своей цели. Выбрав асертивную манеру поведения, вы, даже не решив проблему, в целом остаётесь довольны собой.

Окончательной целью является поддержание хороших отношений с людьми. Будьте честны к своим мыслям, чувствам и убеждениям. Избегайте непосредственной или опосредованной критики мыслей, чувств или убеждений другого человека; будьте открыты для доброй воли тех, кто вас окружает.

**“Я-” сообщения:** «Я»- сообщение является честным, достоверным и гибким. Оно отражает ваши чувства и личный опыт.

Для успешного применения «Я»- сообщения требуется, чтобы вы:

- Знали, чего хотите и в чём нуждаетесь.
- Принимали личную ответственность за удовлетворение своих предпочтений.
- Выражали себя асертивным способом человеку, сотрудничеству с которым вам необходимо.
- Сохраняли желание слушать, даже если ваш собеседник принимает защитную позицию.

Весь спектр эффективной ассертивной коммуникации можно охарактеризовать на примере базового четырёхкомпонентного сообщения:

1. Объективное, не осуждающее описание поведения, которое следует изменить.
2. Раскрытие ваших чувств по поводу этого поведения.
3. Разъяснение конкретного, осязаемого эффекта, который данное поведение оказывает на вас.
4. Описание поведения, которое удовлетворило бы вас больше.

Вы будете посылать больше ассертивных «посланий», когда будете использовать эту формулу: *“Когда вы (не осуждая, опишите поведение другого человека), я ощущаю (раскройте свои чувства), потому что (объясните влияние поведения на вашу жизнь). Я предпочитаю (опишите, чего вы хотите).”*

Этот четырёхкомпонентный стиль ассертивной коммуникации требует большой практики. Люди редко описывают поведение достаточно точно для того, чтобы слушатель понял и осознал, какую фрустрацию его действия причиняют говорящему. Нижеследующие рекомендации помогут вам развить навыки эффективного описания поведения:

- Описывайте поведение в конкретных, а не общих выражениях.
  - Ограничьтесь описанием поведения. Не делайте выводов относительно мотивов другого человека, его отношения к вопросу, характера и т.д..
  - Будьте объективны - не судите и не осуждайте.
  - Будьте кратки, насколько можно.
  - Общайтесь по реальным вопросам.
  - Общайтесь с правильными людьми.
- 
- Многие с уважением отнесутся к вашему ассертивному стилю коммуникации. Но будьте готовы к тому, что некоторые люди могут агрессивно реагировать на вас, используя вербальные атаки, требования или попытки подавления.

### **Эффективная ассертивная коммуникация:**

1. Не извиняйтесь без нужды. “Простите, но ... ” Начните своё утверждение после «но».
2. Не добавляйте без необходимости оправданий или объяснений. Вы не задолжали собеседнику оправдание.
3. Стараясь быть ассертивным, спросите себя: “Что наихудшее из того, что может случиться?” А затем: “Могу ли я с этим жить?”

