

Министерство образования и науки Республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Республики Марий Эл
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для студентов по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы по
дисциплине

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения

46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

ВВЕДЕНИЕ

В современном динамично развивающемся обществе существует потребность в инициативных, самостоятельных людях, легко адаптирующихся к новым условиям. Повышаются требования не только к качеству подготовки студентов, как высоко квалифицированных специалистов, но и к развитию их интеллектуальных и творческих способностей, позволяющих развивать способность критически мыслить, выражать и защищать свою точку зрения, свои позиции, успешно находить выход из сложившихся, зачастую, нестандартных ситуаций.

Решение этих задач невозможно без повышения роли самостоятельной работы студентов над учебным материалом, усиления ответственности преподавателя за развитие навыков самостоятельной работы студентов, за стимулирование профессионального роста студентов, воспитание их творческой активности и инициативы.

Роль самостоятельной работы студентов:

– формирование творческой личности, способной к саморазвитию, самообразованию, инновационной деятельности

– перевод студента из пассивного потребителя знаний в активного их творца, умеющего сформулировать проблему, проанализировать пути ее решения, найти оптимальный результат и доказать его правильность.

Цель: самостоятельной работы по дисциплине:

систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся по профессиональной этике и психологии делового общения.

Задачи: самостоятельной работы:

- формирование умений пользоваться основной и дополнительной литературой, справочниками и словарями;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- развитие исследовательских умений;

Освоение содержания учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

обучающийся должен **уметь**:

У1 применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;

обучающийся должен **знать**:

З1 основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

З2 - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;

Изучение дисциплины способствует освоению **общих компетенций**:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

В методических указаниях представлены темы внеаудиторной самостоятельной работы, выполняемой при изучении дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения.

ВСП №1

Тема: Составить примеры транзакций: дополнительная, пересекающаяся, скрытая

Цель: Формирование умения видеть, понимать и формировать транзакции.

Вы сидите и читаете эту книгу. Я захожу в комнату и говорю: «Привет!» Вы смотрите на меня и отвечаете: «Привет». Только что мы закончили одну простую транзакцию.

Транзакция имеет место тогда, когда я предлагаю вам какой-то вид коммуникации (общения), а вы отвечаете мне. Начало коммуникации называется стимулом, ответ — реакцией. Таким образом, транзакцию можно определить как транзакционный стимул плюс транзакционная реакция. Берн считал транзакцию «основной единицей социального взаимодействия».

Мы можем продолжить наш разговор.

На ваш ответ «Привет!» я могу спросить вас: «Хорошо вчера провели день?», и вы опять что-то ответите. Сейчас мы имеем цепочку транзакций. Каждая наша реакция является стимулом для возникновения другой.

Общение между людьми всегда принимает форму подобных цепочек транзакций.

Параллельные (дополняющие) транзакции. Я спрашиваю вас: «Который час?» Вы отвечаете: «Час дня». Мы обменялись информацией «здесь и теперь». Наши слова — слова взрослого. Тон голоса и телесные сигналы подтверждают эго-состояние Взрослого.

На рис. 7.1. изображена эта транзакция Взрослый-Взрослый.

Стрелки показывают направление каждой коммуникации.

С означает стимул, Р - реакцию.

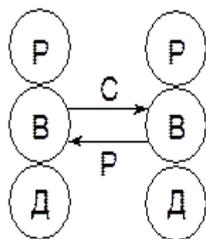


Рис. 7.1. Параллельная транзакция Взрослый—Взрослый

Затребовав у вас информацию, я был во Взрослом эго-состоянии. Мы показываем это, обозначив буквой С вектор, исходящий из круга Взрослого на моей диаграмме РВД. Я хочу, чтобы моя коммуникация была услышана вами как Взрослым, поэтому вектор заканчивается в вашем Взрослом. Когда вы выдали информацию, то также исходили из Взрослого и ожидали, что я получу ее в моем Взрослом. Поэтому вектор Р направлен из вашего круга Взрослого в

мой круг Взрослого.

