

Министерство образования и науки Республики Башкортостан  
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено  
на заседании МС  
протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рассмотрено  
на заседании ПЦК  
профессионального цикла  
протокол №\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ Г.Ф. Ямаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ/  
КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
21.02.05 ЗЕМЕЛЬНО - ИМУЩЕСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Разработала преподаватель \_\_\_\_\_ Пастернак А.Б.

2022 г.

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология делового общения/ Коммуникативный практикум» на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 21.02.05 Земельно-имущественные отношения, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 мая 2014 г. № 486.

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально – экономический цикл, реализуется за счет часов вариативной части циклов ППССЗ и направлена на формирование общих компетенций, личностных результатов:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности.

ОК3. Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК4. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК5. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ОК 9. Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции.

ОК 10. Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда.

### Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и	ЛР 2

участвующий в деятельности общественных организаций	
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	

Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности	ЛР 17
Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью	ЛР 18
Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу	ЛР 19
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию	ЛР 22
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 23

Учебная дисциплина «Психология делового общения/ коммуникативный практикум» рассматривает психологические аспекты коммуникативной компетенции; функции, модели и стили общения человека; специфику межличностного и делового общения в контексте группового взаимодействия и взаимовлияния; вербальные и невербальные средства общения; ролевое и конфликтное поведение, техники управления этими процессами и этические проблемы общения в организации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Данные методические рекомендации включают перечень практических работ, названия, цели и пояснения к правилам выполнения практических работ, критерии оценивания, на усмотрение преподавателя - дополнительно: описание установки или рабочего места обучающего, материально-техническое обеспечение.

Практические занятия – форма учебных занятий, где на основе полученных знаний и сформированных умений обучающиеся представляют результаты своей практической и творческой деятельности или осваивают сложные познавательные приемы, необходимые для изучения дисциплины.

#### **Критерии оценивания:**

Практическая работа считается выполненной и принимается по следующим критериям:

**Оценка «отлично»** выставляется, если обучающийся обстоятельно, с достаточной полнотой излагает программный материал, дает правильные формулировки, точные определения ключевых понятий, обнаруживает полное понимание материала и

может обосновать свой ответ, привести примеры, демонстрирует самостоятельность мышления, правильно отвечает на дополнительные вопросы.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает единичные ошибки, которые сам же исправляет после замечаний преподавателя.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений программного материала, но при этом допускает неточности в формулировке определений, излагает материал недостаточно связно и последовательно.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся обнаруживает незнание большей части программного материала, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, сопровождая изложение частыми запинками, перерывами.

Подготовка к практическим работам заключается в самостоятельном изучении теории по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой.

Выполнение заданий производится индивидуально в часы, предусмотренные расписанием занятий в соответствии с методическими указаниями к практическим работам.

Отчет по практической работе каждый обучающийся выполняет индивидуально с учетом рекомендаций по оформлению. Отчет выполняется в отдельной тетради, сдается преподавателю по окончании занятия.. Защита проводится путем индивидуальной беседы или выполнения зачетного задания. Практическая работа считается выполненной, если она соответствует критериям оценки.

### **Правила выполнения практических работ:**

Практический раздел содержит краткие теоретические сведения, разъясняющие тему работы, задания для развития коммуникативной компетентности, психологические тесты, при помощи которых будут развиваться умения и приобретаться навыки эффективной коммуникации.

### **Темы практических занятий по учебной дисциплине «Психология делового общения/ Коммуникативный практикум»**

#### **Практическое занятие № 1**

**Тема:** Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности».

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

#### **Теоретическая часть**

Коммуникативные и организаторские способности являются стержневыми в профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием между людьми. Они являются важными факторами для достижения успеха во многих профессиях типа "человек - человек" (например, труд учителя, тренера, врача, работника клуба и т.д.) Коммуникативные и организаторские способности являются ведущими в образовании межличностных отношений, в сплочении членов коллектива, в организации учебных,

спортивных, игровых и других групп, в привлечении к себе людей, в умении организовать и направить их деятельность.

**Задание 1.** Методика КОС предназначена для изучения коммуникативных и организаторских склонностей. основополагающим методом исследования является тестирование. Методика предназначена для подростков и юношей 14 – 17 лет. Исследование проводит педагог-психолог 1 раз в год. Результаты исследования предназначены для заместителей руководителей по учебно-воспитательной работе, преподавателей, воспитателей, кураторов учебных групп, классных руководителей, мастеров производственного обучения, социального педагога. Методика проводится в стандартных условиях учебных заведений (возможна групповая и индивидуальная формы тестирования). Интерпретация результатов проводится в соответствии с ключом оценки и обработки данных исследования.

Анкетная часть методики "КОС-I" предлагает испытуемому вопросы, ответы на которые могут быть только положительными или отрицательными, то есть «да» или «нет». Ответы испытуемого строятся на основе самоанализа опыта своего поведения в той или иной ситуации.

Опросник включает 40 вопросов, 20 из которых направлены на изучение коммуникативных склонностей, а 20 характеризуют организаторские.

#### **ИНСТРУКЦИЯ**

Вам нужно ответить на все вопросы бланка. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте на них так: если Ваш ответ на вопрос положителен, то в соответствующей клетке «Листа ответов» поставьте знак «+», если же отрицательный – «-». Никаких дополнительных надписей и знаков делать не следует. Следите за тем, чтобы номера вопроса и номер клетки, куда Вы запишите свой ответ, совпадали. Заполняя «Лист ответов», имейте в виду, что вопросы коротки и не могут содержать всех необходимых подробностей. Представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует затрачивать много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, что на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. Когда Вы отвечаете на любой из этих вопросов, обращайте внимание на первые его слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с этими словами. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо благоприятное впечатление своими ответами.

#### **ОПРОСНИК**

1. Много ли у Вас другой, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?

8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли для Вас включиться в новые для Вас компании?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае побеседовать и познакомиться с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравиться ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?
28. Верно ли, что Вы стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?
30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно было не сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в малознакомую компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

#### Бланк ответов

1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

$K=0.05m$

$K_k = \underline{\hspace{2cm}}$                        $O_k = \underline{\hspace{2cm}}$

$K_o = \underline{\hspace{2cm}}$                        $O_o = \underline{\hspace{2cm}}$

#### ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Для количественной обработки данных используются «Дешифраторы», в которых поставлены идеальные ответы, в максимальной степени отражающие коммуникативные и организаторские склонности.

##### Коммуникативные склонности

Ответ «Да» на вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 37.

Ответ «Нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 33, 35, 39.

##### Организаторские склонности

Ответ «Да» на вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 34, 38.

Ответ «Нет» на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

С помощью дешифратора подсчитывается количество совпадающих с дешифратором ответов по каждому разделу методики. Оценочный коэффициент (К) коммуникативных или организаторских склонностей выражается отношением количества



совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (20).

$K = m/20$  или  $K = 0,05m$ , где  $K$  -- величина оценочного коэффициента;

$m$  – совпадающих с дешифратором ответов

#### Оценка результатов

Показатели, полученные по этой методике, могут варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1, свидетельствуют о высоком уровне проявления коммуникативных или организаторских склонностей, близкие же к 0 -- о низком уровне.

Оценочный коэффициент ( $K$ ) – это первичная количественная характеристика материалов испытания. Для качественной стандартизации результатов испытания используются шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону количественных показателей  $K$  соответствует определенная оценка  $Q$ .

#### Шкала оценки коммуникативных склонностей

К		Уровень проявления коммуникативных склонностей
0,10 – 0,45	1	низкий
0,45 – 0,55	2	ниже среднего
0,56 – 0,65	3	средний
0,66 – 0,75	4	высокий
0,75 – 1,0	5	очень высокий

#### Шкала оценки организаторских склонностей

К		Уровень проявления организаторских склонностей
0,20 – 0,55	1	низкий
0,56 – 0,65	2	ниже среднего
0,66 – 0,70	3	средний
0,71 – 0,80	4	высокий
0,81 – 1,0	5	очень высокий

#### ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Испытуемые, получившие оценку «1» ( $Q=1$ ) характеризуются крайне низким уровнем проявления склонностей к коммуникативной и организаторской деятельности.

У испытуемых, получивших оценку «2» ( $Q=2$ ), развитие коммуникативных и организаторских склонностей находится на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают

обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку «3» ( $Q=3$ ), характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Обладая в целом средними показателями, они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу. Однако «потенциал» этих склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе с ними по формированию и развитию их коммуникативных и организаторских способностей.

Испытуемые, получившие оценку «4» ( $Q=4$ ) отнесены к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

И, наконец, та группа испытуемых, которая получила оценку «5» ( $Q=5$ ), обладает очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней. Для них характерны быстрая ориентация в трудных ситуациях, непринужденность поведения в новом коллективе. Испытуемые этой группы инициативны, предпочитают в важном деле или создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами. Они могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать различные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникативной и организаторской деятельности.

При интерпретации полученных данных следует помнить, что методика констатирует лишь наличный уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности. Если при обследовании учащегося обнаруживается не очень высокий или низкий уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей, то это вовсе не означает, что они останутся неизменными в процессе дальнейшего развития личности. При наличии положительной мотивации, целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

**Задание 2.** Определите общий уровень эмпатии и отдельных ее компонентов с помощью методики В.В. Бойко «Ваши эмпатические способности».

Методика «Ваши эмпатические способности» диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в эмпатии.

В.В.Бойко определяет эмпатию как «форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека».

Опросник состоит из 36 суждений, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

Инструкция: Вам будут предложены утверждения, касающиеся Ваших эмпатических способностей. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" (да), если нет – знак "-" (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

## ТЕСТ

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю “родственную душу” в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

### Ключ

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих “ключу”) по каждой шкале. Затем определяется суммарная оценка:

- Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
- Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;

- Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
- Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
- Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;
- Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

### Интерпретация результатов теста

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

*Рациональный канал эмпатии* характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

*Эмоциональный канал эмпатии.* Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

*Интуитивный канал эмпатии.* Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

*Установки, способствующие или препятствующие эмпатии,* соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

*Проникающая способность в эмпатии* расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

*Идентификация* – еще одно неперенное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным В.В.Бойко, можно считать:

- 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;
- 29-22 – средний;
- 21-15 – заниженный;
- менее 14 баллов – очень низкий.

## **Практическое занятие № 2**

**Тема:** Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

### **Теоретическая часть**

Понятие «коммуникация» часто используют как синоним слова «общение» и понимают под ним обмен информацией, мыслями, переживаниями, моделями поведения и пр. Современные теории коммуникации исследуют разные аспекты коммуникативного процесса: типологии его участников, особенности коммуникативного поведения в разных сферах, барьеры коммуникации, коммуникативные технологии и др.

Коммуникация определяет формирование личности каждого человека и культуры любого общества, поскольку личность развивается только в социуме, а культура формируется и передается посредством коммуникации. Коммуникация – это и обмен информацией в процессе общения, деятельности, и пути сообщения:

«Коммуникация (лат. communicatio). 1. Сообщение, связь одного места с другим. 2. Сообщение, передача мыслей (преимущ. словесная). Слово есть средство коммуникации».