## VI. КОМПОНЕНТЫ ПОВЕДЕНИЯ

	<b>Пассивность</b>	<b>Агрессивность</b>	<b>Ассертивность</b>
<b>Зрительный контакт</b>	Ограничен или отсутствует Опущенные глаза Трепетание ресниц	«Сверкание» глазами Выкатывание глаз Пронизывающий взгляд Вызывает дискомфорт	Поддержание контакта Ощущение комфорта Непосредственность
<b>Мимика</b>	Мягкая Ограниченная, не показывает, о чём человек думает	Недовольная Насупленные брови Покрасневшее лицо Выдвинутая челюсть Сжатые зубы	Соответствует ситуации Доверительная Искренняя Заинтересованная
<b>Поза</b>	«Съёженность» Старается занимать поменьше места «Втянут» в себя	Жёсткая Захватывает всё пространство Ноги расставлены Руки на бёдрах	Свободная, умеренно расслабленная, поза комфорта
<b>Расстояние от собеседника</b>	«Повисает» на определённом человеке либо держится в отдалении от начальства	Дистанцию практически не соблюдает Вторгается в личное пространство других	До 1 м Чувствует себя комфортно, осведомлён о комфорте или дискомфорте собеседника
<b>Жесты</b>	Сжимает руки Суется, вертит в руках предметы Говорит, прикрывая рот рукой	Указывает пальцем Потрясает кулаком Перемещает предметы с шумом «Прихлопывающие» движения ладонью вниз	Раскрытые ладони или положение рук ладонями кверху  Умеренная жестикуляция
<b>Голос:</b> громкость, модуляция, тон  <b>ТОН = 80% СООБЩЕНИЯ</b>	Мягкий, тихий  Тон - хнычущий, нараспев	Громкий, резкий, авторитарный Тон - насмешливый, снисходительный, тон превосходства	Спокойный, уверенный  Тон – ровный, иногда м.б. успокаивающий
<b>Вербальные послания</b>	“Ну, э-э...” Запинается, говорит вокруг да около, не выражает мысль	Сообщения типа “ <i>Вы должны ...!</i> ” Обвинение	“Я” –сообщения: “ <i>Мне нужно ...</i> ” “ <i>Я чувствую ...</i> ” “ <i>Я хочу ...</i> ” Открыто, честно, прямо
<b>РЕАЛЬНАЯ ЖИЗНЬ</b> – обращайте внимание на <u>несколько</u> компонентов поведения одного человека. Подумайте о ком-то, кто часто подходит под	1.  2.  3.	1.  2.  3.	1.  2.  3.

данную категорию			
------------------	--	--	--

## **VII. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

То, КАК вы произносите что-то, иногда действует сильнее смысла произносимого. Ваша мимика и голос говорят людям больше, чем ваши слова. Тон, модуляция голоса и выражение лица отвечают за 93% эффекта сообщения. Слова же как таковые – только за 7%.

Основным компонентами невербальной коммуникации являются:

### **Зрительный контакт:**

Выражение глаз и взгляд – важная составляющая невербального общения.

Для того, чтобы коммуникация была более уверенной и отшлифованной, держите голову прямо и периодически изменяйте направление взгляда. Зрительный контакт подчёркивает выраженную мысль и помогает установить доверие.

В процессе разговора время от времени производите следующий манёвр: на секунду задержите взгляд на том, с кем говорите, а затем отведите глаза – так вы покажете, что слушаете, а не просто разглядываете собеседника. Следите за своими глазами, когда говорите с людьми, и постепенно пробуйте улучшить зрительный контакт при беседе.

### **Поза:**

То, как вы держитесь, посылает двойную дозу невербальных сведений. Ваша поза открывает людям, что вы думаете о себе и о своём слушателе. Сутолость передаёт ваше безразличие к окружающему миру. Если вы напряжены и зажаты, вы излучаете неуверенность и тревожность. Секрет состоит в самоосознании. Знайте о том, как вы выглядите, и принимайте вид в зависимости от того, что вы хотите «послать» слушателю.

Наиболее эффективное положение тела как для мужчин, и для женщин следующее: прямая, почти военная постанова позвоночника, высоко поднятая голова, ноги прямые и несколько расставлены, руки вдоль тела, пальцы слегка согнуты «чашечкой».

Относительная ваша «сила» при встрече может быть подчёркнута тем, как вы стоите или сидите. Выпрямленное положение позвоночника добавляет вашей речи утвердительности. Если же ваша поза подавленная или пассивная, она даёт другому человеку немедленное преимущество, так же как и любая ваша тенденция отклоняться или отодвигаться в сторону.

### **Дистанция/физический контакт:**

Расстояние от собеседника, которое вы поддерживаете, имеет прямое влияние на коммуникацию.

### **Мимика:**

Эффективная коммуникация требует мимики, соответствующей тому, что говорится.

Пусть ваше лицо говорит то же, что и ваши слова. Если вы произносите что-то забавное с улыбкой, слушатель практически всегда улыбнётся вам в ответ. Даже в серьёзном разговоре улыбка – необходимый элемент.

