Министерство просвещения Республики Башкортостан
ГБПОУ Октябрьский многопрофильный профессиональный колледж

Утверждено
на заседании МС
протокол № 1 от «31» августа_2026 г.

Рассмотрено
на заседании ПЦК
профессионального цикла
протокол № 1 от «31» августа2026 г.
Председатель ПЦК Г.Ф. Ямаева

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ 43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО

Разработала преподаватель А.Б. Пастернак

2025

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ. 05 «Психология общения», которая является частью основной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.15 Поварское и кондитерское дело, утвержденного приказом Министерства образовании и науки Российской Федерации №1565от 09.12.2016г., приказом Министерства образовании и науки Российской Федерации от 17.12.2020г. №747 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты СПО»

В рамках программы учебной дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело обучающимися осваиваются профессиональные(ПК) и общие(ОК) компетенции. В рамках программы воспитания обучающимися осваиваются личностные (ЛР) результаты

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9 ПК 6.2, ПК6.4, ПК 6.5. ЛР13-15, ЛР 23	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	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; приемы саморегуляции в процессе общения.

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:

ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04. .	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической
ОК 09. .	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. .	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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 участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
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 личностно 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
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности	ЛР 17
Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью	ЛР 18
Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу	ЛР 19
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию	ЛР 22
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 23

№	Тема	Кол-во часов
1	*Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности».*	2
2	*Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.*	2
3	*Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.*	2
4	*Самодиагностика: « Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики.*	2
5	*Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения*	2
6	*Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения*	2
7	*Ролевая игра «Собеседование с работодателем»*	2

8	*Публичное выступление обучающихся по теме: «Формула успеха. Кто такие успешные люди?», направленное на навыки корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать*	4
9	*Определения типа темперамента*	2
10	*Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении*	4
11	*Самодиагностика: «Уровень конфликтности. Стратегия поведения конфликта*	2
12	*Анализ типичных конфликтных ситуаций в коллективе. Пути их преодоления. Определение индивидуального стиля общения.*	4
13	*Разработка этических норм своей профессиональной деятельности по специальности «Поварское и кондитерское дело»*	2
14	*Составить резюме*	2
	Итого	34

Практическая работа №1. *Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности».*

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

Теоретическая часть

Деятельность – специфический вид активности человека, направленный на познание и творческое преобразование окружающего мира, включая самого себя и условия своего существования.

В деятельности человек создает предметы материальной и духовной культуры, преобразует свои способности, сохраняет и совершенствует природу, строит общество, создает то, что без его активности не существовало в природе.

Основные характеристики деятельности человека: мотив, цель, предмет, структуру и средства.

Профессиональная деятельность – это социально-значимая деятельность, выполнение которой требует специальных знаний, умений и навыков, а также профессионально обусловленных качеств личности. Профессиональная деятельность – это, прежде всего, трудовая деятельность (Э. Ф. Зеер).

Труд – это целесообразная продуктивная деятельность, имеющая определенный результат.

Основные характеристики труда:

– это целенаправленная деятельность

– труд носит орудийный характер

– труд носит общественный характер

– материализуется в предмете труда, изменяя предмет, труд изменяет самого трудящегося человека

В отечественной психологии наибольшую известность получила классификация профессий, разработанная Е. А. Климовым.

В соответствии с объектом труда выделяются пять типов профессий:

1. Человек – живая природа.
2. Человек – техника (и неживая природа).
3. Человек – человек.
4. Человек – знаковая система.
5. Человек – художественный образ.

Профессиональная пригодность – совокупность психологических и психофизиологических особенностей человека, необходимых и достаточных для достижения им при наличии специальных знаний, умений, навыков общественно приемлемой эффективности труда. В понятие профпригодности включают также удовлетворенность человеком в процессе его труда и при оценке его результатов.

Профотбор психологи рассматривают как процедуру определения соответствия человека данной профессии, пригодности человека к овладению специальностью, достижению требуемого уровня мастерства и успешному выполнению профессиональных обязанностей в типовых и специфически затрудненных условиях.

Профотбор – это выбор человека для профессии, а профподбор – это выбор профессии для человека, это промежуточная форма между профконсультацией и профотбором, распределение работников по специальностям и местам работы.

1. Сведения об объективном содержании труда, о психологических качествах, требуемых от человека в профессии можно получить из профессиограммы.
2. Профессиограмма – научно обоснованные нормы и требования профессии к видам профессиональной деятельности и качествам личности специалиста, которые позволяют ему эффективно выполнять требования профессии, получать необходимый для общества продукт и вместе с тем создают условия для развития личности самого работника.

В целом профессиограмма должна отвечать следующим требованиям:

– четко выделять предмет и основные результаты труда (на что направлены главные усилия человека в труде

– показывать возможные линии развития человека средствами профессии, динамику психических новообразований в ходе труда, из которых человек может выбрать направления роста с учетом своей индивидуальности;

– показывать перспективы изменения в самой профессии (каким может быть специалист завтрашнего дня, ближайшего будущего);

– иметь направленность на решение практических задач (профессиональное обучение, профотбор, рационализацию новых видов труда и др.);

– описывать необходимые некомпенсируемые психологические профессиональные качества, а также психологические свойства человека, которые хотя и отсутствуют у него, но могут быть компенсированы.

Цель занятия: Практическое знакомство с основными методами исследования в психологии профессиональной деятельности и методами психологического обеспечения профессионального становления личности.

Психологическое сопровождение – это целостный процесс изучения, формирования и коррекции профессионального становления с учетом своеобразия и психологических особенностей каждой стадии, а также права личности нести ответственность за свою профессиональную жизнь.

К личностно-ориентированным технологиям психологического сопровождения относятся развивающая диагностика, тренинги личностного и профессионального развития и самосохранения, мониторинг социально-профессионального развития.

Практическая часть

Задание. Работа со схемой описания профессиональной деятельности Е. А. Климова

Цель: Изучить и научиться работать со схемой описания профессиональной деятельности Е. А. Климова.

Ход работы

1. Выбрать профессию, хорошо знакомую по личному опыту.

2. Знакомство со схемой описания профессиональной деятельности Е. А. Климова.

Схема описания профессиональной деятельности

I. Цель труда.

1. Гностическая. Не создавать новый продукт, а оценивать уже имеющийся продукт (его отдельные параметры, характеристики), какое-либо изделие, произведение искусства, поведение людей и т. д. то есть различать, оценивать, анализировать что-либо.

2. Преобразующая. Преобразовывать какой-либо продукт, изделие, человеческие отношения, здоровье, информацию и т. п. с целью их усовершенствования, доработки:

а) организовывать, упорядочивать;

б) оказывать влияние, воздействовать;

в) перемещать, обслуживать.

3. Изыскательская. Создавать новый, не существующий ранее продукт, изобретать, придумывать что-либо, находить новый вариант, результат, образец.