Данный пример иллюстрирует один из видов параллельных трансакций. Этот вид трансакций определяется следующим образом: параллельная трансакция — это такая трансакция, в которой трансакционные векторы параллельны друг другу, а эго-состояние, в которое они направлены, является источником реакции.

На рис. 7.2. показан другой вид параллельной трансакции. В этом случае в ней участвуют эго-состояния Родителя и Ребенка.

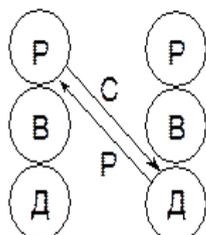


Рис. 7.2. Параллельная трансакция Р-Д, Д-Р

Заведующий магазином смотрит на входящего клерка, который опоздал на работу на 10 минут. Переместившись в Родителя, заведующий ворчит: «Опять опаздываете! Так дело не пойдет!» Сжавшись и краснея в Ребенке, клерк бормочет: «Извините. Я постараюсь, чтобы это больше не повторилось». Родительское ворчание заведующего говорит о его стимуле быть услышанным Ребенком клерка. Скорее всего, клерк «вошел» в Ребенка. Его извинения — реакция на Родителя заведующего. Это показано положением вектора Р. Вы видите, что данный пример также подходит под определение параллельной трансакции.

Упражнение. Существуют еще два случая параллельных трансакций: Родитель-Родитель и Ребенок-Ребенок. Нарисуйте параллельные трансакции для этих случаев. Для каждого примера продумайте слова-стимулы и слова-реакции.

С помощью функциональной модели можно провести детальный анализ трансакций.

Например: Боб (тяжело опускаясь на стул): «Ух, как я устал. Помассируй, пожалуйста, мне спину. Хорошо?» Джун (мягким голосом, улыбаясь): «Конечно, помассирую». Их трансакция параллельная. Стимул идет от СД к ВР, а ответ от ВР к СД (рис. 7.3).

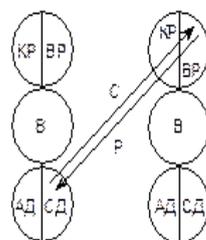


Рис. 7.3. Параллельная трансакция СД—ВР, ВР—СД

Первое правило коммуникации. Параллельная трансакция имеет элемент ожидания.

Когда я спросил вас, который час, я ожидал вашего ответа из Взрослого, и вы ответили мне из этого эго-состояния. Когда заведующий сделал замечание клерку, он ожидал извинения из Ребенка и получил его.

Разговор может состоять из цепочки параллельных трансакции. Если это так, то вся цепочка будет обладать фактором предсказуемости происходящего.

Заведующий: «Еще бы вам не извиняться! Ведь это уже третий раз на этой неделе».

Клерк: «Извините, босс. Я попал в пробку». Заведующий: «Со мной это дело не пройдет! Надо было раньше выехать...»

Подобный обмен репликами может продолжаться бесконечно, пока говорящие не «выпустят из себя пар» и не займутся чем-нибудь другим. Эта идея лежит в основе первого правила коммуникации: до тех пор, пока трансакции остаются параллельными, коммуникация может продолжаться бесконечно долго.

Обратите внимание на то, что мы говорим не «будет продолжаться», а «может продолжаться».

Очевидно, что любой разговор через некоторое время подходит к концу, однако до тех пор, пока трансакции остаются параллельными, ничто в процессе коммуникации не прерывает чередования стимулов и реакций.

Упражнение. Представьте себе разговор, состоящий из цепочки параллельных трансакций Взрослый-Взрослый. Сделайте то же самое для трансакций Родитель-Ребенок, Родитель-Родитель и Ребенок-Ребенок. Проверьте, соответствуют ли они первому правилу коммуникации. Если вы работаете в группе, проиграйте в парах каждый тип коммуникаций. Посмотрите, как долго вы можете обмениваться параллельными трансакциями.

