Струговщикова Ольга Викторовна
Подписано: Струговщикова Ольга Викторовна
DN: cn=Струговщикова Ольга Викторовна, c=RU, o=КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КРАСНОЯРСКИЙ АГРАРНЫЙ ТЕХНИКУМ", email=kat@krasat.ru
Дата: 2026.11.17 12:27:00 +07'00'

Министерство образования Красноярского края
краевое государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Красноярский аграрный техникум»

РАССМОТРЕНО:
На цикловой комиссии экономических дисциплин
протокол № 1
от «10» 09 20 26 г.
председатель комиссии
_____ А.Ю. Кузнецов

УТВЕРЖДЕНО:
протокол заседания методического совета № 1 от 24.09 2026г.
Председатель
_____Т.М. Тимофеева

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению контрольной работы
по дисциплине **«Психология общения»**
для студентов заочной формы обучения
специальности 40.02.04 «Юриспруденция»

Разработал: преподаватель
Караева С.Х.

г. Красноярск 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ 3
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 4
ВАРИАНТЫ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ 27
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ В ТОМ ЧИСЛЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ..... 28

ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Основной формой изучения дисциплины является самостоятельная работа студента над рекомендуемой основной и дополнительной литературой и интернет-ресурсами.

По предложенным темам рекомендуется конспектировать материал, выписывая основные положения.

Программой предусмотрено выполнение домашней контрольной работы. Номер варианта контрольной работы определяется *по порядковому номеру из списка группы (смотрите на сайте списки учебных групп), где 1 соответствует 1, 11 и 21 номеру в группе, 2 соотв. 2, 12 и 22 номеру, и так далее)*

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Работа выполняется в машинописном виде на одной стороне белого листа формата А 4. Поля размером 3 см слева, снизу, сверху и справа 1,5 см. Шрифт Times New Roman, кегль 12 либо 14, выравнивание текста по ширине, 1,5 интервал (межстрочный), красная строка 1,25 см. Все листы контрольной работы, кроме титульного, должны быть пронумерованы в нижней части листа по центру. Объем работы 12 - 15 страниц. Образец титульного листа находится на сайте.

На второй странице работы необходимо представить оглавление, на последней - перечень использованных источников литературы.

В тексте контрольной работы должны присутствовать ссылки на все использованные в ходе выполнения задания источники.

Контрольная работа должна быть сдана преподавателю на лекционно-экзаменационной сессии.

Контрольная работа является необходимым условием для допуска к зачету по дисциплине. Работа, выполненная не по своему варианту и не в полном объеме, преподавателем не проверяется и выдается обратно студенту.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

задание №1

Тема: Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Цель: систематизировать знания о социальных ролях.

Задание: Заполнение таблицы «Анализ социальных ролей».

задание №2

Тема: Виды, функции общения.

Цель: раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания

Задание: Составление опорного конспекта по теме.

задание №3

Тема Общительность. Общение и деятельность.

Цель: определение уровня общительности.

Задание: пройти тест, обработать и проанализировать результат.

Используя материалы теста «Оценка уровня своей общительности» (В.Ф. Ряховского) диагностировать уровень своей общительности.

«Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский)

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

Опросник

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?
12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

задание №4

Тема Общение как обмен информацией (коммуникация). Коммуникативные барьеры. Вербальная коммуникация.

Цель: изучить и систематизировать материал об общении как обмене информацией (коммуникации).

Задание: Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

Форма представления задания: письменное сообщение.

Требования к выполнению.

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения:

1. Организация времени и пространства при общении
2. Коммуникативные барьеры в общении
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация
4. Вербальные средства общения
5. Невербальные средства общения
6. Особенности невербальной коммуникации в разных культурах
7. Управление вниманием при общении
8. Обратная связь в общении

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература,

нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

1) четкость построения;
2) логическая последовательность изложения материала;
3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
4) убедительность аргументаций;
5) краткость и точность формулировок;
6) конкретность изложения результатов работы;
7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

Критерии оценивания сообщения:

соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;

соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;

способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;

качество публичного выступления – 1 балл.

задание №5

Тема. Невербальная коммуникация.

Цель: изучить и систематизировать материал об использовании невербальных средств общения.

Задание: Составить викторину по теме.