II. Орудия и средства труда.

1. Внешние:

а) ручные инструменты;

б) машинное оборудование, различные виды транспорта;

в) автоматическое оборудование;

г) приборы, измерительные устройства.

2. Внутренние, функциональные:

а) речь: – эмоциональная, выразительная; – деловая бесстрастная;

б) поведение (мимика, жесты): – эмоциональное, выразительное; – деловое;

в) интеллектуальные средства.

III. Степень проблемности трудовых ситуаций.

Низкая. Работа четко определена правилами, инструкциями, в ней практически нет новых, неожиданных для работника ситуаций.

Средняя. Деятельность достаточно четко определена, но иногда в ней возникают ситуации, требующие принятия новых, нестандартных решений.

Высокая. Часто встречаются новые, сложные ситуации, требующие творческой активности и нестандартного подхода.

IV. Социально-психологические параметры.

1.Степень коллективности процесса: а) низкая (индивидуальный труд); б) высокая (коллективный труд).

2. Степень самостоятельности в организации работы:

а) исполнитель;

б) организатор собственной деятельности;

в) организатор работы других людей.

3. Особенности трудового взаимодействия (контактов)

а) по количеству контактов:

– не многочисленные;

– многочисленные;

б) по типу партнера:

– посетители, клиенты,

– сотрудники,

– группа (класс, аудитория);
в) по степени постоянства круга партнеров:
– постоянный,
– меняющийся.
V. Эмоционально-волевые параметры.
1. Характер ответственности:
а) повышенная: – материальная; – моральная; – за жизнь и здоровье других людей;
б) средняя, обычная.
2. Работа в различных микроклиматических условиях:
а) в помещении;
б) на открытом воздухе;
в) в необычных условиях (в горах, под водой, под землей, в лесу и т. д.).
3. Факторы, вызывающие психическую напряженность:
а) риск для жизни;
б) сложные, аварийные ситуации;
в) общение с правонарушителями;
г) четко заданный ритм и темп работы;
д) физические нагрузки;
е) длительное пребывание в одном положении;
ж) ночные смены;
з) специфические условия (температура, влажность, шум, вибрация, неприятные запахи и т. п.).

Практическая работа №2. ***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 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. 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. 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».

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.

Практическая работа №3. ***Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению***

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.

4. Ответить на контрольные вопросы.

Теоретическая часть

Восприятие — целостное отражение предметов и явлений мира при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Восприятие дает человеку возможность более полно и разносторонне познавать окружающую действительность. Если в ощущениях отражаются свойства, качества и состояния внешней и внутренней среды, то в восприятии отражаются предметы и явления вместе со всеми их свойствами и качествами.

На основе ощущений возникает впечатление о раздражителе, в процессе восприятия формируется образ предмета, который действует на органы чувств. Кроме того, ощущение возникает сразу же при действии раздражителя, восприятие предполагает активное взаимодействие субъекта с отражаемым объектом.

Восприятие как более сложный сенсорный познавательный процесс возникает на основе ощущений, выступающих составной частью образа объекта.

Образ — сенсорная копия объекта, которая возникает в процессе взаимодействия субъекта с воспринимаемым объектом.

Восприятие — отражение комплексного раздражителя, психический процесс отражения предметов и явлений действительности в совокупности их различных свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств.

Уровни действия

Выделяются четыре уровня действия восприятия: обнаружение, различение, идентификация и опознание. Первые два относятся к перцептивным, последние — к опознавательным действиям.

Обнаружение — исходная фаза развития любого сенсорного процесса. На этой стадии субъект может ответить лишь на простой вопрос: есть ли стимул? Следующий уровень восприятия — различение, в результате которого формируется перцептивный образ эталона.

Когда перцептивный образ сформирован, возможно осуществление опознавательного действия. Для опознания обязательны сличение и идентификация.

Идентификация есть отождествление непосредственно воспринимаемого объекта с образом, хранящимся в памяти, или отождествление двух одновременно воспринимаемых объектов. Опознание включает также категоризацию (отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее) и извлечение соответствующего эталона из памяти.

Таким образом, восприятие представляет собой систему перцептивных действий, овладение ими требует специального обучения и практики.

Виды восприятия

В зависимости от того, в какой степени целенаправленной станет деятельность личности, восприятие разделяют на непреднамеренное (непроизвольное) и преднамеренное (произвольное).

Непреднамеренное восприятие может быть вызвано особенностями окружающих предметов и их соответствием интересам личности. В непреднамеренном восприятии нет заранее поставленной цели и волевой активности.

Преднамеренное восприятие регулируется задачей — воспринимать тот или иной предмет или явление, ознакомиться с ним. Оно может быть включено в какую-либо деятельность, но может выступать как самостоятельная деятельность — наблюдение.

Важнейшие требования, которым должно удовлетворять наблюдение, — ясность задачи наблюдателя, планомерность и систематичность ведения. Существенную роль играют дробление задачи, постановка частных, более конкретных задач.

Наблюдение — произвольное планомерное восприятие, которое осуществляется с определенной, ясно осознанной целью с помощью произвольного внимания.

Наблюдательность — умение подмечать характерные, но малозаметные особенности предметов и явлений.

Наблюдательность приобретается в процессе систематических занятий любимым делом и поэтому связана с развитием профессиональных интересов личности.

Взаимосвязь наблюдения и наблюдательности отражает взаимосвязь между психическими процессами и свойствами личности.

Свойства восприятия

Одну и ту же информацию люди воспринимают субъективно, в зависимости от своих интересов, потребностей, способностей и т. п.

Восприятие (перцепция) — процесс обработки сенсорной информации, результатом которой является отражение окружающего нас мира как совокупности предметов и событий.

Виды восприятия: предметов, времени, отношений, движений, пространства, человека.

Целостность (предметность) — основное свойство восприятия, так как человек воспринимает не бесформенные объекты, а предметы. Каждый предмет имеет свои назначение, устройство и присущие только ему свойства и качества. Даже природные объекты опредмечиваются нами в силу того, что они применяются нами или являются объектами познания. Способность целостного зрительного восприятия предметов не является врожденной. Восприятие формируется в процессе практики, так как это система перцептивных действий, которыми следует овладеть.

Благодаря константности восприятия мы воспринимаем окружающие предметы как относительно постоянные по форме, цвету, величине и т. п. Источник константности восприятия — активные действия перцептивной системы (системы анализаторов, обеспечивающих акт восприятия). Многократное восприятие одних и тех же объектов при разных условиях позволяет выделить относительно постоянную инвариантную структуру воспринимаемого объекта. Константность восприятия — приобретенное свойство.

Структурность восприятия: восприятие не является простой суммой ощущений. Мы воспринимаем фактически абстрагированную из этих ощущений обобщенную структуру. Например, если звучит музыка, мы слышим не отдельные звуки, а мелодию, и узнаем ее, если ее исполняет оркестр, рояль или человеческий голос, хотя отдельные звуковые ощущения различны.