«Коммуникация. 1. Путь сообщения, линия связи (спец.). Воздушные, водные коммуникации. Подземные коммуникации. 2. Сообщение, общение (книжн.). Речь как средство коммуникации. Средства массовой коммуникации (печать, радио, кино, телевидение)».

Таким образом, коммуникативные процессы объединяют систему действий человека с помощью слов. Коммуникация обеспечивает планирование, реализацию и контроль любой деятельности людей, поэтому необходимо обучаться коммуникации, т. е. уметь понимать других и общаться так, чтобы быть понятым. Хорошее взаимопонимание, верно выстроенная коммуникация являются важным фактором позитивных отношений между людьми во всех социальных группах и между народами, а недопонимание, искаженная информация могут стать причиной ссор, конфликтов, разводов, забастовок и других негативных явлений.

Успех любого разговора зависит от умения влиять, убеждать, советовать, проявлять понимание и поддержку. Для осуществления успешного руководства и взаимодействия на работе очень важно уметь слушать, правильно задавать вопросы, понимать невербальное поведение собеседников

Процесс коммуникации включает коммуникативные события (лекции, собрания, шоу и пр.) и участников коммуникации – коммуникантов, которые создают и воспринимают информацию.

Средствами коммуникации являются различные системы кодов (знаков), которые применяют коммуниканты: слова, рисунки, азбука Морзе, графические изображения, сигнальные флажки на флоте, дорожные знаки, музыка, видеоизображения и пр. В коммуникативном процессе сообщение-информация обрабатывается, интерпретируется, возникают отношения взаимовлияния, взаимодействия, эмоциональная симпатия и (или) антипатия. Коммуникативный процесс реализует одну из важнейших потребностей человека – потребность в общении с другими людьми. В результате глобализации коммуникации создается единое коммуникативное пространство.

Как указывает В. Б. Кашкин, «цели коммуникации обслуживают те или иные потребности: выживание, сотрудничество с другими людьми, личные потребности, поддержание отношений с другими людьми, убеждение других действовать или думать каким-либо образом, осуществление власти над другими людьми (сюда относятся и пропаганда), объединение обществ и организаций в единое целое, получение и сообщение информации, осознание мира и нашего опыта в нем..., проявление творческой природы и воображения».

Исследователи выделяют разные функции коммуникации, наиболее общие из них следующие: предупреждение, совет, информация, убеждение, выражение мнения, развлечение. В коммуникативном процессе эти функции обычно сочетаются, но какая-то становится доминирующей и определяет выбор стилей общения и средств коммуникации. Главное в коммуникации – не просто передача информации, а взаимопонимание и взаимодействие участников.

Все люди устанавливают границы личного пространства, «ставят барьеры», чтобы не подпускать близко. В публичных местах, если приходится сидеть вместе, некоторые стараются сесть подальше, отгораживаются друг от друга столами и стульями, занимают свободные места одеждой и вещами, загораживаются журналами и газетами, играют в телефонные игры или на ноутбуках, чтобы пресечь возможное общение. При этом многие из таких людей желают короткого общения, дружелюбия от присутствующих и, если проявить теплоту и заинтересованность, готовы общаться. Некоторые очень болезненно реагируют на оживленное общение соседей, обвиняя их в чрезмерной громкости и эмоциональности. Соблюдение личной территории обязательно для эффективной коммуникации.

Однако в ситуации угрозы (авария, враждебные действия) чужие друг другу люди начинают взаимодействовать почти немедленно. В тревожных же обстоятельствах многие предпочитают уединение, так как опасаются неадекватных реакций других людей и своих собственных. Но чтобы развивать отношения, мы должны открыться и поделиться чем-то личным, соотнести цели, ожидания, может, рассказать какие-то секреты. Без самораскрытия нет реального чувства близости, доверия, понимания. Доверие должно возникнуть раньше, ведь как иначе довериться человеку, если ты о нем ничего не знаешь?

Мотивации стремления к власти, использования ситуации в собственных интересах также мешают эффективному общению, так как человек рискует открыться и получить негативные переживания. Решая, вступать в контакт или нет, мы оцениваем предполагаемое вознаграждение и расплату за него: принятие, понимание и поддержку или отвержение, непонимание и насмешки. Зачастую человек выбирает безопасность, уходя от риска отвержения и, соответственно, от контакта. Из-за чувства самосохранения теряется связь с людьми, усиливается изоляция, которая лишь повышает тревогу и ведет к еще большей изоляции.

Доверие и готовность раскрыться основываются на ощущении безопасности, которое очень индивидуально. Стремясь обезопасить себя, снизить риск быть отвергнутым, люди пользуются псевдонимами, чужими именами, кличками, «никами» и т.

п., особенно при коммуникации в Интернете и социальных сетях. С одной стороны, потребность в общении заставляет искать контакты и даже выдумывать про себя истории для повышения значимости своей персоны, с другой – опасения заставляют скрывать себя от других.

К ошибкам и неприятностям в коммуникации приводит использование ярлыков. В межличностных отношениях люди стремятся определить свое отношение к другим при помощи различных ярлыков. Мы постоянно вешаем ярлыки на других людей, на наши переживания, на самих себя. Ярлыки – очень удобный, упрощенный подход: «они – скучные люди»; «я – веселый»; «мы – крутые перцы»; «он – неудачник» и т. п. Ярлык содержит минимум информации, основан на личном мнении и стереотипах, зачастую направлен на то, чтобы вызвать у человека стойкую негативную эмоциональную реакцию. Некоторые ярлыки не меняются очень долго. Присвоив негативный ярлык, человек старается игнорировать его носителя, невнимателен к его высказываниям, эмоциям, ему неважно, что думает и делает отмеченный ярлыком человек. И мы наклеиваем ярлыки себе и другим, исходя из необоснованных предположений, зачастую принимая то, что их подтверждает, и игнорируя любые возражения. Штампы «конфликтный», «некоммуникабельный», «вздорный» снимаются нелегко, тем самым усугубляя затруднения в процессах коммуникации.

Одним из значимых барьеров коммуникации является застенчивость. Иногда люди испытывают неловкость, нерешительность при необходимости что-то спросить у незнакомых людей, ответить публично, произвести хорошее впечатление, когда оказываются в центре внимания. Некоторых присутствие посторонних «выбивает из колеи», они боятся растеряться, озабочены неумением расположить к себе человека при первой встрече. Будучи стеснительными, застенчивыми, они замыкаются, стараются избегать подобных ситуаций и в дальнейшем испытывают трудности в общении.

Изучая проблему застенчивости, Ф. Зимбардо на основе экспериментальных исследований и многочисленных опросов выявил проявления застенчивости у разных людей, выясняя, какие люди или ситуации заставляют человека чувствовать себя скованно и что он переживает в этот момент. Основной вывод: застенчивость – явление довольно распространенное и последствия ее для психики могут быть разрушительными:

«Застенчивость создает трудности при встречах с новыми людьми и знакомствах, не доставляет радости от потенциально положительных переживаний.

Она не позволяет вам заявлять о своих правах, высказывать свои мнения и суждения.

Застенчивость ограничивает возможность положительной оценки ваших личных качеств другими людьми.

Она способствует развитию замкнутости и чрезмерной озабоченности вашими собственными реакциями.

Застенчивость препятствует ясности мысли и эффективности общения.

Застенчивость обычно сопровождается такими чувствами, как депрессия, беспокойство и ощущение одиночества».

Одно из самых характерных свойств застенчивого человека – чрезмерная озабоченность своим внутренним состоянием. В этой ситуации необходимо модифицировать свое коммуникационное поведение.

Самопознание, стремление к постижению самого себя, безусловно, необходимы для гармоничного развития личности и социальной адаптации. Но постоянная переоценка своих чувств и мыслей приводит к беспокойству, человек стремится подавить их и избегать действий, которые привлекут к нему внимание. Вся энергия уходит не на действия, а на то, чтобы убедиться в своей несостоятельности.

Стесняющийся человек не способен стать лидером. Быть застенчивым – это значит бояться людей. Каковы бы не были негативные проявления застенчивости, с этой проблемой можно справиться. Необходимо понять, что лежит в ее основе и выбрать



подходящую программу для изменения. Основным принципом развития коммуникации – это принцип действия. «Но именно бездействие – основная черта застенчивых людей. “Действовать или нет” – вопрос, который с гамлетовской страстью решается робкими людьми на каждом шагу».

### **Практическая часть**

Задание 1. Игра «Леопольд»

Описание.

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем; одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – обычными кошачьими «именами», например, Васькой, Муркой и т. д. Леопольдом может стать участник любого пола. Ведущий напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда, где дружелюбный и безобидный кот пытается подружиться с мышами, которые устраивают ему неприятности.

В коммуникациях «котам» нужно будет убедить «мышь», что они безобидны. Но на самом деле из всех котов только Леопольд хочет подружиться с мышью, а остальные коты – опасные хищники, которые притворяются дружелюбными. Задача каждого «кота» – убедить «мышь», что именно он – безобидный Леопольд. Задача «мыши» – определить настоящего Леопольда. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из «котов» она поверила.

Обсуждение. Что делает наши презентации заслуживающими доверия? Почему мы доверяем одному партнеру, но не доверяем другому? Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

Задание 2. Игра «Семь богатырей»

Описание. Вся группа, кроме одной участницы, которая будет играть роль царевны, делится на команды по 3–4 человека.

Ведущий предлагает группе вспомнить и разыграть сказку А. С. Пушкина «О мертвой царевне и семи богатырях». В частности, эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. «В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме», – говорит ведущий. Каждая мини-группа должна будет подготовить заманчивое предложение, чтобы уговорить царевну остаться у богатырей (т. е. у них), показать ей все преимущества такого конца сказки.

Обсуждение. После выступлений «царевна» сообщает, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы она увидела в каждом выступлении.

### **Практическое занятие № 3**

**Тема:** Определить какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и «понимателя». Разработать сценарий взаимодействия и определить их роль в межличностном общении.