Форма представления задания: викторина.

Требования к выполнению.

Составление викторины должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии общения, но и умения

Последовательность выполнения:

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.

2. Выпишите 25-30 средств невербальной коммуникации и что они обозначают.

3. Сформулируйте суть каждого термина профессиональным языком, четко и лаконично.

4. К каждому правильному ответу подберите несколько неправильных ответов.

Критерии оценки:

Соответствие заданной теме.

Количество примененных терминов.

Корректность при формулировке заданий.

Отсутствие ошибок.

5. Эстетичность выполнения.

задание №6

Тема Методы развития коммуникативных способностей. Виды и техники слушания. Коммуникативная толерантность.

Цель: Определение уровня коммуникативной толерантности (тест В.В. Бойко).

Задание: пройти тест, обработать и проанализировать результат.

Требования к выполнению:

Используя материалы теста «Определение уровня коммуникативной толерантности (тест В.В. Бойко)» диагностировать уровень коммуникативной толерантности.

Диагностика коммуникативной толерантности (В.В. Бойко)

Инструкция. Вам предоставляется возможность совершить экскурс в многообразие человеческих отношений. С этой целью вам предлагается оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми.

Проверьте себя: насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся нам людей. Оцените ваше отношение к каждому из 5 высказываний по всем девяти представленным ниже ситуациям. Ваши оценки в баллах проставьте в колонки «Баллы». Начисление баллов по каждому из суждений производится в зависимости от того, насколько верны эти суждения по отношению к вам:

- 0 баллов – совсем неверно;
- 1 – верно в некоторой степени (не сильно);
- 2 – верно в значительной степени (значительно);
- 3 – верно в высшей степени (очень сильно).

Проверьте себя: нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного «Я». Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте в баллах от 0 до 3.

Проверьте себя: в какой мере категоричны или неизменны ваши оценки окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Проверьте себя: в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия с суждениями оценивайте от 0 до 3).

Проверьте себя: есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Проверьте себя: в какой степени вы склонны «подгонять» партнеров под себя, делать их «удобными» (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Проверьте себя: свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Проверьте себя: в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Проверьте себя: каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

Обработка и интерпретация данных

Вы познакомились с некоторыми поведенческими признаками, свидетельствующими об уровнях общей коммуникативной толерантности. Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем признакам, и сделайте вывод. Чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которое можно заработать – 135, - свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно так же невероятно получить нуль баллов – свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений с партнерами.

задание №7

Тема Общение как взаимодействие (интеракция).

Цель: систематизировать и презентовать материал по теме «Интерактивная сторона общения»

Задание: Подготовьте и оформите электронную слайдовую презентацию

Форма представления задания: мультимедиапрезентация

Критерии оценки выполненной работы:

- отсутствие орфографических ошибок;
- использование научной терминологии;
- информация должна быть точной, полной, полезной и актуальной.

Критерии оценивания, анализирующие дизайн презентации

- общий дизайн, оформление презентации логично, отвечает требованиям эстетики, дизайн не противоречит содержанию презентации;
- диаграммы и рисунки в презентации привлекательны, интересны и соответствуют содержанию;
- текст легко читается, фон сочетается с графическими элементами.

Требования к выполнению:

На основе изученного материала по теме оформить презентацию работы

Создавая презентацию вам необходимо определить

- конкретное количество слайдов, назначение каждого из них;
- основные объекты, которые будут размещены на слайдах.

Также необходимо соблюдать требования к оформлению мультимедийных презентаций, слайдов:

Стиль

- соблюдайте единый стиль оформления
- избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой информации
- вспомогательная информация не должна преобладать над основной

Фон

Для фона выбирайте холодные тона (синий, зеленый).

Цвет

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

Анимационные эффекты

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации

Содержание информации

- используйте короткие предложения и слова
- заголовки должны привлекать внимание аудитории

Расположение информации на странице

- предпочтительно горизонтальное расположение информации
- наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Шрифты

- для заголовка – не менее 24
- для информации – 16-18
- нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации
- для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Объем информации

- не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации
- наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов

Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом, с таблицами, с диаграммами.

задание №8

Тема Манипуляции в общении.