Осмысленность восприятия тесно связана с мышлением, пониманием сущности предметов. Достигается благодаря тому, что органы чувств человека, посредством которых осуществляется перцепция, несут не только сенсорную, но и интеллектуальную нагрузку, позволяя человеку осуществлять разумную сенсорную деятельность в процессе познания и практических действиях.

Под влиянием предвзятых мыслей, когнитивных установок и чувств мы можем видеть в объекте не то, что есть в действительности, а то, что нам хотелось бы. Такое искаженное восприятие объекта, возникшее под влиянием психического состояния личности, называется апперцепцией.

Избирательность восприятия проявляется в преимущественном выделении одних объектов по сравнению с другими. Швейцарский психолог Г. Роршах (1884-1922) установил, что даже бессмысленные чернильные пятна всегда воспринимаются как нечто осмысленное (собака, облако, озеро) и только некоторые психические больные склонны воспринимать случайные чернильные пятна как таковые, т. е. восприятие протекает как динамический процесс поиска ответа на вопрос: «Что это такое?»

Практическая часть

Задание 1. «Просьба»

Описание. Каждому предлагается обратиться к партнеру с просьбой. Просьба должна быть значимой, конкретной, не слишком легкой для исполнения. Задача – выразить просьбу так, чтоб партнер захотел ее выполнить.

Обсуждение. Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической схеме воспринимается как распоряжение? Сложно ли просить?

Задание 2. «Замечание»

Это упражнение фокусирует внимание на том, что в действительности говорят и чувствуют партнеры по общению. Важно попытаться внимательно, не перебивая, выслушать и дать обратную связь, осознать, что происходило во время упражнения.

Описание. Группа делится на пары. По очереди собеседники высказывают несколько замечаний друг другу, касающихся одежды, манеры общения, черт характера и т. д.

Обсуждение. Какие чувства вызывают эти замечания? Что удерживает от желания прервать контакт? В каких случаях общение прерывается? Какие выбираются способы, помогающие или мешающие продолжить общение? Замечание – это «покушение на личность» или точка зрения партнера?

Задание 3. «Претензия»

Описание. Проводится в состоянии релаксации. Участникам надо удобно сесть и расслабиться. Предлагается несколько ситуаций, в которых участникам предъявляются претензии: деликатно, грубо, унижающе, высокомерно и т. п. После предъявления ситуации участникам надо попытаться определить, какие чувства вызывает «претензия».

Обсуждение. Какой стиль обращения вызывает внутреннее неприятие? Что было неожиданным при выполнении упражнения?

Задание 4. «Комплименты»

Перед выполнением упражнения важно поговорить о том, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышат похвалу в свой адрес, есть ли у участников повод похвалить друг друга и т. п.

Описание. Перебрасывая друг другу мячик (небольшой предмет, игрушку), участники произносят слова похвалы, говорят комплимент (например, «Ты всегда элегантна», «Мне очень нравится, как ты рисуешь» и т. п.), сопровождая слова взглядом, интонируя их определенным образом.

Обсуждение. Легко или сложно было произнести слова похвалы в чей-то адрес? Когда вы хвалили, чем руководствовались? За что хвалили (за внешность, какие-то способности, качества, поступки) и почему?

Задание. Постарайтесь произносить по три комплимента в день. Запоминайте комплименты, сделанные вам. Принимайте и говорите комплименты с удовольствием. Но не адресуйте их тем, кто обладает властью и силой.

Задание 4. «Я хочу тебе подарить»

Описание. Приветствуя друг друга, каждый дарит партнеру подарок, но не реальный, а гипотетический, ориентируясь на личные пристрастия собеседника. Важно, чтобы подарок был сделан от всей души. Нельзя спрашивать партнера: «Что тебе подарить?» или «Что ты хочешь в подарок?».

Обсуждение. Что удивило, порадовало или огорчило? Какие подарки показались самыми оригинальными? Какие были самыми неожиданными?

Задание 5. «Договориться»

Для этого упражнения необходимо 4 пазла – плотных листов бумаги с рисунком, разрезанным на неровные кусочки, которые нужно собрать (подойдут любые головоломки, игрушки и т. д., состоящие из небольших деталей, которые можно собирать, например, детский конструктор).

Описание. Все пазлы разбираются на части, части перемешиваются. Участники делятся на мини-группы по 3–4 человека и получают часть всех пазлов. 52 Каждой команде нужно собрать один любой пазл. Можно договариваться, выменивать одни

элементы на другие, предлагать деньги, какие-то дополнительные услуги, вещи, что-то обещать – главное, получить необходимые элементы пазла и собрать его. Группам дается время на обдумывание стратегии: какой пазл они будут собирать и как получат необходимые элементы. Группы взаимодействуют и собирают пазлы до тех пор, пока не соберут, или ограниченное ведущим время (от 3 до 10 мин).

Обсуждение. Какая стратегия оказалась наилучшей? Что мешало объединить усилия и распределить элементы по группам?

Практическая работа №4. ***Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики.***

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

Теоретическая часть

Огромное значение в жизни человека имеют профессиональные стереотипы. Выбор профессии, или профессиональное самоопределение - основа самоутверждения человека в обществе, одно из главных решений в жизни. Выбор профессии определяет очень многое, а именно: кем быть, к какой социальной группе принадлежать, где и с кем работать, какой стиль жизни выбрать. Это связано, с одной стороны, с задачами профессионального развития, с другой, с уже имеющимся опытом решения жизненных задач. Основные задачи профессионального развития соответствуют институтам общего и профессионального образования и могут быть завершением общего образования, профессиональным самоопределением в ходе профессионального обучения, достижением высокой производительности при адаптации к профессиональной деятельности, профессиональной самореализацией и овладением мастерством. Профессиональные стереотипы характеризуются не только готовностью личности решать предъявляемые ей задачи, но и активно выбирать эти задачи и регулировать в соответствии с ними собственное поведение. Таким образом, в профессиональных стереотипах индивида оказывается сконцентрирован весь опыт решения им жизненных задач на уже ранее пройденных этапах психического развития.

Процесс профессионального самоопределения начинается с достижением человеком возраста, когда у него начинают формироваться первоначальные мировоззренческие ориентиры (5-7 лет). Начинает формироваться первоначальное представление о будущем роде деятельности. Потом происходит принципиальное самоопределение на счет будущей жизни – человек выбирает между законопослушной жизнью и асоциальной, противозаконной, выбирает работать ради денег или ради работы, долга, выбирать между личной выгодой или долгом перед обществом.