**Цель:** Формирование у обучающихся знаний о транзактном анализе;

#### **Теоретическая часть**

Глубинные пласты взаимодействия людей попытался раскрыть в своем учении основатель транзактного анализа американский психолог и психотерапевт Эрик Берн. Основная идея его теории заключается в том, что внутри каждого человека живут как бы несколько людей и каждый из них в тот или иной момент управляет поведением человека. В основе транзактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет «в порядке» тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных

руках и сам будет за нее нести ответственность. Трансакция (дословно – сделка) – единица акта общения, обмен прикосновениями (контакт) между эго–состояниями общающихся людей. Это взаимный процесс: посыл – реакция. Трансакция это действие (акция), направленное на другого человека. Это единица общения. Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении. Трансактный анализ представляет собой модель межличностного взаимодействия. Теория трансактного анализа основывается на трех положениях Э.Берна, который выделяет следующие три составляющие личности человека, обуславливающие характер общения между людьми: родитель, взрослый, ребенок: каждый человек был когда-то ребенком; каждый человек имел родителей или лиц, их заменяющих; каждый человек со здоровым мозгом способен адекватно оценивать окружающую реальность. В трансактном анализе выделяется три эго-состояния: **Родительское («Родитель») состояние «Я»**, которое подразделяется на заботливое родительское состояние «Я» и критическое родительское состояние «Я». Родительское «Я», состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, «запускает» полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Родительское «Я» обеспечивает с большой вероятностью успех поведения в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения. «Родитель» является источником социальной преемственности, он включает в себя социальные установки поведения, усвоенные из внешних источников. С одной стороны, это набор полезных, проверенных временем правил и руководств, с другой — вместилище предрассудков и предубеждений.

### Задание № 1

Выполнение упражнений на развитие навыков общения

Указание по выполнению задания

*Упражнение «Представление в парах».*

*Цель:* формирование взаимоуважения и позитивного поведения в межгрупповом взаимодействии

*Инструкция:* «Вы друг друга хорошо знаете, а я вас не очень. Я бы хотела с вами поближе познакомиться. Разбейтесь на пары так, как сидите, начиная от меня по часовой стрелке. (Участники разбиваются. Если их нечетное число, крайнему пару составляет ведущий). Сейчас у каждого в паре будет по две минуты на то, чтобы рассказать партнеру главное о себе, и обязательно - чем ты, на твой взгляд, отличаешься от здесь присутствующих. Может быть, ты что-то лучше всех умеешь делать или у тебя есть необычное хобби. Итак, на весь процесс есть четыре минуты. После этого вы будете представлять друг друга всей группе. Для этого первый встает, называет имя своего напарника и рассказывает о нем то, что узнал. Потом то же делает второй. Затем очередь переходит следующей паре».

*Назначение процесса:* ведущий запоминает имена участников, участники несколько открываются друг другу, в занятии возникает тема межиндивидуальных различий и уникальности каждого человека.

*Ролевая игра «Узнай стиль общения»*

*Цель игры:* научить участников диагностировать стиль общения – свой и собеседника, выяснять факторы, влияющие на выбор того или иного стиля общения, выработать навыки быстрого выбора наилучшего варианта собственного поведения.

Участники делятся на три подгруппы по пять-шесть человек, каждая из которых готовит к показу сценку, отражающую определенный стиль общения – конвенционный (деловой), манипулятивный, примитивный. (Краткое описание стиля общения предлагается каждой подгруппе на отдельной карточке).

*Обсуждение:* участники-зрители анализируют продемонстрированные им сценки, отвечая на следующие вопросы:

Как можно назвать стиль общения, который показала подгруппа?

*Упражнение «Поросячьи бега»*

*Цель: Улучшить социально-психологический климат группы*

Участники стоят в кругу. Ведущий говорит, что мы попали на пороссячьи бега – новый олимпийский вид спорта. Для того, чтобы выиграть нам нужно как можно быстрее передать «Хрюк» по кругу.

Сначала – тренировка. Игра на время. Старайтесь добиться рекорда.

#### 1. «Былинка на ветру».

Цель: снятие напряжения, развитие межличностного доверия, развитие навыков свободного общения.

Ход игры: один из членов группы встаёт в центр круга и закрывает глаза. Все остальные стоят лицом внутрь круга, плотно прижавшись друг к другу, и протянув руки ладонями вперёд, начинают раскачивать стоящего в центре.

#### 2. Упражнение «Волшебное кресло»

Цель: знакомство с обратной связью как с сообщением, адресованным другому человеку, о том, что я о нем думаю, как я воспринимаю наши отношения, какие чувства у меня вызывают его действия.

В «волшебное» кресло садится желающий, которому говорит свое мнение любой участник. В этом кресле «высвечиваются» все достоинства и недостатки человека: добрый злой, честный — лживый, аккуратный — неряшливый и т.д. Здесь есть возможность узнать, каким тебя видят ребята. Правила игры:

не давать обобщенных оценок (плохой — хороший),  
говорить о своих чувствах по отношению к человеку,  
говорить так, чтобы не обидеть и не оскорбить сидящего в кресле.

Обсуждение по вопросам: «Как ты себя чувствовал в кресле? Когда легче было говорить, когда труднее? Почему эта игра важна для человека?»

Контроль выполнения: активность в ходе выполнения упражнения

### Практическое занятие № 4

**Тема:** Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики.

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

#### **Теоретическая часть**

Невербальные средства общения чрезвычайно разнообразны. К основным из них относят визуальные, аудиальные, тактильные и ольфакторные. Основные визуальные средства общения изучаются кинесикой. Она рассматривает отражение поведения, намерений человека в его невербальных проявлениях.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить

словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно коммуникативные знаки.

Если человек чувствует нечто, он передает это специальными знаками, что очевидно. Интересно другое: если насильно лишить человека возможности эти знаки демонстрировать, у него в связи с их отсутствием меняется само психологическое состояние. Например, если человек жестами демонстрирует негативное отношение к вам, лишите его физической возможности демонстрировать это отношение, и, возможно, ваша ситуация улучшится.

В деловом взаимодействии при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на согласованность. Пока мимика согласуется со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно.

Жестикуляция в деловом разговоре

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

Жесты уверенности:

- кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются;
- кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят;
- во время передачи информации локти не прижаты к туловищу;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи;
- одна рука обхватывает другую в области ладони

Жесты неуверенности, раздражения

- прижатые вплотную к бокам локти;
- ёрзание в кресле;
- одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет;
- человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины);

• потирание уха

Жесты, выражающие агрессивность

- тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях;
- поза на стуле «верхом»;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин - агрессивность

Жесты несогласия

- боковой взгляд – жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия);
- прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов;
- ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации

- рука у щеки;
- один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент);
- почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);
- почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);
- манипуляции с очками;
- рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь – нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ;

Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. - ощущает неполный контакт;

Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди - человек замкнут;

Ладони рук в поле зрения партнера по общению - человек открыт для общения;

Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак - внутренний монолог, скука

Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот - подозрительность, скрытность, недоверие

Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) - негативно подавленное отношение к ситуации

Скрещенные руки и ноги у сидящего человека - нежелание вступать в контакт, демонстративность

Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) - властность, психологическое давление на партнера

Закладывание рук за голову - уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

Глаза являются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств).

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

Взгляд можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

Деловой взгляд направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам. Социальный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта. Интимный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

**Задание 1.** Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

**Задание 2.** Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

**Задание 3.** В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

**Задание 4.** Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

**Задание 5.** Решите следующие тесты: «Умеете ли вы излагать свои мысли?», «Коммуникабельны ли Вы?», «Приятно ли с вами общаться?»

## Практическое занятие № 5

**Тема:** Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения

### Теоретическая часть

Понятие «коммуникация» часто используют как синоним слова «общение» и понимают под ним обмен информацией, мыслями, переживаниями, моделями поведения и пр. Современные теории коммуникации исследуют разные аспекты коммуникативного процесса: типологии его участников, особенности коммуникативного поведения в разных сферах, барьеры коммуникации, коммуникативные технологии и др.

Коммуникация определяет формирование личности каждого человека и культуры любого общества, поскольку личность развивается только в социуме, а культура формируется и передается посредством коммуникации. Коммуникация – это и обмен информацией в процессе общения, деятельности, и пути сообщения:

«Коммуникация (лат. communicatio). 1. Сообщение, связь одного места с другим. 2. Сообщение, передача мыслей (преимущ. словесная). Слово есть средство коммуникации».

«Коммуникация. 1. Путь сообщения, линия связи (спец.). Воздушные, водные коммуникации. Подземные коммуникации. 2. Сообщение, общение (книжн.). Речь как средство коммуникации. Средства массовой коммуникации (печать, радио, кино, телевидение)».

Таким образом, коммуникативные процессы объединяют систему действий человека с помощью слов. Коммуникация обеспечивает планирование, реализацию и контроль любой деятельности людей, поэтому необходимо обучаться коммуникации, т. е. уметь понимать других и общаться так, чтобы быть понятым. Хорошее взаимопонимание, верно выстроенная коммуникация являются важным фактором позитивных отношений между людьми во всех социальных группах и между народами, а недопонимание, искаженная информация могут стать причиной ссор, конфликтов, разводов, забастовок и других негативных явлений.

Успех любого разговора зависит от умения влиять, убеждать, советовать, проявлять понимание и поддержку. Для осуществления успешного руководства и взаимодействия на работе очень важно уметь слушать, правильно задавать вопросы, понимать невербальное поведение собеседников

Процесс коммуникации включает коммуникативные события (лекции, собрания, шоу и пр.) и участников коммуникации – коммуникантов, которые создают и воспринимают информацию.

Средствами коммуникации являются различные системы кодов (знаков), которые применяют коммуниканты: слова, рисунки, азбука Морзе, графические изображения, сигнальные флажки на флоте, дорожные знаки, музыка, видеоизображения и пр. В коммуникативном процессе сообщение-информация обрабатывается, интерпретируется, возникают отношения взаимовлияния, взаимодействия, эмоциональная симпатия и (или) антипатия. Коммуникативный процесс реализует одну из важнейших потребностей человека – потребность в общении с другими людьми. В результате глобализации коммуникации создается единое коммуникативное пространство.

Как указывает В. Б. Кашкин, «цели коммуникации обслуживают те или иные потребности: выживание, сотрудничество с другими людьми, личные потребности,

поддержание отношений с другими людьми, убеждение других действовать или думать каким-либо образом, осуществление власти над другими людьми (сюда относится и пропаганда), объединение обществ и организаций в единое целое, получение и сообщение информации, осознание мира и нашего опыта в нем..., проявление творческой натуры и воображения».

Исследователи выделяют разные функции коммуникации, наиболее общие из них следующие: предупреждение, совет, информация, убеждение, выражение мнения, развлечение. В коммуникативном процессе эти функции обычно сочетаются, но какая-то становится доминирующей и определяет выбор стилей общения и средств коммуникации. Главное в коммуникации – не просто передача информации, а взаимопонимание и взаимодействие участников.

Все люди устанавливают границы личного пространства, «ставят барьеры», чтобы не подпускать близко. В публичных местах, если приходится сидеть вместе, некоторые стараются сесть подальше, отгораживаются друг от друга столами и стульями, занимают свободные места одеждой и вещами, загораживаются журналами и газетами, играют в телефонные игры или на ноутбуках, чтобы пресечь возможное общение. При этом многие из таких людей желают короткого общения, дружелюбия от присутствующих и, если проявить теплоту и заинтересованность, готовы общаться. Некоторые очень болезненно реагируют на оживленное общение соседей, обвиняя их в чрезмерной громкости и эмоциональности. Соблюдение личной территории обязательно для эффективной коммуникации.