Пересекающиеся трансакции. Я спрашиваю вас: «Который час?» Вы встаете, краснеете и кричите: «Который час! Который час! Не спрашивайте меня о времени! Вы опять опоздали! Долго это будет продолжаться?» Это реакция не из Взрослого, в которого я послал Взрослый вопрос. Напротив, вы переместились в эго-состояние рассерженного Родителя. Руганью вы призываете меня выйти из моего Взрослого и переместиться в Ребенка. Трансакционная диаграмма нашего взаимодействия показана на рис. 7.4.

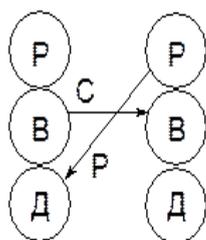


Рис. 7.4. Пересекающаяся трансакция В-В, Р-Д

Приведенный пример является одним из видов пересекающейся трансакции. Она называется так потому, что векторы на диаграмме для этого типа трансакции обычно пересекаются. Когда вы «пересекаете» нашу трансакцию, накричав на меня, я чувствую, что вы как будто бы пересекли поток нашей коммуникации.

Таким образом, пересекающаяся трансакция — это такая трансакция, в которой векторы не параллельны друг другу или эго-состояние, в которое они направлены, не является источником реакции.

Давайте вернемся к примеру с заведующим и опоздавшим клерком. Клерк входит в офис, а заведующий отчитывает его по-Родительски. Однако вместо того чтобы извиняться, клерк спокойно смотрит на босса. Он отвечает ему ровным голосом: «Я вижу, что вы рассержены, и понимаю ваши чувства. Пожалуйста, скажите, что вы хотите от меня».

Он пересек стимул заведующего Р-Д реакцией В-В. Это показано на рис. 7.5. И опять реакция пересекает поток коммуникации, который ожидал человек, пославший стимул.

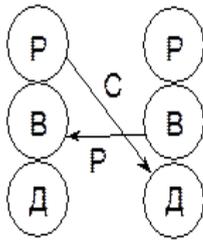


Рис. 7.5. Пересекающаяся транзакция Р—Д, В—В

Иногда нам необходимо использовать подробную функциональную модель для того чтобы убедиться, пересекается транзакция или нет. Например: Боб (тяжело опускается на стул): «Ух, как я устал! Помассируй, пожалуйста, мне спину. Хорошо?» Джун (сердитым голосом, хмурится, смотрит на него свысока): «Думаешь, у меня есть на это время?» На стимул Боба Д-Р Джун отвечает реакцией Р-Д. В модели первого порядка эта транзакция будет параллельной, однако здесь она пересекающаяся. Природа этого пересечения показана на рис. 7.6 — Джун реагирует из КР, а не ВР и обращается к АД Боба, а не к его СД.

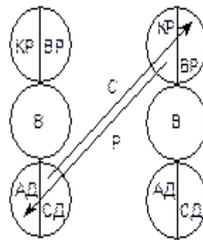


Рис. 7.6. Пересекающаяся транзакция СД—ВР, КР—АД

Когда транзакция пересекается, существует вероятность того, что человек, получающий пересекающуюся транзакцию, перейдет в эго-состояние, в которое была направлена транзакция. Тогда из нового эго-состояния он, скорее всего, будет направлять параллельные транзакции.

Когда я спрашиваю вас, который час, а вы кричите на меня за опоздание, то я, видимо, войду в Адаптивного Ребенка и начну извиняться. Или же из того же эго-состояния я буду выступать в роли бунтаря: «Ничего не поделаешь! Не понимаю, почему вы поднимаете шум из-за пустяков». На некоторое время первоначальный запрос моего Взрослого на получение информации откладывается.

Второе правило коммуникации говорит: при пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации, для ее восстановления одному или обоим людям необходимо изменить свои эго-состояния.

Разрыв коммуникации может восприниматься людьми как легкая встряска. Другой его крайностью будут случаи, когда два человека разрывают свои отношения и больше никогда не разговаривают друг с другом.

Эрик Берн подсчитал, что теоретически возможны 72 разновидности пересекающейся транзакции. К счастью, лишь две из них чаще всего встречаются на практике: когда стимул В-В пересекается или реакцией Д-Р, или Р-Д.