Ориентация людей на те, или иные виды профессий во многом обусловлена системой социокультурных стереотипов, которые связываются с теми или иными профессиями. К примеру, подростки, не включенные в реальную систему производственных отношений, могут строить свои базовые представления о той или иной профессии на доступном им слое социальных стереотипов, которые они воспринимают в

кино, литературе, средствах массовой информации, где определенным образом закрепляются связи между профессиями и социальным стереотипами.

Под влиянием определенных стереотипов возникает реальная опасность сделать ошибочный выбор. Формируя свое представление о профессии, важно помнить, что оно может неполно или искаженно отражать действительность. Поэтому надо по возможности учитывать и анализировать информацию из самых различных источников, в том числе полученную непосредственно от профессионалов.

Порой профессиональный стереотип представляет собой часть более обширного поло-ролевого стереотипа. Это явление можно отследить, когда речь заходит о «мужских и женских профессиях». Мужчинам и женщинам приписывают некие наборы свойств, которые определяют, какие профессии можно им выбирать. Зачастую можно услышать изречения типа: «Либо женщина, либо программист»; «Если женщина водитель, это не женщина». «Если психолог мужчина, это не мужчина». Такие заключения говорят о сложившейся системе представлений, которую можно и нужно изменять. Конечно, есть профессиональные сферы, где женщинам труднее, чем мужчинам. Аналогично и мужчинам некоторые области деятельности подходят меньше, чем женщинам. Но на практике существует много исключений.

Есть и такой стереотип: психотерапевт так переживает за своих клиентов, что сам постепенно начинает страдать нервным расстройством и даже сходит с ума. В действительности умение провести границу между собой и пришедшим за помощью человеком является одним из основных, профессиональных качеств успешного психотерапевта. Взаимодействуя с клиентом, терапевт не «переживает», а концентрируется на сути проблемы. Такой профессионализм можно выработать без ущерба для собственной личности.

Стереотипы — неизбежный атрибут профессионализации специалиста; образование автоматизированных профессиональных умений и навыков, профессионального поведения невозможны без накопления бессознательного опыта и установок. Наступает момент, когда профессиональное бессознательное превращается в стереотипы мышления, поведения и деятельности. Но профессиональная деятельность изобилует нестандартными ситуациями, и тогда возможны ошибочные действия и неадекватные реакции.

Практическая часть

Задание 1. «Стереотипы в профессиональной деятельности»

Притча.В зоопарк привезли медведя. Однако к моменту его прибытия предназначенная для него большая клетка с бассейном оказалась не готова, и зверя пришлось поместить в маленькую тесную клетку - всего шесть шагов в длину. За три недели, проведенные в тесной клетке, медведь привык передвигаться лишь на эти шесть шагов. Прошло время. Медведя переместили в новую большую клетку, но он продолжал двигаться в привычном замкнутом пространстве: шесть шагов туда и шесть шагов обратно.

Дискуссия: Что мешает медведю выйти из клетки? Выйти за рамки, продвинутые вперед? А есть ли стереотипы в нашей учительской профессии? Какие привычные и правильные с виду устои в нашей работе вызывают ваше сомнение или несогласие? Какие школьные правила мешают вам творчески работать, проявить свои возможности в полную силу?

В конце дискуссии классифицируем перечисленные стереотипы в представлениях обучающихся об их профессиональной деятельности:

1. Стереотипы, связанные с назначением и местом банковского работника в профессиональной деятельности.
2. Стереотипы, связанные с взаимоотношениями банковского работника с клиентами в профессиональной деятельности.

Практическая работа №5. ***Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения***

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

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 твоем 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. Прислушивайтесь к тому, что говорят вам люди, и давайте им понять, что слышите их.

Практическое занятие

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 определенны 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: я поступаю так — 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.

Практическая работа №6. ***Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения***

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

Теоретическая часть

Социальный статус — это определённая позиция в социальной структуре группы или общества, связанная с другими позициями через систему прав и обязанностей.

Социологи выделяют несколько разновидностей социальных статусов:

1) Статусы, определяемые положением индивида в группе, — личный и социальный.

Личным статусом называется то положение человека, которое он занимает в так называемой малой, или первичной, группе, в зависимости от того, как в ней оцениваются его индивидуальные качества.

С другой стороны, в процессе взаимодействия с другими индивидами каждый человек выполняет определённые социальные функции, которые определяют его ***социальный статус.***

2) Статусы, определяемые временными рамками, влиянием на жизнь индивида в целом, — основной и неосновной (эпизодический).

Основной статус определяет главное в жизни человека (чаще всего это статус, связанный с основным местом работы и семьей, например — хороший семьянин и незаменимый работник).

Эпизодические (неосновные) социальные статусы влияют на детали поведения человека (например — пешеход, пассажир, прохожий, пациент, участник демонстрации или забастовки, читатель, слушатель, телезритель и т. д.).

3) Статусы, приобретаемые или не приобретаемые в результате свободного выбора.

Предписанный (приписанный) статус — социальная позиция, которая заранее предписана индивиду обществом независимо от заслуг личности (например — национальность, место рождения, социальное происхождение и т. п.).

Смешанный статус обладает чертами предписанного и достигаемого статусов (человек, ставший инвалидом, звание академика, олимпийского чемпиона и др.).

Достигаемый (приобретённый) приобретается в результате свободного выбора, личных усилий и находится под контролем человека (образование, профессия, материальный достаток, деловые связи и т. п.).

В любом обществе существует некоторая иерархия статусов, которая представляет собой основу его стратификации. Определённые статусы являются престижными, другие — наоборот. Эта иерархия формируется под влиянием двух факторов:

а) реальной полезности тех социальных функций, которые выполняет человек;

б) системы ценностей, характерной для данного общества.

Если престиж каких-либо статусов является необоснованно завышенным или, наоборот, заниженным, обычно говорят, что имеет место утрата равновесия статусов. Общество, в котором наблюдается подобная тенденция к утрате этого равновесия, неспособно обеспечить свое нормальное функционирование.

От престижа необходимо отличать авторитет.

Престиж — это оценка обществом социальной значимости того или иного статуса, закреплённая в культуре и общественном мнении.

Авторитетом называют степень признания обществом достоинства личности, конкретного человека.

Каждый индивид может иметь большое количество статусов. Социальный статус личности прежде всего оказывает влияние на её поведение. Зная социальный статус человека, можно легко определить большинство качеств, которыми он обладает, а также предсказать действия, которые он будет осуществлять. Подобное ожидаемое поведение человека, ассоциируемое с тем статусом, который он имеет, принято называть социальной ролью.

Социальная роль — это образец поведения, признанный целесообразным для людей данного статуса в данном обществе.

Роли определяются ожиданиями людей (например, в общественном сознании укоренилось представление о том, что родители должны заботиться о своих детях, что работник должен добросовестно осуществлять порученную ему работу). Но каждый человек в зависимости от конкретных обстоятельств, накопленного жизненного опыта и других факторов по-своему выполняет социальную роль.