Однако в ситуации угрозы (авария, враждебные действия) чужие друг другу люди начинают взаимодействовать почти немедленно. В тревожных же обстоятельствах многие предпочитают уединение, так как опасаются неадекватных реакций других людей и своих собственных. Но чтобы развивать отношения, мы должны открыться и поделиться чем-то личным, соотнести цели, ожидания, может, рассказать какие-то секреты. Без самораскрытия нет реального чувства близости, доверия, понимания. Доверие должно возникнуть раньше, ведь как иначе довериться человеку, если ты о нем ничего не знаешь?

Мотивации стремления к власти, использования ситуации в собственных интересах также мешают эффективному общению, так как человек рискует открыться и получить негативные переживания. Решая, вступать в контакт или нет, мы оцениваем предполагаемое вознаграждение и расплату за него: принятие, понимание и поддержку или отвержение, непонимание и насмешки. Зачастую человек выбирает безопасность, уходя от риска отвержения и, соответственно, от контакта. Из-за чувства самосохранения теряется связь с людьми, усиливается изоляция, которая лишь повышает тревогу и ведет к еще большей изоляции.

Доверие и готовность раскрыться основываются на ощущении безопасности, которое очень индивидуально. Стремясь обезопасить себя, снизить риск быть отвергнутым, люди пользуются псевдонимами, чужими именами, кличками, «никами» и т. п., особенно при коммуникации в Интернете и социальных сетях. С одной стороны, потребность в общении заставляет искать контакты и даже выдумывать про себя истории для повышения значимости своей персоны, с другой – опасения заставляют скрывать себя от других.

К ошибкам и неприятностям в коммуникации приводит использование ярлыков. В межличностных отношениях люди стремятся определить свое отношение к другим при помощи различных ярлыков. Мы постоянно вешаем ярлыки на других людей, на наши переживания, на самих себя. Ярлыки – очень удобный, упрощенный подход: «они – скучные люди»; «я – веселый»; «мы – крутые перцы»; «он – неудачник» и т. п. Ярлык содержит минимум информации, основан на личном мнении и стереотипах, зачастую направлен на то, чтобы вызвать у человека стойкую негативную эмоциональную реакцию. Некоторые ярлыки не меняются очень долго. Присвоив негативный ярлык, человек старается игнорировать его носителя, невнимателен к его высказываниям, эмоциям, ему

неважно, что думает и делает отмеченный ярлыком человек. И мы наклеиваем ярлыки себе и другим, исходя из необоснованных предположений, зачастую принимая то, что их подтверждает, и игнорируя любые возражения. Штатпы «конфликтный», «некоммуникабельный», «вздорный» снимаются нелегко, тем самым усугубляя затруднения в процессах коммуникации.

Одним из значимых барьеров коммуникации является застенчивость. Иногда люди испытывают неловкость, нерешительность при необходимости что-то спросить у незнакомых людей, ответить публично, произвести хорошее впечатление, когда оказываются в центре внимания. Некоторых присутствие посторонних «выбивает из колеи», они боятся растеряться, озабочены неумением расположить к себе человека при первой встрече. Будучи стеснительными, застенчивыми, они замыкаются, стараются избегать подобных ситуаций и в дальнейшем испытывают трудности в общении.

Изучая проблему застенчивости, Ф. Зимбардо на основе экспериментальных исследований и многочисленных опросов выявил проявления застенчивости у разных людей, выясняя, какие люди или ситуации заставляют человека чувствовать себя скованно и что он переживает в этот момент. Основной вывод: застенчивость – явление довольно распространенное и последствия ее для психики могут быть разрушительными:

«Застенчивость создает трудности при встречах с новыми людьми и знакомствах, не доставляет радости от потенциально положительных переживаний.

Она не позволяет вам заявлять о своих правах, высказывать свои мнения и суждения.

Застенчивость ограничивает возможность положительной оценки ваших личных качеств другими людьми.

Она способствует развитию замкнутости и чрезмерной озабоченности вашими собственными реакциями.

Застенчивость препятствует ясности мысли и эффективности общения.

Застенчивость обычно сопровождается такими чувствами, как депрессия, беспокойство и ощущение одиночества».

Одно из самых характерных свойств застенчивого человека – чрезмерная озабоченность своим внутренним состоянием. В этой ситуации необходимо модифицировать свое коммуникационное поведение.

Самопознание, стремление к постижению самого себя, безусловно, необходимы для гармоничного развития личности и социальной адаптации. Но постоянная переоценка своих чувств и мыслей приводит к беспокойству, человек стремится подавить их и избегать действий, которые привлекут к нему внимание. Вся энергия уходит не на действия, а на то, чтобы убедиться в своей несостоятельности.

Стесняющийся человек не способен стать лидером. Быть застенчивым – это значит бояться людей. Каковы бы не были негативные проявления застенчивости, с этой проблемой можно справиться. Необходимо понять, что лежит в ее основе и выбрать подходящую программу для изменения. Основной принцип развития коммуникации – это принцип действия. «Но именно бездействие – основная черта застенчивых людей. “Действовать или нет” – вопрос, который с гамлетовской страстью решается робкими людьми на каждом шагу».

#### Задание 1. Игра «Леопольд»

##### Описание.

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем; одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – обычными кошачьими «именами», например, Васькой, Муркой и т. д. Леопольдом может стать участник любого пола. Ведущий напоминает группе сюжет



мультфильма про Леопольда, где дружелюбный и безобидный кот пытается подружиться с мышами, которые устраивают ему неприятности.

В коммуникациях «котам» нужно будет убедить «мышь», что они безобидны. Но на самом деле из всех котов только Леопольд хочет подружиться с мышью, а остальные коты – опасные хищники, которые притворяются дружелюбными. Задача каждого «кота» – убедить «мышь», что именно он – безобидный Леопольд. Задача «мышь» – определить настоящего Леопольда. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из «котов» она поверила.

Обсуждение. Что делает наши презентации заслуживающими доверия? Почему мы доверяем одному партнеру, но не доверяем другому? Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

### Задание 2. Игра «Семь богатырей»

Описание. Вся группа, кроме одной участницы, которая будет играть роль царевны, делится на команды по 3–4 человека.

Ведущий предлагает группе вспомнить и разыграть сказку А. С. Пушкина «О мертвой царевне и семи богатырях». В частности, эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. «В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме», – говорит ведущий. Каждая мини-группа должна будет подготовить заманчивое предложение, чтобы уговорить царевну остаться у богатырей (т. е. у них), показать ей все преимущества такого конца сказки.

Обсуждение. После выступлений «царевна» сообщает, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы она увидела в каждом выступлении.

## Практическое занятие № 6

**Тема:** Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения.

### Теоретическая часть

Активное слушание — метод демонстрации внимания и отражения чувств собеседника в разговоре, чтобы обеспечить возможность свободного выражения чувств и мыслей собеседником. Он широко используется в психологии для работы с клиентами, во время психологических консультаций или сеанса психотерапии.

Есть несколько основных приемов активного слушания:

1. Паузы. Когда человек заканчивает говорить — выдержите паузу. Она дает возможность подумать, осмыслить, осознать, добавить что-то к рассказу.

2. Парафраз (пересказ). Это умение повторить своими словами слова собеседника. Повторить кратко. Это дает собеседнику возможность почувствовать, что он был понят вами, и услышать стороннее описание своих проблем.

3. Уточнение. Не всегда в рассказе человек описывает все детали событий или переживаний. Попросите уточнить все, даже самые мелкие подробности.

4. Сообщение о восприятии. Другими словами, это возможность сообщить собеседнику, что вы поняли, что он вам сказал, его эмоции и состояние. «Я понимаю, как тебе сейчас обидно и больно. Хочется плакать и чтобы тебя пожалели».

### Сферы применения активного слушания

Изначально активное слушание появилось как психотерапевтическая техника и использовалось только психологами в процессе работы. Но как эффективно работает этот метод в общении, например, с детьми! Важно понять ребенка, сказать, что ты понимаешь, что он чувствует, что тоже переживаешь и поддерживаешь его. «Тебе обидно и хочется

плакать, ты хочешь сделать это, а мама не разрешает тебе. На твоём месте я бы тоже плакал». Ребенок видит, что взрослый понимает его и сопереживает ему. Это останавливает его от дальнейших слез и переживаний. Таким образом, можно свести конфликтные ситуации в семье к минимуму. Взаимопонимание в детско-родительских отношениях крайне важно. Оно делает их крепкими. Попробуйте поговорить так с ребенком. Кстати, активное слушание — это залог успешных партнерских отношений. В супружеской жизни активное слушание поможет наладить контакт между партнерами.

Разговоры супругов часто сводятся к банальным темам: «Что на ужин?», «Как прошел день?», «Кто пойдет гулять с ребенком?» В основном, это обсуждение бытовых проблем. Согласитесь, после тяжелого рабочего дня хочется поесть и поспать. И никаких разговоров о «вечном». Из-за этого супруги часто отдаляются, особенно если такое происходит только с одной стороны. Например, муж приходит уставший с работы, а жена ждет его дома в надежде на прекрасный вечер. Отсутствие у мужа сил и желания разговаривать приведут к ссорам, недопониманию и, как итог, разводу. Вот тут эффективен метод активного слушания, где мужу достаточно будет выслушать жену и услышать ее ожидания от вечера, а жене услышать и понять эмоции и усталость мужа.

Используйте метод активного слушания и на работе при общении с клиентами или коллегами. Клиент останется доволен обслуживанием, если увидит, что его слушают и понимают. А в коллективе это создаст комфортную атмосферу.

Метод активного слушания эффективен как в профессиональной деятельности, так и в обычной жизни. Прислушайтесь к тому, что говорят вам люди, и давайте им понять, что слышите их.

**Задание 1.** Определенно, конкретно и точно

1. Для каждого внесенного в список слова найдите три слова или фразы, которые будут более определенными или более конкретными:

инструменты, строение, приятный, образование, одежда, цвета, стул, плохой, счастливый, материал, вещи, автомобиль.

2. Сделайте следующие утверждения яснее, проверяя слова, которые не точны или не определены и не конкретны:

— Вы знаете, что я люблю баскетбол. Ну, я много тренируюсь, потому что хочу играть лучше.

— Паула, я действительно бездельничал. Все пускаю на самотек. Вы понимаете, что я имею в виду?

— Ну, она так поступает, чтобы разорить меня. У нее полно вещей — и она знает это!

— Я только что купил классный прикид. Тебе понравится.

— Я завяжу узелок, чтобы не забыть принести свои вещи в следующий раз.

**Задание 2.** Движения.

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?

**Самоанализ. Формирование коммуникативной базы.**

К какому типу людей в общении вы относитесь? Эта анкета поможет определить основные характеристики человека, умеющего эффективно общаться.

В строке, предназначенной для каждого утверждения, укажите ответ, который лучше всего характеризует ваши поступки: 1 (почти всегда); 2 (часто); 3 (иногда); 4 (крайне редко); 5 (никогда).

1. Когда я говорю, то стараюсь создать у собеседника позитивный образ.