Цель: систематизировать знания о типах манипулятивных личностей.

Задание: Используя различные источники информации, подобрать примеры манипулятивного поведения из художественной литературы, мультфильмов, художественных фильмов.

Форма представления задания: таблица.

Пример

ТИП ЛИЧНОСТИ(ПО ШОСТРОМУ)

МАНИПУЛЯТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Карлсон

"Славный парень"

Демонстрирует сердечность, заботливость, внимательность. Убивает своей добротой.

Сова (мультфильм «Винни Пух и все, все, все»)

"Судья"

Никому не доверяет, постоянно осуждает и негодует. Подчеркнуто критичен и скептичен.

задание №9

Тема Конфликт как особая форма взаимодействия.

Цель: изучить и систематизировать материал о конфликтном взаимодействии.

Задание: Анализ конфликтогенов на примере художественных произведений и ситуаций из жизни.

Форма представления задания: таблица.

Составление таблицы должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Материалы для анализа:

1. "Кто это?" - спросила меня подруга... Я не сразу смогла ответить... "Да какой-то господин, живет здесь, в нашем доме", - неловко пробормотала я. "Почему же ты так покраснела, если ты его даже не знаешь?" - дразнила меня подруга. И именно потому, что она осмелилась издеваться над моей тайной, кровь еще сильнее прилила к моим щекам. От смущения я ответила грубостью: "Бестолковая гусыня!" - сказала я сердито. Но она расхохоталась еще громче и злей, и я почувствовала, что слезы бессильного гнева наполняют мои глаза. Я готова была задушить ее.

2. Шариков сам пригласил свою смерть. Он поднял левую руку и показал Филиппу Филипповичу обкусанный, с нестерпимым кошачьим запахом шиш. А затем правой рукой по адресу опасного Борменталя из кармана вынул револьвер. (Булгаков М.А. "Собачье сердце")

3. Он не встал, не поздоровался, даже не взглянул на них. Он являл собой великолепный образчик хамства, свойственного победителю.

4. Сидит Славочка на заборике,
А под ним на скамеечке Боренька.
Боренька взял тетрадочку,
Написал: "Дурачок ты, Славочка".
Вынул Славочка карандашище,
Написал в тетрадь: "Ты - дурачище!"
Борище взял тетрадище,
Да как треснет по лбищу Славищу.
Славище взял скамеище

Да как треснет Борищу в шеицу.

Плачет Славочка под забориком,

Под скамеечкой плачет Боренька.

5. В автобус вошла девушка - стройная и симпатичная. Проходя по проходу, она случайно, так как автобус дернулся, толкнула мужчину средних лет. "Ну ты, корова!" - отреагировал тот. В ответ девушка предложила ему выйти с ней на следующей остановке, что он и сделал. Выйдя, она достала из сумочки баллончик и брызнула ему в лицо. Мужчина упал, а девушка вскочила в автобус и уехала.

6. Житейская ситуация. Муж зашел на кухню и, случайно задев стоящую на краю стола чашку, уронил ее но пол. Жена: "Экий ты неуклюжий. Всю посуду в доме перебил". Муж: "Потому что все не на своем месте. Вообще в доме бардак". Жена: "Если бы от тебя было хоть какая-то помощь! Я целый день но работе, а тебе с твоей мамочкой только бы указывать!.."

ФРАЗА ИЛИ ДЕЙСТВИЕ ИЗ ТЕКСТА

АНАЛИЗ КОНФЛИКТОГЕНА

задание №10

Тема Стратегии и тактики поведения в конфликте.

Цель: определение своей стратегии поведения в конфликте.

Задание: пройти тест, обработать и проанализировать результат.

Требования к выполнению:

Используя материалы теста «Определение своей стратегии поведения в конфликте (тест Томаса)» диагностировать свою доминирующую стратегию в конфликтном взаимодействии.

СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

(ТЕСТ К.ТОМАСА)

Тест американского социального психолога К.Н.Томаса (1973 г.) позволяет оценить индивидуальную стратегию и тактики поведения в конфликтной ситуации.

Инструкция: Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое Вам больше подходит, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте и отметьте его.

Например, из первой пары Вы выберите утверждение «а», из второй «б», и запишете: 1а, 26 и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

К.Томас выделяет пять основных тактик регулирования конфликтов.