Претендуя на данный статус, человек должен выполнять все ролевые требования, закреплённые за этой социальной позицией. Каждый человек обладает не одной, а целым набором социальных ролей, которые он играет в обществе. Совокупность всех ролей человека в обществе называется *ролевой системой* или *ролевым набором.*

Ролевой набор (ролевая система)

Ролевой набор — совокупность ролей (ролевой комплекс), ассоциируемых с одним статусом.

Каждая роль в ролевом наборе требует особой манеры поведения и общения с людьми и является, таким образом, совокупностью непохожих на другие отношений. В ролевом наборе можно выделить *основные (типичные)* и *ситуационные социальные роли.*

Примеры основных социальных ролей:

1) труженик;
2) собственник;
3) потребитель;
4) гражданин;
5) член семьи (муж, жена, сын, дочь).

Социальные роли могут быть *институционализированными* и *конвенциональными.*

Институционализированные роли: институт брака, семьи (социальные роли матери, дочери, жены).

Конвенциональные роли принимаются по соглашению (человек может отказаться принять их).

Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, ученик, студент, продавец).

Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически предопределённые и предполагающие специфические способы поведения, закреплённые общественными нормами или обычаями.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, кумир семьи, любимый и т. д.).

Ролевое поведение

От социальной роли как образца поведения следует отличать реальное ***ролевое поведение,*** которое означает *не социально ожидаемое, а фактическое поведение исполнителя конкретной роли.* И здесь многое зависит от личностных качеств индивида, от степени усвоения им социальных норм, от его убеждений, установок, ценностных ориентаций.

Факторы, определяющие процесс реализации социальных ролей:

1) биопсихологические возможности человека, которые могут способствовать или препятствовать выполнению той или иной социальной роли;

2) характер принятой в группе роли и особенности социального контроля, призванного следить за выполнением ролевого поведения;

3) личностный образец, определяющий комплекс поведенческих характеристик, необходимых для успешного выполнения роли;

4) структура группы, её сплоченность и степень идентификации индивида с группой.

В процессе реализации социальных ролей могут появляться определённые трудности, связанные с необходимостью человека исполнять в различных ситуациях множество ролей → в ряде случаев несовпадение социальных ролей, возникновение между ними противоречий и конфликтных отношений.

Практическая часть

Задание 1.

1. При анализе текста внимательно, вдумчиво прочитайте его для получения общего представления о тематике текста.

2. Внимательно прочитайте вопрос, найдите информацию в тексте, которая соответствует поставленному вопросу.

3. Ответ не должен состоять из цитирования фраз текста, требуется сделать обобщенное заключение на основе анализа текста.

4. Если в вопросе требуется выразить свои мысли, в ответе используйте выражения (Я полагаю, думаю, считаю… что и далее ваше мнение и аргументы, на основании чего вы так думайте)

В одном эксперименте студентам-добровольцам предложили отсидеть в импровизированной тюрьме, созданной Филиппом Зимбардо на факультете психологии Стендфорского университета. Зимбардо, как и многих других, давно интересовал вопрос: являются ли тюремные зверства порождением порочных преступников и злобных охранников, или же сами роли охранника и заключенного ломают и ожесточают даже жалостливых людей? Приносят ли жестокость в заведения сами люди. Или же заведение делает людей жестокими?

Кинув монетку, Зимбардо выбрал охранников из числа студентов. Он выдал им униформу, дубинку, свистки и проконсультировал, как поддерживать дисциплину. Оставшихся студентов заперли в камерах и заставили носить унизительную робу. После «веселого» первого дня, когда все вживались в роли, охранники, заключенные и даже экспериментаторы оказались пленниками ситуации. Охранники стали «жать» заключенных, некоторые из них придумали жестокие и оскорбительные правила. Заключенные не выдержали. Взбунтовались, а потом впали в апатию. Так возникло, - писал Зимбардо,- все растущее несоответствие между реальностью и иллюзией, между выполнением роли и самоидентичностью…». Усмотрев опасность социальной патологии, Зимбардо вынужден был уже через шесть дней прекратить эксперимент, рассчитанный на две недели.

Вопросы

1. С какой целью Ф. Зимбардо решил провести эксперимент?

2. Какое предположение ученых было подтверждено в результате эксперимента?

3.Как вы считаете, чем можно объяснить, что все участники эксперимента – и охранники и заключенные – так естественно вошли в роль, полностью почувствовали себя теми, кого играли?

4. Как вы думайте, какими качествами должен обладать человек, чтобы не стать как все?

Задание 2.

Анализ суждений

1. Согласие или несогласие с предложенным суждением следует аргументировать.
2. Аргументы должны опираться на теорию, знание понятий, практику.
3. Следует прояснить смысл понятий встречающихся в суждении.

Человек играет разные социальные роли. Иногда ему приходится отступать от своих принципов, иногда унижаться, иногда подстраиваться под мнение той или иной социальной группы. Может ли человек всегда быть бескомпромиссным, достоин ли он осуждения, когда для достижения цели изменяет себе? По этому поводу существуют разные суждения. С какими из них вы согласны, а какие отвергаете полностью?

Задание: выберите одно из суждений и проанализируйте его.

1. Человек, ради успеха играющий навязанную ему роль, достоин осуждения.
2. Следовать требованиям, предписываемым молодежной субкультурой, - удел человека с невысоким интеллектом.
3. В любую социальную роль легко входят неискренние люди.
4. По той роли, которую играет человек в социальной группе, можно оценивать уровень его нравственной культуры.

Задание 3. Упражнение

Для самопознания обучающимся предлагается выполнить упражнение «Социальный атом». Каждая личность является носителем множества социальных статусов и выполняет различные социальные роли. Для того чтобы понять из чего состоит наше «Я», насколько сложно оно устроено предлагается упражнение.

Каждому обучающемся выдается список социальных ролей и статусов. Нужно отметить, те из них, к которым обучающийся может себя отнести. В свободные строчки дописать другие социальные статусы, роли к которым он лично себя причисляет.

Юноша/девушка
Студент
Сын/дочь
Друг/ подруга
Меломан
Любитель театра
Гражданин России
Человек
Житель Земли
Пассажир транспорта
Пользователь интернета
Представитель своей национальности

Практическая работа №7. ***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.

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

Теоретическая часть

Основой любой организации являются люди (трудовой коллектив), и без их функционирование 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 удается, 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.

Практическая часть

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 опенке пользуйтесь семибалльной шкалой.