2. В общении с другими я ищу информацию, которая может подтвердить или опровергнуть первое впечатление о человеке и обо мне самом.

3. Прежде чем действовать на основании невербальных сигналов других людей, я стремлюсь найти их вербальное подтверждение.
4. В разговоре мне помогает большой словарный запас.
5. Я говорю отчетливо, используя хорошо понятные слова.
6. Когда я говорю с представителями различных культур или противоположного пола, я тщательно слежу за выбором слов.
7. Как правило, я смотрю на людей, когда разговариваю с ними (глава 4).
8. По большей части в моих фразах редко встречаются такие выражения, как «ах», «ну», «вроде» и «ты понимаешь».
9. Я учитываю реакцию людей на то, как я одет.
10. Я пытаюсь контролировать окружающую среду так, чтобы облегчить коммуникацию.

На основании ваших ответов выберите такие типы поведения в коммуникации, которые вы бы хотели изменить. Сформулируйте цель по улучшению навыков коммуникации. Если вы захотите проверить объективность вашего самоанализа до того, как вы определите для себя цель, попросите друга или коллегу по работе сделать такой же анализ о вас.

## Практическое занятие № 7

**Тема:** Ролевая игра «Собеседование с работодателем»

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

**Теоретическая часть**

**Резюме - это первое, что необходимо иметь при поиске работы.**

**Резюме** - это краткий вывод из сказанного, написанного или прочитанного, сжато излагающий основные положения (толковый словарь Д.Н. Ушакова).

**Цель резюме** - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить Вас на личную встречу.

Отсюда вытекает **главный принцип написания резюме** - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является.

**Чтобы написать хорошее резюме**, необходимо следовать принципу избирательности. Информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей, то есть в резюме стоит включать описание именно тех аспектов вашего опыта, которые значимы для позиции, на которую вы претендуете.

По форме резюме подразделяются на профессиональные (универсальные), хронологические, функциональные, хронологически-функциональные, целевые и академические.

- Чаще всего используется **профессиональное (или универсальное) резюме**, в котором вся информация представляется в блоках. По мнению специалистов, эту форму предпочтительнее использовать тем, у кого с послужным списком все в порядке.
- Если же опыта работы недостаточно, или есть перерывы в трудовом стаже информацию лучше разместить в **функциональном резюме**. Функциональное резюме применяется при описании специфического трудового опыта и круга занятий, когда нет необходимости располагать в хронологическом порядке процесс

накопления этого опыта. В нем делается акцент на образовании и специальных знаниях и навыках. Также эта форма резюме приемлема в тех случаях, когда был большой перерыв в работе или есть необходимость сменить профессию.

- Если же главное преимущество - опыт работы, резюме должно быть составлено в хронологическом порядке с перечислением всех мест работы и названий предприятий. **Хронологическое или ретроспективное резюме** наиболее подходит специалистам, много лет проработавшим в одной и той же области и желающим в ней продолжать свою деятельность.
- **Хронологически-функциональное резюме** используется наиболее часто для освещения каких-то особых достижений, в нем в то же время сохраняется хронологическая последовательность изложения трудового стажа и образования.
- **Целевое резюме** заполняется тогда, когда внимание сосредотачивается на соискании определенной должности и запрос подкрепляется изложением знаний и способностей.
- **Академическое резюме** используется для поиска профессорско-преподавательской работы. Самостоятельную часть такого резюме составляет перечень научных работ и публикаций, научных достижений, наград и званий.

#### **Как написать резюме?**

Резюме - официальный документ, правила написания которого регламентированы руководством по делопроизводству.

#### **Объем и требования к оформлению резюме**

Необходимо продумать несколько вариантов резюме - для отправления по почте (или вручения лично), по факсу, в электронном виде по E-mail. Однако тексты должны быть идентичными. Различаться может оформление - удачно подобранная фотография украсит резюме, но подумайте, как она будет выглядеть, полученная по факсу.

1. Первое незыблемое правило - объем резюме не может превышать одной, максимум двух страниц формата А4, причем желательно, чтобы ключевая информация находилась на первой странице. Если же объем этого не позволяет, то подумайте, какой информацией вы можете пожертвовать. Однако, если у человека большой опыт работы, это создает определенные сложности и ограничения, но при наборе резюме на компьютере, есть возможность обойти это правило: измените размер шрифта, хотя это и не желательно - резюме должно читаться легко.

2. Если резюме занимает больше одной страницы, в конце страниц указывается, что продолжение находится на следующем листе. На всех листах, кроме первого печатается номер листа и указывается фамилия.

3. Если по объему резюме получилось на одну неполную страницу, информацию необходимо расположить так, чтобы страница была полностью занята текстом.

4. Чтобы написать "правильное" резюме, необходимо использовать один шрифт, желательно Times New Roman либо же Arial. Множество шрифтов разных размеров нечитабельны! Строгий стиль оформления - неременное условие. Не стоит также демонстрировать возможности фильтров Adobe Photoshop: резюме - это документ.

5. Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-го размера. Необходимо, чтобы все содержимое было одного размера.

6. Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.

7. Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.

8. Обязательно проверьте правописание (кнопочка F7 в редакторе Word). У резюме с ошибками нет никаких шансов.

9. Резюме должно быть написано простым языком.

10. Для документов такого типа рекомендуется следующая разметка страницы: верхнее поле - 2 см, правое - 2 см, нижнее - 2 см, левое 2,5 см. Допускается сужение поля на сантиметр и вместо стандартного 12-го размера шрифта использование 10-го. В то же

время вариант с уменьшением шрифта приемлем только в том случае, если резюме будет отправлено работодателю по E-mail-у или вручено лично. В случае отправления резюме по факсу, размер шрифта меньше 12 лучше не использовать, иначе резюме невозможно будет прочитать.

11. Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

### **Структура резюме**

#### **Название документа**

Собственно это просто слово "резюме". В последнее время данный документ иногда называют Curriculum Vitae (CV, по-латински "жизнеописание") как это практикуется при написании резюме на других языках. Данный вариант красивее и точнее по смыслу, но у нас достаточно редок.

#### **Цель**

Краткое описание того, на получение какой должности вы претендуете. Рекомендуются перечислить все должности, которые вы хотели бы занимать. Существующая схема деятельности отделов кадров и кадровых агентств часто оказывается крайне негибкой. Заполненную вами анкету, помещают в папку (заносят в директорию), в соответствии с вашим указанием "специализации". Попав, например, в "менеджеры по продажам", у вас зачастую нет никаких шансов попасть на рассмотрение в качестве "product manager". Поэтому необходимо указать все вакансии, которые вам интересны. (Однако не стоит растягивать этот пункт более чем на две-три строчки).

Ваше имя, адрес, номер телефона (включая код города), e-mail (если он есть).

#### **Образование**

Образование в резюме молодого специалиста, с отсутствием практического опыта работы или его минимумом (не считая практику), занимает ведущее место. Образование указывается с датами, в обратном порядке:

1. основное - вуз (и название факультета) в 19\_\_ - \_\_ гг.;
2. дополнительное (параллельное) - второе высшее образование (если оно у вас есть) в 19\_\_ - \_\_ гг.;
3. важно сообщить об окончании курсов и прохождении сертификации по специальности. Если вам дорого окончание курсов в соответствии с хобби (например, макраме), включите это в последнюю часть - хобби, но никак в раздел "образование";
4. указывать среднюю школу необходимо только в том случае, если это языковая или другая спецшкола, или если вы закончили среднюю школу с отличием (наличие золотой/серебряной медали);
5. важно указать техникум;
6. отметьте также диплом с отличием, дополнительные специальности;
7. если институтская (университетская) специализация соискателя соприкасается, хотя бы частично, с интересующей его должностью, можно указать и название выпускающей кафедры;
8. если опыт работы недостаточен или отсутствует, как это часто бывает у молодого специалиста, рекомендуется указывать изучавшиеся предметы (особенно те, в которых были достигнуты наибольшие успехи), хорошие и отличные оценки, награды на олимпиадах и конкурсах и т.п.;
9. также необходимо указать наличие публикаций, особенно в специализированных изданиях, изобретения или собственные разработки;
10. важно также не забывать о притягательности слова "государственный" - государственные курсы, государственные награды и т.п.

#### **Трудовой опыт (практика) в обратном хронологическом порядке**

У выпускника, который старательно учился, посещал дополнительные курсы и пытался пробить стажировку, редко когда есть опыт постоянной длительной работы. Если же опыт работы имеется, то описывать его принято в обратном хронологическом порядке и напротив времени и места работы обозначать свои должность и функции, делая упор на

профессиональных достижениях. Стажировка и практика засчитываются наравне с опытом работы, а хорошая стажировка стоит нескольких временных подработок.

Работа (практика) указывается также в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д.

Необходимо указать:

1. даты начала и окончания работы (практики),
2. наименование организации (нет необходимости указывать в резюме подробный адрес предприятий, на которых вы работали, достаточно будет указать их название и город, в котором они находятся),
3. название должности (их может быть несколько, если ваша карьера развивалась успешно),
4. должность и перечислите служебные обязанности - по возможности полно, поскольку именно это часто становится решающим.

Если для человека с большой трудовой биографией рекомендуется указание только последних 3-5 мест работы и период не более 10 лет, то для молодого специалиста важно указать как можно больше (весь) трудовой (практический) опыт работы.

В резюме выпускника важно включить информацию о прослушанных спецкурсах и пройденных тренингах.

Важно также (обязательно) указать производственные достижения на каждой должности, если они были. При описании достижений необходимо использовать глаголы действия, такие как развивал, сэкономил, увеличил или сократил. Желательны предельно конкретные формулировки.

#### **Дополнительные навыки работы**

В этом разделе указывается то, что характеризует вас как работника, но не относится непосредственно к конкретным служебным обязанностям - например:

- наличие водительских прав,
- опыт работы с ПК (сообщая уровень владения компьютером, необходимо уточнить в каких операционных системах и программах вы работали/работаете),
- членство в профессиональных организациях и т.п.

Здесь же может быть отмечено знание иностранного языка, если вы не совсем уверены в свободном владении им. Если уверены - выделите в отдельный раздел, причем желательно указать языковые курсы, если вы их заканчивали.

Раздел "навыки работы" предоставляет соискателю широкие возможности показать, что называется, товар лицом. Важно указать по максимуму все, что имеет отношение к желаемой работе, а остальное - в том случае, если это улучшит ваши показатели. Но лучше, все-таки, не увлекаться - если ваших достоинств слишком много, потенциальный работодатель может испугаться, что у него не хватит денег на такого ценного сотрудника. Не стоит себя хвалить - только факты. Работодатель сам должен сделать выводы.

#### **Дополнительная информация**

Или "хобби" (либо "награды и общественная деятельность").

На Западе этот пункт включается обязательно, поскольку человека часто лучше всего рекомендует общественное положение: клубы, общества, награды и т.д. Так как в нашем обществе такой системы нет, желательно отметить то, что имеет хотя бы косвенное отношение к специальности.