Упражнение. Приведите собственный пример пересечения стимула В-В реакцией Д-Р. Как может продолжаться разговор, если человек, принявший эту реакцию, перешел в Родителя и направил из этого эго-состояния параллельную транзакцию? То же самое проделайте при пересечении стимула В-В реакцией Р-Д. Приведите пример пересечения стимула В-В реакцией Д-Д. Нарисуйте транзакционную диаграмму. В этом примере обратите внимание на

то, что параллельные векторы не всегда означают параллельную транзакцию.

Скрытые транзакции. В скрытой транзакции одновременно передаются два сообщения. Одно из них — открытое или сообщение социального уровня, другое — скрытое или сообщение психологического Уровня.

Довольно часто сообщения социального уровня являются взаимодействием Взрослый-Взрослый. Сообщения психологического уровня обычно включают взаимодействия или Родитель-Дитя, или Дитя-Родитель. Например: Муж: «Что ты сделала с моей рубашкой?» Жена: «Положила ее в ящик».

Просто посмотрев на эти слова, мы бы сказали, что эта параллельная транзакция Взрослый-Взрослый. Так оно и есть, на социальном уровне. А теперь давайте проанализируем ее с точки зрения голоса и визуальных признаков. Муж (резко, интонация падает в конце предложения; мышцы лица напряжены, брови нахмурены): «Что ты сделала с моей рубашкой?» Жена (дрожащий голос, повышенная интонация, смотрит из-под приподнятых бровей): «Положила ее в ящик».

На психологическом уровне происходит обмен Р-Д, Д-Р. Если придать сообщениям этого уровня словесную форму, то она могла бы выглядеть следующим образом: Муж: «Ты всегда кладешь мои вещи не на место!» Жена: «Ты всегда несправедлив ко мне!»

Подобный анализ позволяет нам нарисовать транзакционную диаграмму на рис. 7.7. Стимул и реакцию социального уровня мы изображаем сплошными стрелками и обозначаем их C_s и P_s . Пунктирные стрелки обозначают стимул и реакцию психологического уровня, C_p и P_p .

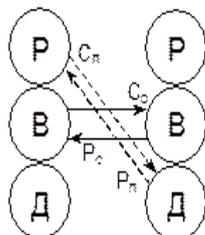


Рис. 7.7. Двойная скрытая транзакция:

Любая скрытая транзакция, подобно этой, в которой социальное сообщение В-В перекрывает обмен на психологическом уровне между Р и Д (реже Д-Д или Р-Р), называется двойной транзакцией.

Эрик Берн описал еще один вид скрытой транзакции, которую он назвал угловой. В этом случае я могу направлять свой стимул на социальном уровне от Взрослого к Взрослому. Однако мое скрытое сообщение исходит из моего Взрослого к вашему Ребенку. Я надеюсь, что вы примите мое приглашение (стимул) и ответите реакцией из Ребенка. Типичным примером этому может служить ситуация, когда продавец провоцирует покупателя сделать незапланированную покупку. Продавец: «Конечно, сэр, этот фотоаппарат — лучшее, что у нас есть. Но, возможно, он вам не по карману». Покупатель (с вызовом): «Я покупаю его!»

На транзакционной диаграмме (рис. 7.8) виден угол между векторами C_s и C_p , что позволило назвать эту транзакцию подобным образом.

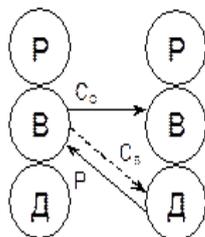


Рис. 7.8. Угловая скрытая транзакция

Вполне возможно, что разговор мог бы пойти и по другому пути. Продавец: «... он, вероятно, вам не по карману». Покупатель (задумчиво): «Да, вы правы. Это мне не по карману». В данном случае маневр продавца не увенчался успехом, и он не «зацепил» Ребенка покупателя.

Этот пример иллюстрирует важное общее положение о транзакциях. Когда я предлагаю вам какой-либо транзакционный стимул, то никогда не могу заставить вас войти в какое-то определенное эго-состояние. Самое большое, что я могу сделать, — это пригласить вас реагировать из этого эго-состояния.