Рвется в спор
1234567
Уклоняется от спора
1234567
Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения
1234567
Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
1234567
Считает, что добьется своего, если будет возражать
1234567
Считает, что проиграет, если будет возражать
1234567
Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов
1234567
Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
1234567
Спорные вопросы обсуждают в присутствии или отсутствии оппонента
1234567
Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов
1234567

Не смущается, если попадает в напряженную обстановку
1234567
В напряженной обстановке чувствует себя не ловко
1234567
Считает, что в споре надо проявлять свой характер
1234567
Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
1234567
Не уступает в спорах
1234567
Уступает в спорах
1234567
Считает, что люди легко выходят из конфликта
1234567
Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
1234567
Если взрывается, то считает, что без этого нельзя
1234567
Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины
1234567

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

Практическое занятие №8. ***Публичное выступление обучающихся по теме: «Формула успеха. Кто такие успешные люди?», направленное на навыки корректного ведения диспута, умения аргументировать и убеждать***

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

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 от- ношение к представителям подобных профессиональных сословий. Профессиональная этика также связана с моральным поведением, но охватывает более узкий круг вопросов, рассматривая этичные характеристики каждой профессии..

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 специальности.

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 специалистов

Профессиональные знания - это совокупность сведений, составляющих содержание и взаимосвязанных с ним дисциплин, которые составляют основу знаний профессионального специалиста по информационным системам и программированию.

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

Навыки профессионального 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:

•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;

Практическая часть

Задание. Разработать проект «Кодекс профессиональной этики специалиста по информационным системам и программированию»

Практическое занятие №9. *Определения типа темперамента*

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

Теоретическая часть

Флегматик неспешен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств. Он проявляет упорство и настойчивость в работе, оставаясь спокойным и уравновешенным. В работе он производителен, компенсируя свою неспешность прилежанием.

Холерик - быстрый, страстный, порывистый, однако совершенно неуравновешенный, с резко меняющимся настроением с эмоциональными вспышками, быстро истощаемый. У него нет равновесия нервных процессов, это его резко отличает от сангвиника. Холерик, увлекаясь, безалаберно растрачивает свои силы и быстро истощается.

Сангвиник - живой, горячий, подвижный человек, с частой сменой настроения, впечатлений, с быстрой реакцией на все события, происходящие вокруг него, довольно легко примиряющийся со своими неудачами и неприятностями. Обычно сангвиники обладают выразительной мимикой. Он очень продуктивен в работе, когда ему интересно, приходя в сильное возбуждение от этого, если работа не интересна, он относится к ней безразлично, ему становится скучно.

Меланхолик - человек легко ранимый, склонный к постоянному переживанию различных событий, он мало реагирует на внешние факторы. Свои астенические переживания он не может сдерживать усилием воли, он чересчур впечатлителен, легко эмоционально раним.

У каждого темперамента можно найти **как положительные, так и отрицательные свойства**. Хорошее воспитание, контроль и самоконтроль дает возможность проявиться: меланхолику, как человеку впечатлительному с глубокими переживаниями и эмоциями; флегматику, как выдержанному, без скоропалительных решений человеку: сангвинику, как высоко отзывчивому для любой работы человеку: холерику, как страстному, неистовому и активному в работе человеку.

Отрицательные свойства темперамента могут проявиться так: у меланхолика — замкнутость и застенчивость; у флегматика — безразличие к людям, сухость; у сангвиника — поверхностность, разбросанность. непостоянство; у холерика — поспешность решений.

Как уже отмечалось, различаются четыре основных вида темперамента: сангвинический, холерический, флегматический, меланхолический

Сангвинический темперамент

И. П. Павлов дает следующую характеристику особенностей сангвинического темперамента: «Сангвиник — горячий, очень продуктивный деятель, но лишь тогда, когда у него есть много интересного дела, т. е. постоянное возбуждение. Когда же такого дела нет, он становится скучливым, вялым».

Сангвиник отличается легкой приспособляемостью к изменяющимся условиям жизни, повышенной контактностью с окружающими людьми, общительностью. Чувства сангвиника легко возникают и быстро сменяются, его стереотипы достаточно подвижны, условные рефлексы быстро закрепляются. В новой обстановке он не чувствует скованности, способен к быстрому переключению внимания и смене видов деятельности, эмоционально устойчив. Людям с сангвиническим темпераментом больше всего подходит деятельность, которая требует быстрых реакций, значительных усилий, распределенности внимания.

Холерический темперамент

«Холерический тип, — отмечает И. П. Павлов, — это явно боевой тип, задорный, легко и скоро раздражающийся». «Увлекшись каким-нибудь делом, чересчур налегает на свои средства и силы и в конце концов рвется, истощается больше, чем следует, он дорабатывается до того, что ему все невмоготу».

Для холерика характерны повышенная эмоциональная реактивность, быстрый темп и резкость в движениях. Повышенная возбудимость холерика при неблагоприятных условиях может стать основой вспыльчивости и даже агрессивности.

При соответствующей мотивации холерик способен преодолевать значительные трудности, отдаваясь делу с большой страстью. Для него характерна резкая смена настроений. Наибольшей результативности человек с холерическим темпераментом достигает в деятельности, требующей повышенной реактивности и значительного единовременного напряжения сил.

Флегматический темперамент

«Флегматик — спокойный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик жизни».

Реакции флегматика несколько замедленны, настроение устойчиво. Эмоциональная сфера внешне мало выражена. В сложных жизненных ситуациях флегматик остается достаточно спокойным и выдержанным, он не допускает импульсивных, порывистых движений, так как процессы торможения у него всегда уравновешивают процессы возбуждения. Правильно рассчитывая свои силы, флегматик проявляет большую настойчивость в доведении дела до конца. Переключение внимания и деятельности у него несколько замедленно. Его стереотипы малоподвижны, и поведение в ряде случаев недостаточно гибко. Флегматик достигает наибольших успехов в тех видах деятельности, которые требуют равномерного напряжения сил, усидчивости, устойчивости внимания и большого терпения.

Меланхолический темперамент

«Меланхолический темперамент есть явно тормозной тип нервной системы. Для меланхолика, очевидно, каждое явление жизни становится тормозящим его агентом, раз он ни во что не верит, ни на что не надеется, во всем видит и ожидает только плохое, опасное».

Меланхолик отличается повышенной ранимостью, склонностью к глубоким переживаниям (иногда даже по незначительным поводам). Его чувства легко возникают, плохо сдерживаются, внешне отчетливо выражены. Сильные внешние воздействия затрудняют его деятельность. Он интровертирован — занят своими переживаниями, замкнут, воздерживается от контактов с незнакомыми людьми, избегает новой обстановки. При определенных условиях жизни у него легко формируется застенчивость, робость, нерешительность и даже трусость. В благоприятной стабильной обстановке меланхолик может достичь значительных успехов в таких видах деятельности, которые требуют повышенной чувствительности, реактивности, быстрой обучаемости, наблюдательности.

Задание 1

Решите ситуационные задачи.

Задача 1. И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека?

Задача 2.В литературе описаны случаи, когда у людей, вынужденных скрывать от близких родственников их тяжёлое заболевание возникло нервное расстройство.