1) противоборство (соревнование, конкуренция) - тактика стремления удовлетворения своих интересов, невзирая на интересы другого;

2) уступка - тактика, в противоположность соперничеству, принесения в жертву собственных интересов ради другого, приспособление;

3) компромисс – тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия;

4) избегание – тактика ухода, отсутствия стремления и к кооперации, и отсутствие к достижению собственных целей;

5) сотрудничество – тактика поиска альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Обработка результатов

Ключ.

Отметьте, пожалуйста, какую тактику Вы выбрали из каждой пары утверждений.

задание №11

Тема Урегулирование конфликтов.

Цель: изучить и систематизировать материал о конфликтном взаимодействии.

Задание: проанализировать конфликт по алгоритму.

Форма представления задания: анализ конфликта.

Требования к выполнению:

1.Проанализировать конфликт по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Пример описания конфликтной ситуации:

Ситуация 1 . К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу…»

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.

- предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.

- объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта

- предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика

- инцидент – запрет на посещение уроков английского языка

- возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

Ситуации для анализа:

Ситуация №2.

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег.

Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валей. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света втайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валей, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валю, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает с ней, настраивает против нее своих родителей и одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

Ситуация №3.

Участники конфликта: муж, жена, мать мужа, мать и брат жены.

Ситуация: в семье отсутствует взаимопонимание между мамами мужа и жены, каждая из которых пытается управлять молодой семьей и одновременно влиять на сознание другой матери. Проживают все на разных жилплощадях, но в пределах одного города. Муж находится в положении, когда нужно сохранить семью и не рассорить окончательно мать и тещу. Жена каждый раз рассказывает своей матери о действиях и поступках свекрови. Все очень любят двухлетнего ребенка, поэтому не могут «уйти в тень».

Ситуация №4.

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома, то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудилась, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

Ситуация №5.

Участники: муж и жена.

Муж: хочет на выходных поехать с друзьями покататься на лыжах.

Жена: хочет провести все выходные с мужем.

Муж считает, что 3-4 часа в выходной день на природе – лучший отдых, и еще останется куча времени на супругу.

Жена не любит снег, холод и считает, что такой отдых опасен для здоровья, да и друг ей не очень нравится. И вообще муж должен хотя бы один день в неделю полностью посвятить ей.

задание №12

Тема Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).

Цель: определение уровня эмпатии.

Задание: пройти тест, обработать и проанализировать результат.

Требования к выполнению:

Используя материалы теста «Определение уровня эмпатии (опросник Юсупова)», диагностировать свой уровень эмпатии.

ТЕСТ ЭМПАТИЙНОГО ПОТЕНЦИАЛА ЛИЧНОСТИ (И.М. ЮСУПОВ)

Инструкция: Прочитав в опроснике утверждения, отметьте ваше мнение, выбрав одну из шести градаций: «не знаю» - 0, «никогда или нет» - 1, «иногда» - 2, «часто» - 3, «почти всегда» - 4, «всегда или да» - 5.

ОПРОСНИК ОТВЕТЫ

Не знаю -"0", Никогда или нет -"1", Иногда-"2", Часто -"3"Почти всегда -"4", Всегда или д а- "5"

1.Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии "Жизнь замечательных людей"

2.Взрослых детей раздражает забота старших.

3.Мне нравится рассуждать о причинах успехов и неудач других людей.

4.Среди всех музыкальных передач предпочитаю "Современные ритмы".

5.Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.

6.Больному человеку можно помочь даже словами.

7.Посторонним не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.

8.Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.

9.Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.

10.Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.

11.Я равнодушен к критике в свой адрес.

12.Мне больше нравится рассматривать портреты, чем пейзажи.

13.Я всегда всё родителям прощал, даже если они были неправы.

14.Если лошадь плохо тянет, ее надо хлестать.

15.Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.

16.Родители относятся к своим детям справедливо.

17.Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.

18.Я не обращаю внимание на плохое настроение моих родителей.

19.Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.

20.Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.

21.Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.

22.В детстве я приводил домой бездомных собак и кошек.

23.Все люди необыкновенно озлобленны.

24.Глядя на постороннего человека, я хочу угадать, как сложится его жизнь.