Не следует указывать, состоите ли вы в каких-либо партиях, религиозных общинах.

#### **Указание на возможность предоставления рекомендаций**

Самих рекомендателей упоминать не стоит, однако необходимо подготовить их список - он может пригодиться на собеседовании.

#### **Дата составления резюме**

В заключении необходимо поставить дату составления резюме и подпись.

Датирование резюме повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что кандидат давно и безуспешно ищет работу.

### **Резюме на других языках**

Основным языком вашего резюме должен быть русский.

Резюме на английском (или любом другом) языке составляется лишь в том случае, если вы претендуете на вакансию в иностранной компании. В российскую фирму или кадровое агентство следует направлять резюме на русском языке. Исключением могут быть резюме специалистов, для которых знание языка является одним из критериев отбора. Но и в этом случае лучше продублировать резюме и предоставить копию на русском языке.

Лучший вариант - составление резюме на двух языках.

К резюме на иностранном языке предъявляются те же требования относительно оформления, грамотности и стилистического единства, что и к резюме на русском языке.

### **Задание 1**

Опираясь на полученные теоретические знания, составьте резюме

### **Задание 2**

Разыграйте с соседом по парте сценку «Собеседование при поступлении на работу»

## **Практическое занятие №8**

**Тема:** Публичное выступление обучающихся по теме «Формула успеха. Кто такие успешные люди?», направленное на навыки корректного ведения диспута, умение аргументировать и убеждать

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

### **Теоретическая часть**

#### **Аргументация**

Убеждающее воздействие суждений на партнеров в процессе аргументации достигается с помощью логических и нелогических методов и приемов. *Аргументация* – это «операция обоснования каких-либо суждений, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие нелогические методы и приемы воздействия», такие как жесты, мимика, интонация, молчание и пр.

#### **Психологическое вытеснение.**

Сначала надо с помощью аргументов доказать несостоятельность точки зрения оппонента, т.е. вытеснить ее из его сознания. Тогда на месте прежних идей образуется вакуум.

### **Структура аргументации.**

В нее входят тезис, аргументы и демонстрация.

*Тезис* (греч. *thesis* положение, утверждение) – это формулировка вашей позиции (вашего мнения, предложения другой стороне и пр.), истинность которой должна быть доказана.

*Аргументы* (лат. *argumentum*) – это доводы, положения, доказательства, которые вы приводите по определенной системе, чтобы обосновать свой тезис. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то.

*Демонстрация* (лат. *demonstration* – доказывание) – это логическая связь тезиса и аргумента (т.е. процесс доказывания, убеждения), логическое рассуждение, в процессе которого из аргументов выводится истинность или ложность тезиса.

#### **Тезис**

Надо стараться, чтобы каждое понятие тезиса, все нелогические термины, содержащиеся в формулировке тезиса стали всем понятны. Иначе может возникнуть ошибка, которая приведет к непониманию, или появится возможность для уловки, которая приведет к поражению.

#### **Аргументы. Основные виды аргументов и методы аргументации**

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника. Для достижения успеха в деловой беседе необходимо придерживаться некоторых важнейших правил аргументации.

1. Следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами.
2. Говорить правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите.
3. Темп и способы аргументирования следует выбирать с учетом особенностей характера и привычек собеседника.
4. Аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику. Воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами.
5. Следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы – наглядными.
6. Если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.

#### **Задание 1.**

Изучите материал представленный ниже составьте список актуальных аргументов для ведения диалогов. Выберите простые, запоминающиеся и соответствующие действительности доводы

Человек обрабатывает аргументы собеседника с помощью оперативной памяти. Поэтому количество ключевых аргументов не должно превышать предел, за которым человеческая память перестает эффективно работать. Известно, что человек способен удерживать в сознании от пяти до девяти независимых переменных. Следовательно, для убеждения человека необходимо пять аргументов. Не все аргументы, которые вы подготовили, обладают одинаковой силой воздействия..

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: СИЛЬНЫЕ – СРЕДНИЕ – САМЫЙ СИЛЬНЫЙ. Сильными доводами могут быть: установленные факты, законы, документальные свидетельства, конкретные расчеты, объективные данные, мнение авторитетного лица и т. п. Слабыми же аргументами для вашего оппонента будут: предположения, вероятные события, безапелляционные заявления и утверждения, ваше мнение, а также точка зрения тех лиц, кто не пользуется его уважением. Таких аргументов в беседе лучше избегать.

**Использование цифр и конкретных фактов повышает надежность и обоснованность ваших высказываний.** Сравните "Наши доходы за последний год выросли" или "За последний год наш доход повысился на 50%". Поэтому, если ваш



оппонент находится под влиянием сильных эмоций, полезно предложить ему перейти к обсуждению конкретных фактов.

**Подчеркните пользу для оппонента.** Увяжите свои аргументы с потребностями и проблемами собеседника. Приводить доводы, не зная интересов оппонента, все равно, что стрелять из ружья во мрак ночи, надеясь попасть в белку. Это своего рода "эмоциональные точки", воздействуя на которые, вы сможете эффективнее влиять на позицию другого. В значительной степени на принятие решения влияют пять основных потребностей человека.

**Потребность в безопасности.** Если вы чувствуете, что ваш собеседник стремится, прежде всего, обезопасить себя (например, от болезни, кражи, увольнения или попадания в неудобную ситуацию), то в своих аргументах говорите о гарантиях, репутации, надежности и стабильности его положения.

**Стремление получить прибыль** проявляется в заинтересованности человека доходом, премией, выгодой, скидками. Если вы убедительно покажете, каким образом ваше предложение может повысить доходы или снизить расходы собеседника, вы достаточно быстро повлияете на него.

**Забота о собственном престиже.** Если ваш оппонент всячески стремится подчеркнуть свои заслуги, статус или принадлежность к элите, завоевать авторитет, признание или уважение со стороны окружающих, то вы можете сыграть на этом.

**Стремление к комфорту** заставляет человека проявлять заинтересованность в облегчении условий труда, экономии времени, сохранении сложившихся привычек, покое, сокращении деловых поездок.

**Потребность в хороших отношениях с окружающими людьми.** Если у вашего собеседника выражена потребность в таких отношениях, то он наиболее восприимчив к мнению авторитетных людей, ссылаясь на которое, вы сможете привлечь его на свою сторону. Акцентируйте главные преимущества вашего предложения с помощью фраз: "Для вас это означает...", "Это облегчает вам...", "Благодаря этому вы можете...", "Это повышает, укрепляет, способствует..." и др.

**Используйте наглядные примеры, чтобы сделать свои доводы более убедительными.** Излагая свою точку зрения, вы можете иллюстрировать ее графиками и диаграммами, слайдами, компьютерными моделями и фотографиями. Подкрепляйте свои слова тут же сделанным чертежом, схемой или рисунком, чтобы растолковать трудные понятия или дать новую информацию. На схеме можно наглядно показать две отличающиеся друг от друга ситуации, например: "Вот как передаются статистические данные сейчас, а вот как это будет выглядеть при новой модели...". Кроме того, сделанные во время деловой беседы наброски и рисунки облегчают вам ее последующий анализ и помогают обдумать дальнейшие шаги по реализации намеченной цели.

Стройте свою речь таким образом, чтобы вызвать картинку перед внутренним взором вашего оппонента, используйте визуальные глаголы, образы и метафоры. Например, если вы скажете: "Давайте представим, как будет выглядеть наш рабочий день, если мы поставим новую программу...", ваши доводы будут звучать убедительнее. При этом рекомендуется сопровождать свою речь жестиком, иллюстрирующей ожидаемые перемены.

Создавайте своими аргументами позитивную картину будущего для оппонента, ощущение удачи в случае, если он воспользуется вашим предложением. Пусть он мысленно представит идеальную, сложившуюся в результате использования вашего предложения ситуацию.

**Используйте обороты речи, обладающие силой внушения.** Вот, например, сравните два сообщения: "я отдохнула на Черноморском побережье" и "я роскошно отдохнула на Черноморском побережье". Когда читаешь вторую фразу, невольно возникает образ уютного ресторана на берегу теплого моря или дорогого гостиничного номера. Чаще включайте в свою речь слова "вместе", "совместно".

**Сравнения**, если они увязаны с интересами оппонента, прибавляют весомости к вашим доводам. Если же они опираются только на вашу точку зрения, то теряют свою убеждающую силу. Позвольте вашему собеседнику самому участвовать в процессе построения сравнений. Это можно сделать с помощью фраз: "Давайте вместе сравним эти модели", "Сравните, какая программа удобнее...", тем самым вы побуждаете оппонента к активному участию в поиске приемлемого решения. Чем больше инициативы он проявляет, тем больше вовлекается в ваше предложение и тем меньше будет возражать против него.

**Понимание.** Теперь необходимо добиться максимального понимания вашей позиции. На ее изложение вам отводится около пяти минут – столько времени вы сможете удерживать внимание вашего собеседника. Затем необходимо включить оппонента в диалог. Так как диалог, во-первых, позволяет без эмоций и оценок прояснить позиции сторон, во-вторых, удерживать внимание собеседника, в-третьих, вовлечь его в поиск решения, в-четвертых, снизить сопротивление оппонента, поскольку в этом случае он тоже принимает участие в выработке решения. Диалог – это разговор о существе дела, это обмен вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

Для активного диалога необходимо задавать оппоненту вопросы, направленные на прояснение сути дела и поиск варианта решения: "Что вы об этом думаете?", "Каково ваше мнение по этому поводу?". При помощи таких вопросов можно "расшевелить" даже безынициативного или скептически настроенного оппонента. Задавайте их до тех пор, пока не проясните ситуацию, намерения и интересы вашего собеседника. После этого вы можете вместе с ним заняться поиском приемлемого решения проблемы.

**Принятие.** Для этого мотивируйте партнера активно участвовать в поиске наилучшего решения. Просите его, например, описать свое видение ситуации ("Что, с вашей точки зрения, следовало бы делать?", "Как вы смотрите на такое предложение?"), представить сделанные им расчеты, касающиеся ожидаемых результатов, или обратитесь к нему как к специалисту в своей области, чтобы выяснить его позицию, его вариант возможного решения. Чем активней ваш оппонент участвует в выработке решения, тем меньше он будет сопротивляться его принятию. Не давите на собеседника, не давайте ему непрошенных советов.

Используйте словесное одобрение тех слов партнера, которые позволяют вам приблизиться к своей цели: "Да-да", "Так-так", "Вы совершенно правы...", "Верно", "То, что вы сейчас сказали, действительно очень важно". Так вы сможете направлять вашу беседу в нужное русло. Поддерживайте каждую удачную идею, подхватывайте ее и стройте на ней свою аргументацию. Пусть ваша идея будет доработкой идеи оппонента.