Третье правило коммуникации. Оно гласит: поведенческий результат скрытой транзакции определяется на психологическом, а не на социальном уровне.

Берн считал: когда люди общаются на двух уровнях, то, что реально происходит, всегда является результатом скрытых сообщений. Если мы хотим понять поведение людей, то должны уделять внимание психологическому уровню коммуникации. В терминах ТА это называют «думать по-марсиански». Берн нарисовал маленького зелененького человечка с Марса, спустившегося на Землю и наблюдающего за землянами. Этот марсианин не имеет представлений о том, что означает наше общение. Он просто наблюдает за тем, как мы общаемся.

Упражнение. Практикуйтесь быть марсианином. Всегда помните как о психологическом, так и о социальном уровне. Проверьте удивительный вывод Берна. Был ли он прав, полагая, что результат поведения всегда определяется на психологическом уровне?

Транзакции и невербальные факторы. В скрытой транзакции сообщение на социальном уровне передается словами. Для того, чтобы «думать по-марсиански» на психологическом уровне, необходимо наблюдать за невербальными факторами (сигналами), которые выражаются тоном голоса, жестами, положением тела и выражением лица. Существуют еще более тонкие сигналы, проявляющиеся в дыхании, мускульном напряжении, частоте пульса, расширении зрачков, степени потения и т. п.

Мы называем сообщения на психологическом уровне скрытыми тайными сообщениями. На самом деле они совсем не являются тайными, если вы знаете, что искать. Для этого в вашем распоряжении имеются невербальные факторы (сигналы). Маленькие дети читают эти сигналы интуитивно. С возрастом мы постоянно учимся подавлять нашу интуицию. («Некрасиво показывать пальцем».) Для того чтобы эффективно использовать ТА, необходимо вновь научиться понимать телесные сигналы, тем самым вы сделаете важный шаг в овладении поведенческим диагнозом эго-состояний.

Дело заключается в том, что любая транзакция имеет как психологический, так и социальный уровень. Однако в скрытой транзакции оба эти уровня не согласуются друг с другом. Сообщения, передаваемые словами, искажаются невербальными сообщениями. В главе 5 вы узнали о том, что несоответствие является термином в ТА для обозначения этого вида несогласованности. Чтобы «думать по-марсиански», практикуйтесь в распознавании несоответствий.

Это приводит нас к еще более общему выводу: для того, чтобы правильно анализировать любую транзакцию, необходимо рассматривать как невербальные факторы, так и слова. Вспомните наш пример с мужем, спрашивающим жену, где находится его рубашка. Судя по словам, это Взрослый-Взрослый. Невербальные факторы указывают на то, что это обмен между Родителем и Ребенком. Мы могли бы проиграть те же самые слова с различными наборами невербальных сигналов и каждый раз получали бы различные виды транзакций.

Упражнение. Убедитесь в этом, проигрывая те же самые слова между мужем и женой. Проверьте, сколько вы можете получить различных видов транзакций, подключая разнообразные невербальные сигналы. В группе проиграйте транзакцию между мужем и женой с различными наборами невербальных сигналов.

Выбор. Сама по себе любая транзакция не является «хорошей» или «плохой». Если вы хотите поддерживать плавный предсказуемый поток коммуникации, образуйте параллельные транзакции. Если ваше общение с партнером бывает резким и дискомфортным, проверьте,

пересекаете ли вы и он ваши транзакции. Если это так, то решите, смягчить ли ваше взаимодействие, избегая пересечений, или нет.

Однако предположим, что первая зануда на работе только и стремится к тому, чтобы поддерживать с вами плавный поток коммуникации, или ваш сосед, когда вы угостили его кофе, завел свою обычную грустную песню. В этих случаях вы были бы рады прервать их намеренным пересечением транзакций. Стефен Карпман развивает идею о том, что мы можем сами выбирать транзакции и общаться так, как хотим. Например, мы можем избрать новые способы общения для того, чтобы изменить обычно неприятные взаимодействия с другими людьми.