25.При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.

26.В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.

27.Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.

28.Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.

29.Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.

30.Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.

31.Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.

32.Если ребенок плачет, то на есть свои причины.

33.Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.

34.Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одногруппники иногда задумчивы.

35.Беспризорных домашних животных следует уничтожать.

36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.

Обработка результатов исследования следует начинать с определения достоверности данных. для этого необходимо подсчитать, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера утверждения опросника: «не знаю» - 2, 4, 16, 18, 33; «всегда или да» - 2, 7, 11, 13, 16, 18,23. Кроме того, следует выяснить, сколько ответов «всегда или да» получено на оба утверждения в следующих парах: 7 и 17, 10 и 18, 17 и 31, 22 и 35, 34 и 36; сколько ответов «всегда или да» получено для одного из утверждений в парах: 1 и 3, 3 и 36, 17 и 28.

Если общая сумма 5 и более, то результат исследования не достоверен, 4 - сомнителен, не более 3 - результат может быть признан достоверным.

Опросник содержит 6 диагностических шкал эмпатии, выражающих отношение к родителям, животным, старикам, детям, героям художественных произведений, незнакомым людям.

Диагностические шкалы эмпатии

Необходимо подсчитать количество баллов по каждой шкале и общее количество баллов. Неравномерное распределение количества баллов по шкалам свидетельствует о разном проявлении эмпатии в отношениях с окружающими людьми. Чем выше результаты по шкале, тем выше уровень эмпатического понимания. Общее количество баллов свидетельствует о следующих уровнях эмпатии:

От 82 до 90 баллов. Очень высокий уровень эмпатийности. У вас болезненно развито сопереживание, вы очень чутко реагируете на настроение собеседника. Люди часто обрушивают на вас свое эмоциональное состояние, взрослые и дети охотно доверяют свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты. Беспокойство за родных и близких не покидает вас. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от холодного приветствия знакомого. Ваша впечатлительность не дает заснуть. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своем психическом здоровье.

От 63 до 81 балла. Высокая эмпатийность: вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете

контакты и находите общий язык. Окружающие ценят вас за душевность. Должно быть, дети тянутся к вам. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов. Нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что ее правильно примут. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, что мешает вашему полноценному восприятию людей.

От 12 до 36 баллов. Низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишенными смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы - сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность окружающие не слишком жалуют вас своим вниманием. Но это исправимо, если вы станете пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

0 баллов и менее 12. Очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и людьми, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в затруднительном положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно и не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

задание №13

Тема Механизмы межличностного восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

Цель: изучить и систематизировать материал о влиянии имиджа на восприятие человека.

Задание: Подготовить самопрезентацию.

Подготовка самопрезентации должна способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Ее выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие содержания самопрезентации изучаемому вопросу; грамотность формулирования собственной позиции, оценки и ее аргументация.

Последовательность выполнения:

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.

2. Выпишите приоритетные качества, которые вас характеризуют.

3. Выберите качества, которые достались вам от природы; качества, которые характеризуют вас с профессиональной стороны; нравственные ценности и способность к межличностному общению; жизненный и профессиональный опыт личности.

4. Проанализируйте свой имидж.

5. Выделите стороны своего имиджа, над которыми вам еще необходимо поработать.

задание №14

Тема Общение и темперамент.

Цель: определение типа своего темперамента.

Задание: пройти тест, обработать и проанализировать результат.

Используя материалы теста «Личностный опросник Г.Айзенка», диагностировать свой тип темперамента.

Личностный опросник Г. Айзенка

Инструкция: Вам предлагается ответить на вопросы, касающиеся особенностей вашего поведения. Оцените себя мысленно, согласны или не согласны вы с предлагаемым суждением. Над ответами долго не задумывайтесь, но обязательно отвечайте.

Обработка данных

При совпадении ответов с ключом начисляется один балл. Подсчитайте сумму баллов по трем показателям (А, Б, В) в отдельности.