Излагая свою позицию, воспользуйтесь методом Сократа. Каждый свой довод начинайте со слов: "Согласны ли вы с тем, что...". Если ваш оппонент отвечает утвердительно, можно переходить к следующему аргументу. Если партнер отвечает отрицательно, используйте выражение: "Простите, я не совсем удачно сформулировал свою мысль. Согласны ли вы с тем, что..." и так далее до тех пор, пока ваш оппонент не согласится со всеми вашими доводами и с предлагаемым решением в целом. При этом не рекомендуется заменять эти фразы вопросами типа: "А почему вы не согласны?" или "Почему вы возражаете против очевидного?" Излагая свои аргументы, не спорьте со своим оппонентом, используйте при необходимости прием "условное согласие". Сущность его заключается в том, что вы изначально соглашаетесь с доводами оппонента, используя для этого следующие выражения: "Да, понимаю вас", "Согласен, это действительно существенный момент", "Хорошо, что вы заговорили об этом", "Да, такой вопрос часто возникает" и т. п. Данные выражения снимают психологические барьеры недоверия в общении с вашим оппонентом, сглаживают конфронтацию во взглядах, способствуют сотрудничеству в поиске решения проблемы. После этого, используя союзы "Поэтому", "Именно поэтому", "И все же", озвучьте свой аргумент. После условного

согласия и шаблонных слов он прозвучит мягче, снимет напряжение и отодвинет на второй план спорные моменты.

Важно избегать союза "НО", т. к. этот союз настраивает вашего оппонента на сопротивление и спор. Когда вы говорите "НО", он слышит: "Я считаю, что вы не правы". Неудивительно, что у него пропадает охота слушать вас дальше. Оппонент будет более восприимчив, если вы сначала признаете его точку зрения, сказав "ДА", а затем введете свои соображения через союз "И": "Да, действительно, взаимоотношения очень важны для нас, и именно поэтому...".

**Задание 2.** Публичное выступление обучающихся по теме «Формула успеха. Кто такие успешные люди?».

## Практическое занятие № 9

**Тема:** Самодиагностика «Уровень конфликтности Стратегия поведения в конфликтных ситуациях»

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

### **Теоретическая часть.**

Основой любой организации являются люди (трудовой коллектив), и без их функционирования организации невозможно. Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами.

В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Конфликт в организации - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в межорганизационном пространстве.

### **Типы конфликта.**

В зависимости от того, кто выступает в качестве оппонента (наше внутреннее «я», другой человек, группа и т. д.), различают четыре типа конфликтов:

1. Внутриличностный.
2. Межличностный.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

### **Структуры конфликта.**

Под **структурой** любого объекта понимается совокупность его частей, устойчивых связей и всего того, что составляет его целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1) **объект** конфликта не всегда лежит на поверхности, чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Неверное понимание объекта конфликта или его подмена усугубляют конфликтную ситуацию. Конфликт имеет причину и возникает по поводу не

удовлетворения какой-то потребности, иногда эту причину или повод считают объектом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить эту потребность через ценности. **Ценность** – это объект конфликта. Выделяют социальные, материальные, духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

2) **предметом** конфликта выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта;

3) **участники конфликта** – это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию. **Виды участников по форме:**

- отдельная личность;
- социальная группа;
- организация;
- государство.

Выделяют основных и второстепенных участников. Среди основных противоборствующих сторон можно определить инициатора. Среди второстепенных – подстрекателей, организаторов. Эти лица не участвуют в конфликте напрямую, но способствуют развитию конфликта, вовлекают новых участников. От того, какую поддержку у окружающих имеет участник конфликта, какими связями, ресурсами, возможностями обладает, зависит степень его влияния и силы в конфликте. Индивиды, поддерживающие ту или иную конфликтующую сторону, образуют группу поддержки. На этапе разрешения конфликта могут появиться третьи лица – независимые посредники, которые помогают устранить противоречие. Привлечение судей, профессиональных медиаторов способствует ненасильственному разрешению конфликта;

4) **социальнопсихологические условия** и **социальная среда**, в которой разворачивается конфликт. Среда выступает помогающим или мешающим фактором для оппонентов и для медиаторов, так как способствует пониманию целей, мотивов, зависимостей, движимых участниками.

Характер конфликта зависит от субъективного восприятия конфликта (или образа конфликта). **Выделяют три уровня субъективного отношения:**

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликтной ситуации;
- 3) понимание образа внешней среды.

### **Причины конфликта.**

Наиболее общими причинами конфликтов являются:

- разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;
- неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях (одни — управляют, другие — подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;
- недостаток и некачественность информации;
- несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

Универсальный источник конфликта состоит в несовместимости претензий сторон из-за ограниченности возможностей их удовлетворения.

Нехватка средств к существованию является центральным звеном всех экономических конфликтов. Разумеется, при удовлетворении всех потребностей людей

конфликтов бы не было. Но, тогда остановилось бы и само развитие общества. Жизнь соткана из противоречий, которые лежат в основе любого конфликта.

### **Нахождение путей выхода из конфликта.**

Существуют прямые и косвенные методы гашения конфликта.

#### **Прямые методы.**

Прямые методы гашения конфликтов широко распространены. Вот их примерный и краткий перечень.

1. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку очернения одного человека другим и требует только фактов, а не эмоций. «Все плохое, что вы хотели бы сказать об Иване Ивановиче, надо говорить при нем, а не за глаза. Я еще предоставлю вам такую возможность». Далее руководитель насколько это удастся, уточняет факты. Как только он, независимо от суждений самих конфликтующих, приходит к определенному решению, он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным, прерывает нередко вспыхнувшую при этом ссору между ними и объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного либо не в пользу обоих; в любом случае руководитель прям, деловит и обосновывает на авторитете этических традиций и официальных установлений, существующих в нашем обществе. Его решение служит сигналом: инцидент исчерпан, и возвращаться к нему – значит отнимать время и энергию у занятых людей.

2. Руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу, и теперь это решение объявляется недовольному (или обоим, если оба недовольны) от лица группы, т.е. как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.

3. Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (одного из них, либо обоих): от повторных критических замечаний (с глазу на глаз и при группе) до административных взысканий (коль скоро конфликт наносит ущерб учебному процессу).

4. Если и это не помогает, руководитель изыскивает способ развести конфликтующих (по разным группам, факультетам и т.д.).

Очень часто бывают ситуации, когда участники конфликта, студенты или преподаватели, будучи людьми самостоятельными и принципиальными, под влиянием прямых мер гашения конфликта меняют или смягчают свои враждебные установки в отношении друг друга, помогая коллективу тем самым вернуться к здоровой «психологической атмосфере» совместной деятельности. Бывают, однако, и обратные случаи, когда прямое давление руководителя или группы на враждующих людей лишь «загоняют вглубь» их взаимное ожесточение. Выражаясь языком медиков, «болезнь» в подобных ситуациях не излечивается, а переходит в хроническую форму.

Поэтому более эффективными оказываются подчас косвенные методы гашения конфликта – приемы, в немалом количестве накопленные в практике психотерапевтов и психологов.

#### **Косвенные методы гашения конфликтов (психокоррекция общения)**

- Принцип выхода чувств.
- Принцип «эмоционального возмещения».
- Принцип «авторитетного третьего».
- Принцип «обнажения агрессия».
- Принцип «принудительного слушания оппонента». Принцип «обмена позиций».
- Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих.

**Задание 1.** Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

Рвется в спор

7654321

Уклоняется от спора

2

Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения

7654321

Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном

3

Считает, что добьется своего, если будет возражать

7654321

Считает, что проиграет, если будет возражать

4

Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов

7654321

Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов

5

Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента

7654321

Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов

6

Не смущается, если попадает в напряженную обстановку

7654321

В напряженной обстановке чувствует себя не ловко

7

Считает, что в споре надо проявлять свой характер

7654321

Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций

8

Не уступает в спорах

7654321

Уступает в спорах

9

Считает, что люди легко выходят из конфликта

7654321

Считает, что люди с трудом выходят из конфликта

10

Если взрывается, то считает, что без этого нельзя

7654321

Если взрывается, то вскоре

ощущает чувство вины

### **Оценка данных**

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтные ситуации.

2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов — о высокой, 50 баллов — о выраженной конфликтности. Сумма 11 — 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.

3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.

**Задание 2.** Психологический климат на этом уровне отражает сложившиеся в группе отношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни.

Психологический климат складывается за счет эмоционального группового состояния, которое отличается большим динамизмом, изменчивостью.

Простейшая методика определения климата группы — ответ на вопрос: С каким цветом у вас ассоциируется пребывание в коллективе?

Восторженное настроение

Оранжевый

Радостное

Желтый

Светлое, приятное

Зеленый

Спокойное, уравновешенное

Фиолетовый

Тревожное, напряженное

Черный

Уныние, полное разочарование, упадок сил

## Практическое занятие № 10

**Тема:** Анализ типичных конфликтных ситуаций в коллективе. Пути их преодоления. Определение индивидуального стиля общения.

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

### Теоретическая часть

Основой любой организации являются люди (трудовой коллектив), и без их функционирования организации невозможно. Совокупность объективных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами.

В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Конфликт в организации - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в межорганизационном пространстве.

### Типы конфликта.

В зависимости от того, кто выступает в качестве оппонента (наше внутреннее «я», другой человек, группа и т. д.), различают четыре типа конфликтов:

1. Внутриличностный.
2. Межличностный.

3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

### **Структуры конфликта.**

Под **структурой** любого объекта понимается совокупность его частей, устойчивых связей и всего того, что составляет его целостность.

Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1) **объект** конфликта не всегда лежит на поверхности, чаще он скрыт от участников конфликта, но является центральной составляющей конфликтного взаимодействия. Конфликт может быть разрешен, только если объект четко определен.

Неверное понимание объекта конфликта или его подмена усугубляют конфликтную ситуацию. Конфликт имеет причину и возникает по поводу не удовлетворения какой-то потребности, иногда эту причину или повод считают объектом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить эту потребность через ценности.

**Ценность** – это объект конфликта. Выделяют социальные, материальные, духовные ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие стороны;

2) **предметом** конфликта выступает противоречие, которое присутствует на протяжении всей конфликтной ситуации. Наличие противоречия заставляет оппонентов вступать в борьбу. Противоречие конфликта бывает объективным и воображаемым и проблемным для конкретного субъекта;

3) **участники конфликта** – это люди, которые вовлечены в конфликтную ситуацию. **Виды участников по форме:**

- отдельная личность;
- социальная группа;
- организация;
- государство.

Выделяют основных и второстепенных участников. Среди основных противоборствующих сторон можно определить инициатора. Среди второстепенных – подстрекателей, организаторов. Эти лица не участвуют в конфликте напрямую, но способствуют развитию конфликта, вовлекают новых участников. От того, какую поддержку у окружающих имеет участник конфликта, какими связями, ресурсами, возможностями обладает, зависит степень его влияния и силы в конфликте. Индивиды, поддерживающие ту или иную конфликтующую сторону, образуют группу поддержки. На этапе разрешения конфликта могут появиться третьи лица – независимые посредники, которые помогают устранить противоречие. Привлечение судей, профессиональных медиаторов способствует ненасильственному разрешению конфликта;

4) **социальнопсихологические условия и социальная среда**, в которой разворачивается конфликт. Среда выступает помогающим или мешающим фактором для оппонентов и для медиаторов, так как способствует пониманию целей, мотивов, зависимостей, движимых участниками.