### **Жесты:**

Ваша жестикуляция столь же важна, как и ваша мимика. Свободное использование жестов добавит вашим сообщениям глубины и силы. Непринуждённые движения подразумевают открытость, уверенность в себе и естественность со стороны говорящего.

### **Тон, модуляция и громкость голоса:**

Голос – одно из жизненно важных средств коммуникации, которыми оснащено ваше тело. Ровный, хорошо модулированный тон в беседе убедителен без запугивания.

1. **Тон:** Более низкий тон голоса обычно более эффективен.
2. **Модуляция:** Колебания эмоций могут быть выражены путём модулирования высоты голоса.
3. **Громкость:** Ваш голос – мощное средство самовыражения. Эффективно контролируйте и используйте его.

### **Непрерывность речи:**

Плавное течение речи поможет вам донести мысль до собеседника в разговоре любого типа. Чёткие и неспешные комментарии легче понимаются и имеют большее влияние, чем быстрая скачущая речь.

### **Своевременность:**

Целью в данном смысле является спонтанность выражения. Стеснение и откладывание «на потом» снижает эффект вашего сообщения.

### **Одежда:**

То, что вы носите и как вы это носите, посылает мощные сигналы. Первое правило относительно одежды, аксессуаров и причёски таково, что здесь вообще нет правил. Всё зависит от вашего предпочтения. Избегайте крайностей, за исключением случаев, когда вы имеете целью привлечь к себе внимание. Носите стили и цвета, в которых выглядите лучше всего. Вы делаете приятное прежде всего себе.

## Г. БИБЛИОГРАФИЯ

В Соединённых Штатах мы используем разнообразные принципы и практики коммуникации; многие из них применимы для всех стран, но некоторые могут быть сомнительными с точки зрения отдельных культур. Такие следует применять только в качестве примеров для ознакомления и изучения технологий общения, специфичных для каждой отдельной культуры.

1. Quebin, Nido. *How to be a Great Communicator: in Person, on Paper, and on the Podium*. John Wiley and Sons, 1996
2. Warner, David et. Al., *Where there is no Doctor: 2 Village Health Care Handbook*. Hesperian Foundation, 1992
3. Warner, David, *Helping Health Care Workers Learn.*, Hesperian Foundation, 1996

## Д. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА

### Коммуникация

1. Дайте определение коммуникации

---

---

2. Определите три (3) фактора, влияющих на эффективность гендерной коммуникации.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

3. Перечислите две (2) технологии, помогающие усовершенствовать навыки вербального общения.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

4. Перечислите две (2) технологии, помогающие усовершенствовать навыки слушания.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

5. Опишите три (3) базовых стиля коммуникационного поведения.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

6. Перечислите этапы создания успешных "Я"-сообщений.

---

---

7. Опишите три (3) стиля невербального поведения.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

## Е. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ОЦЕНКА

### Коммуникация

1. Дайте определение коммуникации.

---

---

2. Определите три (3) фактора, влияющих на эффективность гендерной коммуникации.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

3. Перечислите две (2) технологии, помогающие усовершенствовать навыки вербального общения.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

4. Перечислите две (2) технологии, помогающие усовершенствовать навыки слушания.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

5. Опишите три (3) базовых стиля коммуникационного поведения.

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

6. Перечислите этапы создания успешных "Я"-сообщений.

---

---

7. Опишите три (3) стиля невербального поведения.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

## Ф. ОЦЕНКА РАБОТЫ ИНСТРУКТОРА

**Оценка работы инструктора:** Пожалуйста, оцените нижеследующее по шкале от 1 (самый низкий балл) до 5 (самый высокий балл):

Инструктор достиг поставленных целей.	1	2	3	4	5	
Содержание было информативным.		1	2	3	4	5
Информация была представлена в интересной и логичной форме.	1	2	3	4	5	

Наиболее полезной информацией в этой лекции было:

---

---