Какой преимущественно тип нервной системы можно предположить у этих людей?

Задача 3. В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

Ответы к ситуационным задачам

Задача 1. Это инертный тип нервной системы (флегматик). Такие люди тяжело переносят резкие изменения жизненных условий и плохо к этому приспосабливаются. Обучение на гуманитарном факультете гораздо ближе к духовному образованию. Переход от молитв, чтения книг духовного содержания к учёбе в мединституте (лягушки, кровь, трупы) привёл к нарушению психической деятельности.

Задача 2. Когда человек вынужден подавлять в себе какие-либо эмоции, это вызывает перенапряжение процесса торможения. Наиболее уязвимыми в этой ситуации являются люди двух типов нервной системы – меланхолики, у которых имеет место слабость основных нервных процессов и холерики, отличающиеся относительной слабостью процесса торможения.

Задача 3.

Пациент	***Тип темперамента***	***Психологические особенности типов темперамента***
Пациент А.	холерик	Неуравновешенный, возбудимый, активный, инициативный, но быстро истощатся в процессе работы, резок, вспыльчив, создает конфликтные ситуации в коллективе.
Пациент Б.	флегматик	Медлительный, спокойный, неторопливый, склонен к порядку, к привычной обстановке, в отношениях с людьми ровен, в меру общителен.
Пациент В.	сангвиник	Любознательный, подвижный, общительный, доброжелательный, быстро забывает обиды, сравнительно легко переживает неудачи.
Пациент Г.	меланхолик	Чувствительный, замкнутый, быстро утомляемый, избегает общения с новыми людьми, страдает чувством собственной неполноценности.

Практическое занятие №10. ***Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении***

Цель: Закрепить полученные знания по пройденным темам

Порядок работы:

1. Ознакомиться с краткими теоретическими сведениями.
2. Решение задач.
3. Сделать вывод.
4. Ответить на контрольные вопросы.

Теоретическая часть

Деловой этикет имеет обширный нравственный смысл. Он позволяет выразить признательность и уважение к человеку при вступлении с ним в контакт. В случаях, когда человек представляет конкретную организацию или государственный орган, то этикет выражает отношение к фирме этого человека, его рангу в обществе, отношение к государству, которое он представляет. В любом случае, деловой этикет носит политический характер.

Основное значение делового этикета — это предпринимательский успех в результате знания и умения вести себя согласно правил и требований этикета в обществе.

Рассмотрим основные правила делового этикета:

1) приветствуйте вашего собеседника по имени и отчеству, поскольку это означает, что Вы обращаетесь к личности, а не просто формально;

2) сдерживайте свои эмоции;

3) соблюдайте основные правила культурного поведения в обществе;

4) к деловому человеку, имя которого вам не известно, обращайтесь «господин» или «госпожа», поскольку они означают независимость и свободу данного гражданина. Так Вы проявите наибольшее уважение к данному человеку, как к деловому партнеру.

Практическое занятие

Задание 1.

Сформулируйте и запишите основные требования (не менее 10) к нормам поведения в общественных местах. Для этого можете воспользоваться следующим материалом:

Основы этикета достаточно просты:

1. *культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов;*
2. *элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.;*
3. *культура общения, которая предполагает умение грамотно выстроить общение с партнерами (коллегами, начальниками, подчиненными, клиентами и пр.);*
4. *это культура переговоров, аргументации и пр.*

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при обращении людей друг с другом. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать предмет о котором говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах и в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом и уместно одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и который всегда ведет себя соответственно ситуации. Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это улыбка.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Задание 2.

Вспомните и запишите, какие законы и законодательные акты отражают нормы поведения в общественных местах.

Современный мир устроен так, что без эффективного общения с людьми, сложно добиться успехов в работе, построить личную жизнь. Эффективность общения в первую очередь зависит от того, насколько человек владеет речью и открыт во вне.

Практическая часть

Задание. Дебаты «Наше будущее в наших руках!»

Критерии оценки

Критерии оценивания:

- задания сделаны на 75% - удовлетворительно;

- задания сделаны на 80% - хорошо;
- задания сделаны на 90% - отлично.

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.

Практическое занятие №11 ***Самодиагностика: «Уровень конфликтности. Стратегия поведения конфликта***

Тема: 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 функционирование 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.

Практическое занятие №12 ***Анализ типичных конфликтных ситуаций в коллективе. Пути их преодоления. Определение индивидуального стиля общения.***

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 удается, 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 опенке пользуйтесь семибаллъной 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 № 13 ***Разработка этических норм своей профессиональной деятельности по специальности «Поварское и кондитерское дело»***

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

Теоретическая часть

Трудовая деятельность работников общественного питания с одной стороны направлена на улучшение свойств сырья и получения высококачественной продукции, а с другой на улучшение процесса обслуживания потребителей. Любая ошибка, небрежность, невнимательность в работе повара могут привести к тяжким последствиям. Поэтому к работникам этой профессии предъявляются такие требования как ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ, ТОЧНОСТЬ ДОЗИРОВКИ, БЫСТРОТА РЕАКЦИИ, а также, что не мало важно ВНЕШНИЙ ВИД повара ,кондитера . Эстетика спецодежды повара предполагает ее чистоту. Грязный передник или куртка резко снижают настроение работающих, к тому же расценивается как и нарушение санитарного режима. Человек небрежный, почти всегда такой же и в отношении к людям. Культурный человек всегда следит за своей внешностью, как на работе, так и дома. Опрятно одетый повар всегда вызывает уважение и почтительное отношение потребителей . Настоящий повар по праву гордится своим мастерством, для него нет высшего укора, чем мнение потребителей. Потому-то повар – это творец не только блюд, но и хорошего настроения, ведь хорошо приготовленное блюдо – настоящее произведение искусства.

В общении с потребителем повар должен владеть своим поведением. При этом он руководствуется нормами поведения принятыми в нашем обществе, а так же профессиональным требованиям таким как: постоянная приветливость, вежливость, тактичность, радушие ко всем требованиям. Повар должен общаться не теряя собственного достоинства. Но этическая культура общения повара с потребителем не должна сводиться к формальной вежливости, корректности в работе это еще не подлинная

культура общения. Доброжелательный настрой повара как бы обязывает подлинному настроению. Таким образом работники общественного питания пропагандируют правила этикета выполняя тем самым определенную воспитательную роль. а так же воздействуют эстетические вкусы, культуры поведения за столом, консультации по вопросам сочетания блюд и напитков. В ответ на радушное обслуживание, потребители стремятся быть умеренными в своих требованиях. Разумеется доброта должна быть искренней, ведь доброта располагает друг к другу. Лучшая форма проявления радушия не принужденная естественная улыбка.

Человек по натуре своей – художник.

Он всюду стремится вносить в свою жизнь красоту.

М. Горький.