Показатель А (искренность ответов)

Присвойте балл каждому ответу «Да», если вы дали его на вопросы №№ 6, 24, 36. Присвойте балл каждому ответу «Нет», если вы дали его на вопросы №№ 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Показатель Б (экстраверсия, степень общительности, зависимости поведения от мнения окружающих, умение приспосабливаться к новым условиям) Присвойте балл каждому ответу «Да», если вы дали его на вопросы №№ 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56. Присвойте балл каждому ответу «Нет», если вы дали его на вопросы №№ 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Показатель В (нейротизм, степень эмоциональной чувствительности, возбудимости) Присвойте балл каждому ответу "Да", если вы дали его на вопросы №№ 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57. Если по шкале А получено более 4 баллов - результаты считаются недостоверными, так как ответы были неискренни.

задание №15

Тема Общение и характер человека. Характер и воля.

Цель: раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания о влиянии характера и воли на общение человека.

Задание: Составление опорного конспекта по теме.

Используя различные источники информации, записать основные понятия темы.

задание №16

Тема Эмоции и чувства в процессе общения. Саморегуляция.

Цель: изучить и систематизировать материал об управлении эмоциональным состоянием в процессе общения.

Задание: Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

Форма представления задания: письменное сообщение.

Тема сообщения

1. Стрессы в общении
2. Причины стрессов в деловом общении
3. Обретение стрессоустойчивости в деловом общении
4. Техники релаксации в практике общения.
5. Использование приемов саморегуляции в деловом общении.
6. Профилактика стрессов в деловом общении.

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

задание №17

Тема Культура телефонного общения.

Цель: раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания о культуре телефонного общения.

Задание: Составление опорного конспекта по теме.

Требования к выполнению:

Используя различные источники информации составить опорный конспект по теме в соответствии с планом.

План:

1. Подготовка к деловому разговору по телефону.

2. Длительность деловой беседы по телефону.

3. Выражения, которых следует избегать.

4. Выражения, рекомендованные для делового общения по телефону.

5. Особенности делового телефонного разговора.

Рекомендуемые источники информации:

задание №18

Тема Деловая беседа как форма социального взаимодействия. Формы постановки вопросов.

Цель: раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания о ведении деловой беседы.

Задание: Составление опорного конспекта по теме; определение правил деловой беседы.

Требования к выполнению:

Используя дополнительные источники информации записать основные понятия темы.

Определите правила беседы, продолжив фразу.

1. Если к вам обращаются, то вы должны...

2. Если с вами разговаривают, то вы должны...

3. Если другой человек не слышит заданного вами вопроса, то вы должны...

4. Если участники беседы значительно старше вас, то вы должны...

5. Если вы не можете сказать ничего уместного, то...

задание №19

Тема Деловые переговоры как разновидность общения.

Цель: изучить и систематизировать материал о ведении переговоров.

Задание: Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

Форма представления задания: письменное сообщение.

Контроль качества выполненной работы: Выступление.

Требования к выполнению.

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения

Ф.И. студента

1. Психология слушания

2. Общение и характер человека

3. Стратегии взаимодействия при ведении переговоров

4. Тактика ведения переговоров

5. Как отвечать на возражения

6. Структура переговоров и требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры.

7. Аргументация.

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

1) четкость построения;
2) логическая последовательность изложения материала;
3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
4) убедительность аргументаций;
5) краткость и точность формулировок;
6) конкретность изложения результатов работы;
7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Задание №20

Тема Психология публичного выступления.

Цель: изучить и систематизировать материал об организации, подготовке и проведения публичного выступления.

Задание: Подготовить публичное выступление по теме (на выбор студентов).

Форма представления задания: конспект выступления.

Тема сообщения

1. Зачем нужны дипломы
2. Автомобиль: источник опасности или новое качество жизни?
3. Могут ли все быть счастливыми?
4. Надо ли бороться с курением?
5. Стоит ли ходить в кинотеатр, если дома большой плазменный экран?
6. Что выбрать: интересную работу или высокую зарплату?
7. Молодой специалист для предприятия: проблема или приобретение?
8. Зачем нужны экзамены?

К публичному выступлению предъявляются следующие требования:

1) четкость построения композиции: вступление, завязка, основная часть, заключение;

2) логическая последовательность изложения материала;

3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;

4) убедительность аргументации: использовать не менее трех аргументов на каждый тезис;

5) краткость и точность формулировок;

6) грамотное оформление.