Характер конфликта зависит от субъективного восприятия конфликта (или образа конфликта). **Выделяют три уровня субъективного отношения:**

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликтной ситуации;
- 3) понимание образа внешней среды.

### **Причины конфликта.**

Наиболее общими причинами конфликтов являются:

- разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;



- неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях (одни — управляют, другие — подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;
- недостаток и некачественность информации;
- несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

Универсальный источник конфликта состоит в несовместимости претензий сторон из-за ограниченности возможностей их удовлетворения.

Нехватка средств к существованию является центральным звеном всех экономических конфликтов. Разумеется, при удовлетворении всех потребностей людей конфликтов бы не было. Но, тогда остановилось бы и само развитие общества. Жизнь соткана из противоречий, которые лежат в основе любого конфликта.

### **Нахождение путей выхода из конфликта.**

Существуют прямые и косвенные методы гашения конфликта.

#### **Прямые методы.**

Прямые методы гашения конфликтов широко распространены. Вот их примерный и краткий перечень.

1. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих и просит каждого изложить суть и причины столкновения. При этом он пресекает любую попытку очернения одного человека другим и требует только фактов, а не эмоций. «Все плохое, что вы хотели бы сказать об Иване Ивановиче, надо говорить при нем, а не за глаза. Я еще предоставлю вам такую возможность». Далее руководитель насколько это удастся, уточняет факты. Как только он, независимо от суждений самих конфликтующих, приходит к определенному решению, он вызывает обоих, просит их в его присутствии высказать все, что они считают нужным, прерывает нередко вспыхнувшую при этом ссору между ними и объявляет им свое решение. Оно может оказаться в пользу одного либо не в пользу обоих; в любом случае руководитель прям, деловит и обосновывает на авторитете этических традиций и официальных установлений, существующих в нашем обществе. Его решение служит сигналом: инцидент исчерпан, и возвращаться к нему — значит отнимать время и энергию у занятых людей.

2. Руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг к другу при группе, на собрании. Последующее решение он принимает на основе выступлений участников собрания по данному вопросу, и теперь это решение объявляется недовольному (или обоим, если оба недовольны) от лица группы, т.е. как суждение объективное и не подлежащее дальнейшей дискуссии.

3. Если конфликт, несмотря на указанные меры, не утихает, руководитель или педагог прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (одного из них, либо обоих): от повторных критических замечаний (с глазу на глаз и при группе) до административных взысканий (коль скоро конфликт наносит ущерб учебному процессу).

4. Если и это не помогает, руководитель изыскивает способ развести конфликтующих (по разным группам, факультетам и т.д.).

Очень часто бывают ситуации, когда участники конфликта, студенты или преподаватели, будучи людьми самостоятельными и принципиальными, под влиянием прямых мер гашения конфликта меняют или смягчают свои враждебные установки в отношении друг друга, помогая коллективу тем самым вернуться к здоровой «психологической атмосфере» совместной деятельности. Бывают, однако, и обратные случаи, когда прямое давление руководителя или группы на враждующих людей лишь «загоняют вглубь» их взаимное ожесточение. Выражаясь языком медиков, «болезнь» в подобных ситуациях не излечивается, а переходит в хроническую форму.

Поэтому более эффективными оказываются подчас косвенные методы гашения конфликта – приемы, в немалом количестве накопленные в практике психотерапевтов и психологов.

#### **Косвенные методы гашения конфликтов (психокоррекция общения)**

- Принцип выхода чувств.
- Принцип «эмоционального возмещения».
- Принцип «авторитетного третьего».
- Принцип «обнажения агрессия».
- Принцип «принудительного слушания оппонента». Принцип «обмена позиций».
- Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих.

**Задание 1.** Перед вами десять пар утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

Рвется в спор

7654321

Уклоняется от спора

2

Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения

7654321

Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном

3

Считает, что добьется своего, если будет возражать

7654321

Считает, что проиграет, если будет возражать

4

Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов

7654321

Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов

5

Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента

7654321

Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов

6

Не смущается, если попадает в напряженную обстановку

7654321

В напряженной обстановке чувствует себя не ловко

7

Считает, что в споре надо проявлять свой характер

7654321

Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций

8

Не уступает в спорах

7654321

Уступает в спорах

9

Считает, что люди легко выходят из конфликта

7654321

Считает, что люди с трудом выходят из конфликта

10

Если взрывается, то считает, что без этого нельзя

7654321

Если взрывается, то вскоре  
ощущает чувство вины

### **Оценка данных**

1. Соедините оценки по баллам (крестиками) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтные ситуации.

2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов — о высокой, 50 баллов — о выраженной конфликтности. Сумма 11 — 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.

3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку данную вам другими. Сделайте выводы.

**Задание 2.** Психологический климат на этом уровне отражает сложившиеся в группе отношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни.

Психологический климат складывается за счет эмоционального группового состояния, которое отличается большим динамизмом, изменчивостью.

Простейшая методика определения климата группы — ответ на вопрос: С каким цветом у вас ассоциируется пребывание в коллективе?

Восторженное настроение

Оранжевый

Радостное

Желтый

Светлое, приятное

Зеленый

Спокойное, уравновешенное

Фиолетовый

Тревожное, напряженное

## **Практическое занятие №11**

**Тема:** Разработка этических норм своей профессиональной деятельности по специальности «Земельно-имущественные отношения»

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений. Изучение закономерностей лидерства и руководства, условий и критериев эффективной деятельности предпринимателя.

### **Теоретическая часть**

Профессиональная этика — это совокупность моральных правил, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Профессиональная мораль объединяет людей по принадлежности к той или иной профессии, связанной с ограничением свободы в поведении окружающих. Требования профессиональной морали прямо не относятся к людям других профессий, но должны быть им известны, поскольку предполагают с их стороны особое отношение к представителям подобных профессиональных сословий. Профессиональная этика также связана с моральным поведением, но охватывает более узкий круг вопросов, рассматривая этические

характеристики каждой профессии. Профессия выступает в качестве так называемого фильтра, пропускающего только то, что соответствует требованиям нормативов.

Профессиональная этика призвана регулировать нравственные отношения людей в трудовой сфере. Общество может нормально существовать и развиваться, если в нем помимо юридических законов есть и моральные принципы, на основе которых строится та или иная профессиональная деятельность.

Профессиональная этика реализуется через систему кодексов поведения, предписывающих определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных

кодексов. Кодексы поведения обеспечивают добросовестное выполнение профессиональной деятельности той или иной профессиональной группой. Профессиональная этика играет двойственную роль.

С философской точки зрения профессиональная этика базируется на общечеловеческих морально-этических принципах поведения, т.е. включает вопросы морали (что является правильным, а что – неправильным). С социальной точки зрения профессиональная этика связана с вопросами профессиональной саморегуляции и контроля, т.е. призвана управлять поведением представителей той или иной профессии.

Каждый человек живет и работает в условиях определенного общества, прежде всего общества профессионального. Это общество формирует его, исходя из общечеловеческих принципов и путем обобщения обычаев, сложившихся в жизни профессионального сообщества. Такая этика закрепляется в специальном профессиональном кодексе.

Кодекс профессиональной этики – это:

- кодифицированный нормативный акт, принятый представителями определенной профессии, который в систематизированном виде содержит обязательные для исполнения нравственно-этические предписания, регламентирующие этическое поведение;

свод фундаментальных моральных принципов;

руководство для членов профессиональной группы, представляющих свою профессиональную роль.

Кодексы профессиональной этики не являются правовыми актами.

Кодексы профессиональной этики содержат нравственно-этические нормы, которые регулируют ту или иную профессиональную деятельность.

Содержание норм предопределяется действующим национальным законодательством, нравственными принципами, господствующими в обществе, профессиональными традициями, международно-правовыми актами. Предписания кодексов профессиональной этики дополняют положения законодательных актов, регламентирующих деятельность представителей наиболее важных и общественно значимых профессий (аудиторов, бухгалтеров, врачей, журналистов, адвокатов, юристов и т.д.).

Значение этических кодексов:

- обеспечивают нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые обусловлены профессиональной деятельностью;

- определяют тип поведения, которое общество вправе ожидать от профессионалов, что позволяет укрепить уверенность общественности в качестве оказываемых профессиональных услуг;

- содержат четкие ответы на наиболее частые вопросы в профессиональной деятельности, сложные с нравственно-этической точки зрения.

### **Профессиональные навыки и способности**

*Профессиональные знания* - это совокупность сведений, составляющих содержание бухгалтерского учета и взаимосвязанных с ним дисциплин, которые составляют основу знаний профессионального банковского работника.

*Профессиональные навыки* - это различные виды умений, которыми должен владеть профессиональный банковский работник. с тем, чтобы уместно и эффективно применять в своей деятельности профессиональные знания, профессиональные ценности и этику.

Навыки профессионального банковского работника чрезвычайно широки: интеллектуальные, специальные и функциональные; личностные; межличностные и коммуникативные; организационные и управленческие.

*Интеллектуальные навыки* позволяют решать проблемы, принимать решения и использовать правильную оценку в сложных организационных ситуациях. К ним можно отнести:

- владение базовыми теоретическими знаниями и практическими профессиональными навыками в области финансового, управленческого, налогового учета и формирование соответствующих видов отчетности;
- способность комплексно анализировать результаты финансово-хозяйственной деятельности организаций, выделять проблемы и оценивать, в каком порядке их нужно решать;
- способность проводить аудит финансовой отчетности;
- достаточное владение знаниями в области международных стандартов финансовой отчетности и способность применять их на практике;
- умение находить необходимую информацию в различных дисциплинах для решения многосторонних или сложных проблем: оценивать возможность альтернативных решений и понимать роль профессионального суждения в их принятии;
- обоснование роли профессиональных ценностей и этики в развитии цивилизации, условиях реформирования бухгалтерского учета в России и связанных с этим современных социальных и этнических проблем.

### **Практическая часть**

**Задание 1.** Разработать проект «Кодекс профессиональной этики»

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:**

**Основные источники:**

#### **3.2.1. Печатные издания**

1. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 437 с.
2. Корягина Н.А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Е.В. Михайлова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 492 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2018. – 189 с.

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

1. Шеламова Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. – М.: Академия-Медиа, 2017. – 218 с.

#### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Проспект, 2019. – 338 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2018. – 400 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2016. – 510 с.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 335 с.
5. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2013. – 368 с.
6. Жарова М.Н. Психология общения. Издательство «Академия», 2015. – 256 с.
7. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 126 с.
8. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с.
9. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. – 196 с.
10. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие / Петрова Ю.А. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 183 с.
11. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание): учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с.