Эти знаменитые слова напрямую имеют отношение и к людям, связанным с специальностью «Поварское и кондитерское дело». Всем известно, что повар – это специалист, который занимается приготовлением пищи в столовых, бистро, закусочных, кафе и ресторанах различного уровня. Нельзя не отметить, что в настоящее время, в век скоростей и постоянной нехватки времени, кулинары и кондитеры, очень востребованы на рынке труда. Особенно это заметно в городах-мегаполисах, так как из-за постоянной нехватки времени люди все реже едят дома, а чаще – в заведениях общественного питания. К тому же, не каждый человек может позволить себе отведать шедевры экзотических кухонь или национальных блюд какой-нибудь страны. Конечно, приготовить блюдо может практически любой человек. Но существует отличие кулинарии любителя от кулинарии профессионала. И заключается оно в том, что повар не только занимается приготовлением пищи в соответствии с существующими требованиями и рекомендованной технологией, но и любит свою работу, получает от нее удовольствие сам и старается безукоризненно приготовить блюдо и преподнести его посетителям, поделиться хорошим настроением, искренней радостью, внести красоту в повседневную, обыденную жизнь людей. Часто можно видеть фото улыбающихся посетителей кафе и ресторанов на фоне банкетных столов, поражающих своим неповторимым искусством декорирования. И не все догадываются и задумываются о том, что за всем этим стоит кропотливая, но очень интересная и увлекательная работа, терпеливый труд, результатом которого является своеобразный шедевр с индивидуальным почерком специалиста и, конечно же, хорошее настроение посетителей, эстетическое наслаждение и восхищение мастерством профессионала. У повара должен быть хороший эстетический вкус, как принято говорить, хорошо развито эстетическое чутье, чтобы самому получать наслаждение от подлинно прекрасного и творить по законам красоты. Во-первых, красиво оформленные блюда всегда привлекают внимание, возбуждают аппетит и доставляют людям удовольствие от приема пищи. Во-вторых, такой повар, кондитер, профессионал своего дела, всегда будет востребован, иметь хороший стабильный заработок и большие возможности карьерного роста. Кулинария – это искусство, которое требует большого объема знаний, навыков, культуры, максимум творчества и фантазии, умение и желание экспериментировать. Каждый из работников общественного питания должен обладать профессиональными качествами, среди которых эстетика занимает одну из первых строк:

- Владение профессиональными компетенциями;
- Образная память;
- Эстетический вкус;
- Хорошо развитые обоняние и вкусовые ощущения;
- Аккуратность;

- Подвижность кистей рук, пальцев;
- Физическая выносливость;
- Высокая тактильная чувствительность.

Существует ряд требований, которые предъявляются к речи работников общественного питания:

- Правильно произносить слова, наиболее часто употребляемые в речи в связи с их профессией;
- Правильно образовывать формы слов;
- Знать род часто употребляемых существительных;
- Избегать в речи слов-сорняков.

Специалистам в этой сфере нужно быть изобретателями. Они должны обладать эстетическим, творческим подходом ко всему, умением видеть прекрасное, проявлять воображение, воплощать свою фантазию в реальность. При всем при этом не забывать об оригинальности оформления, что в дальнейшем окажется очень нужным и полезным. Ведь даже на всех конкурсах и чемпионатах профессионального мастерства оригинальность и оформление стоят в графе оценивания блюда Из вышесказанного можно сделать вывод, что в сфере общественного питания формы обслуживания, оформление залов и сервировка столов, стиль подачи блюд меняются даже в рамках нескольких месяцев, то есть время постоянно диктует новые требования, и чтобы им соответствовать, знание эстетики в работе повара, кондитера просто необходимо.

Задание 1.

Сформулируйте и запишите основные требования (не менее 10) к нормам поведения. Для этого можете воспользоваться следующим материалом:

Основы этикета достаточно просты:

1. культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов;

2. элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.;

3. культура общения, которая предполагает умение грамотно выстроить общение с партнерами (коллегами, начальниками, подчиненными, клиентами и пр.);

4. это культура переговоров, аргументации и пр.

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при обращении людей друг с другом. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать предмет о котором говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

соответственно ситуации. Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это улыбка.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Задание 2.

Вспомните и запишите, какие законы и законодательные акты отражают нормы поведения в профессиональной деятельности.

Практическое занятие № 14

Тема: Составление резюме. Собеседование при поступлении на работу

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 привило, 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 - непременное 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. Рекомендуется 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 наибольшее 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" – госуда рственные 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

Литература

Основные источники:

1. Шеламова Г.М Психология общения. Издательство «Академия», 2024г.-127с. (Профессиональное образование).
2. Жарова М.Н. Психология общения. Издательство «Академия», 2024г.--256с. (Профессиональное образование).
3. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие по курсу «Психология делового общения»/ Афанасьева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2024.— 126 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19278.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2025.— 73 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/44184.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2021.— 196 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30126.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петрова Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2023.— 183 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8540.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2024.— 419 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Дополнительные источники:

1. Вердербер К. Психология общения [Текст] / К. Вердербер - Спб.: Еврознак. 2021 г. - 320с.
2. Волкова А.Н. Психология общения [Текст] /Практикум по психологии. / А.Н. Волкова - М.: 2019г.
3. Григорьева, Лински. Основы коммуникативного общения [Текст] / Лински Григорьева - М.: 2022г.
4. Ефимова Н.С. Психология общения [Текст] / Н.С. Ефимова М.: Инфра. 2021 г. - 192с.
5. Зельдович Б.З. Деловое общение [Текст] / Б.З. Зельдович - М.: Альфа. 2021 г. - 456с.
6. Лавриненко В.П. Психология и этика делового общения [Текст] /Под ред. В.П. Лавриненко М.: ЮНИТИ 2011 г.- 415с.
7. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений [Текст] / А. Пиз, Б. Пиз -М.: Эксмо. 2018 г. - 448с.
8. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения [Текст] / М.А. Поваляева - Ростов на /Д: Феникс 2020г.- 352с.
9. Рогов Е.С. Психология общения[Текст] / Е.С. Рогов - М.: Владос. 2019г.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управление [Текст] / Л.Д. Столяренко - Ростов н/Д: Феникс. 2020 г.- 416с.

Интернет-ресурсы: (Перечень адресов интернет-ресурсов с кратким описанием

1. Сайт интерактивные психологические тесты [Электронный ресурс] / vsetesti.ru.- Режим доступа: http://www. vsetesti.ru /. свободный. - Загл с экрана
2. Сайт психология на русском языке [Электронный ресурс] /Psychology.ru.- Режим доступа: http://www.psychology.ru/. свободный. - Загл с экрана
3. Сайт самопознание.ру [Электронный ресурс] / http://samopoznanie.ru/spb/.- Режим доступа: http://www. http://samopoznanie.ru/spb//. свободный. - Загл с экрана