Задание №21

Тема Ведение дискуссии. Аргументация.

Цель: систематизировать знания о ведении дискуссии.

Задание: Заполнение таблицы «Мифы и реальность представлений о споре».

Форма представления задания: таблица.

Задание №22

Тема Собеседование при приеме на работу.

Цель: изучить и систематизировать материал о подготовке, прохождении собеседования при устройстве на работу.

Задание: Написать резюме.

Требования к выполнению.

Написание резюме должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Цель резюме - привлечь внимание к себе при первом, как правило, заочном знакомстве, произвести благоприятное впечатление и побудить работодателя пригласить вас на встречу. Главный принцип резюме: - подчеркнуть все положительные моменты и сделать незаметным, насколько это возможно, то, что вашей сильной стороной не является. Нужно написать такое резюме: - чтобы потенциальный работодатель воспринял, что такое резюме является источником ваших биографических данных и информации о вашем профессиональном опыте; - чтобы оно давало дополнительные сведения, которые заинтересуют работодателя и позволят подготовиться к проведению полноценного интервью с вами; - чтобы такое резюме отвечало на вопрос, соответствуете ли вы требованиям, установленным работодателем для данной работы.

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.

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.

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.

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.

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

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

Что касается размера шрифта, то стандартным для резюме считается шрифт 12-14 го размера. Необходимо, чтобы все содержимое было одного размера.

Каждый раздел резюме должен быть отделен от предыдущего.

Заголовки лучше выделять жирным и/или подчеркиванием.

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

Резюме должно быть написано простым языком.

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.

Для резюме используется бумага белого цвета, хорошего качества.

Задание №24

Тема Профессиональная этика. Деловой этикет. Особенности национальной этики.

Цель: систематизировать знания об этических нормах профессиональной деятельности.

Задание: Разработка кодекса этики своей специальности.

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации, разработать кодекс этики своей специальности.

Дополнительная информация:

Кодекс профессиональной этики представляет собой специализированный документ, действующий в отношении представителей определенного

профессионального сообщества. Такими актами обычно устанавливаются нормы профессионального поведения, особенности взаимоотношений с клиентами, меры дисциплинарной ответственности и порядок привлечения к ней. Существующая тенденция к созданию саморегулируемых профессиональных сообществ в российской правовой среде вызвала необходимость разработки специальных документов – кодексов профессиональной этики. Нормы, которые включаются в кодекс профессиональной этики, преимущественно имеют морально-нравственный и процедурный характер, часто их нарушение не влечет одновременного нарушения действующего законодательства. Тем не менее, органы соответствующего профессионального сообщества могут привлекать нарушителей к дисциплинарной ответственности, лишать специального статуса, что также закрепляется в таких кодексах. Пример 1. Кодекс этики Американского общества государственного управления. Американское общество государственного управления (ASPA) ставит своей целью развитие теории, практики и искусства государственного управления. Общество подтверждает свою ответственность за развитие духа профессионализма его членов и за повышение осознания этических принципов в государственной службе на своем примере. С этой целью мы, члены Общества, обязуемся следовать принципам:

Служить интересам общества.

Ставить интересы общества выше собственных.

Уважать конституцию и закон.

Уважать, поддерживать и изучать постановления правительства и законы, которые определяют обязанности государственных служб, работников и всех граждан.

Проявлять личную честность.

Соблюдать нормы безупречного поведения во всех видах деятельности, чтобы способствовать росту доверия к государственной службе.

Поддерживать организации, соблюдающие нормы этики.

Развивать индивидуальные способности и содействовать профессиональному росту других членов организации.

Стремиться к совершенствованию профессионального мастерства.

Пример 2. Кодекс этики Международной ассоциации управления городов/округов. В цели этой ассоциации входит повышение профессионального уровня руководителей администраций городов, округов и других муниципальных служб. Для реализации этих задач каждый член Международной ассоциации управления городов/округов должен руководствоваться определенными этическими принципами:

1. Поддерживать идеи эффективного демократического местного управления, осуществляемого выборными чиновниками; считать профессиональное управление важной предпосылкой выполнения данной задачи.

2. В качестве облеченного доверием народа государственного служащего утверждать значимость и ценность услуг, оказываемых структурами управления, и осуществлять конструктивный, творческий и практический подход к делам города с чувством ответственности перед обществом.

3. Следовать высшим идеалам чести и честности во всех общественных и личных взаимоотношениях с тем, чтобы каждый член ассоциации мог заслужить уважение и доверие избранных должностных лиц, других чиновников, служащих и общественности.

4. Признавать, что основной функцией управления на местах всегда является служение интересам народа.

5. Вносить предложения по вопросам руководства избираемым должностным лицам, обеспечивая их необходимыми данными и рекомендациями по вопросам политики в качестве основ для принятия решений и постановки задач; претворять в жизнь политику избираемых должностных лиц.

6. Признавать, что избранные представители народа наделены полномочиями определять муниципальную политику; в то время как ответственность за ее исполнение лежит на кадровых чиновниках - членах ассоциации.

7. Воздерживаться от участия в выборах в законодательные органы, непосредственно регулирующие работу данной администрации, как и от участия в других видах политической деятельности, которая могла бы помешать выполнению профессиональных административных обязанностей.

8. Считать своим долгом постоянно совершенствовать собственное профессиональное мастерство, повышать компетенцию других членов ассоциации в использовании технологий управления.

9. Информировать местную общественность о деятельности муниципалитета; содействовать общению между гражданами и муниципальными чиновниками; поощрять дружелюбие и вежливость в обслуживании населения; стараться улучшить качество и имидж государственной службы.

10. Сопротивляться любому постороннему вмешательству в выполнение своих профессиональных обязанностей, помня, что все сотрудники должны содействовать проведению официальной политики без проявлений предвзятости, руководствуясь принципами морали и справедливости.

11. При рассмотрении кадровых вопросов, связанных с новыми назначениями, изменениями зарплаты, продвижениями по службе или дисциплинарными взысканиями, принимать решения справедливо и беспристрастно, учитывая заслуги работников.

12. Не искать привилегий, помнить, что самовосхваление или возвышение, а также выгоды, полученные за счет использования конфиденциальной информации или злоупотребления рабочим временем, является нечестным поведением.

ВАРИАНТЫ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

1.Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Урегулирование конфликтов.

Вариант 2

1.Виды, функции общения.
2.Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция).

Вариант 3

1.Общительность. Общение и деятельность.
2.Механизмы межличностного восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.

Вариант 4

1.Общение как обмен информацией (коммуникация).
2.Общение и темперамент.

Вариант 5

1.Невербальная коммуникация.
2.Общение и характер человека. Характер и воля.

Вариант 6

1.Методы развития коммуникативных способностей. Виды и техники слушания. Коммуникативная толерантность.
2.Эмоции и чувства в процессе общения. Саморегуляция

Вариант 7

1.Общение как взаимодействие (интеракция).
2.Культура телефонного общения.

Вариант 8

1.Манипуляции в общении.
2.Деловая беседа как форма социального взаимодействия. Формы постановки вопросов.

Вариант 9

1.Конфликт как особая форма взаимодействия.
2.Деловые переговоры как разновидность общения.

Вариант 10

1.Стратегии и тактики поведения в конфликте.
2.Психология публичного выступления.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ В ТОМ ЧИСЛЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФА-М. 2019. – 192 с. – (Профессиональное образование).– Допущено + URL: http://znanium.com

2. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 288 с. - (Профессиональное образование).

3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии [Электронный ресурс]: учебник / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование).

4. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2019. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).

5.Литература Атватер И. Я вас слушаю…– М., 2015.

6.Дерманова И.Б., Е.В. Сидоренко Психологический практикум.

7.Межличностные отношения: Методические рекомендации, СПб.: Издательство «Речь», 2019.

8.Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М., 2018.

9.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб., 2020.

10.Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). – Ростов-н/Д, 2019.

11. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.,2019.

Ниренберг Г., Калеро Г. Читать человека, как книгу. – М.,2018.

12.Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. – М., 2018.

13.Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений: расширенная версия. – М.: Изд-во Эксмо, 2017.

14. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений: Как читать мысли окружающих по их жестам: расширенная версия. – М.: ЭКСМО, 2020.

15. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: Учебное пособие. – 3-е изд. – М.: Психотерапия, 2016.

16. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2018.