На работе Мери всегда извиняется или оправдывается. Ее начальник занимает противоположную позицию, постоянно критикуя Мери и говоря ей о том, что надо делать. Начальник: «Этот доклад Должен быть напечатан на бумаге меньшего формата». Мери: «Извините. Это моя ошибка». Начальник: «Сейчас ничего не поделаешь. Однако я написал по этому поводу указание». Мери: «Обязательно буду читать ваши указания, но, честно говоря, я была так загружена в последнее время...»

По-видимому, они оба замкнуты во взаимодействии Контролирующий Родитель — Адаптивный Ребенок. Если Мери в конце концов решит освободиться от него, как она будет использовать возможность выбора? Карпман пишет: «Цель заключается в том, чтобы изменить и освободиться от того, что происходит, любым возможным способом. Необходимо заставить другого человека выйти из его эго-состояния, или изменить свое собственное эго-состояние, или то и другое». Он выделяет четыре условия, которые необходимы для осуществления этой стратегии: одно или оба эго-состояния должны реально измениться; транзакция должна быть пересекающейся; необходимо изменить предмет разговора; предыдущий разговор (тема) должен быть забыт.

Мы считаем, что в начале практики по использованию выбора необходимо задействовать позитивные части эго-состояния. В любом случае подключайте своего Взрослого для того, чтобы решить, каким способом пересечения лучше всего достичь желаемых результатов.

Никогда нельзя гарантировать то, что ваше пересечение заставит другого человека перейти в новое эго-состояние. Если этого не произошло, попробуйте изменить свое эго-состояние и дайте другое пересечение.

Упражнение. Вспомните ситуацию, в которой вы чувствовали себя замкнутым в неприятной рутине параллельных транзакций с каким-нибудь человеком. Возможно, это какая-то ситуация на работе или взаимоотношения с близким вам человеком. С помощью функциональной модели определите эго-состояния, из которых исходите вы и другой человек. Выработайте четыре способа, которые вы могли бы использовать при выборе эго-состояния с целью пересечения потока транзакции. Первое время записывайте любое возможное пересечение. Из этого списка возможностей выберите один или несколько способов, которые быстрее всего приводят к успеху.

Если вы ранее исключили из выбора какую-либо возможность как неприемлемую, вернитесь к ней еще раз. Помните, что вы можете использовать любое из ваших эго-состояний. Иногда необычное пересечение срабатывает лучше всего. Проиграйте ситуацию для проверки возможностей вашего выбора и определения результатов.

В группе любой желающий может описать замкнутую ситуацию, из которой он хочет освободиться. Другие члены группы с помощью мозгового штурма определяют возможности для выбора, в каждом случае проигрывая пересечение по ролям.

ВСП №2

Тема: Написать эссе на тему: «Значение самопознания для современного человека».

Цель: Формирование умения вербально выразить свои выводы о роли самопознания.

ЭССЕ (фр. "опыт" - короткое сочинение в прозе, композиционно свободное, в котором

аргументированно изложены мысли и чувства автора по определенному вопросу. Написание эссе дает возможность:

- сформировать собственную позицию по значимому вопросу;
- научиться лаконично, точно и образно выражать мысли;
- выстраивать логические связи;
- грамотно аргументировать суждения, избегая ошибок и уловок;
- вызывать у аудитории читателей эмоциональный отклик, обращать внимание на значимые мировоззренческие проблемы.

Хорошее эссе может быть написано тем, кто глубоко изучил проблему, проанализировал ее с разных сторон и сформировал собственное обоснованное мнение, которое, между тем, не претендует на то, чтобы быть единственным решением проблемы. Для эссе характерны:

- свободное выражение эмоций; индивидуальное осмысление проблемы; аргументация авторской позиции, оценка темы и выбранной проблемы, стремление передать индивидуальные впечатления и соображения;

- предельная открытость автора, его позиции, его мыслей;

-непринужденность повествования; избегание сложной узкоспециальной лексики, простота и ясность логических построений (тем не менее, без жаргонных выражений, аббревиатур, просторечий);

- эмоциональность речи, использование литературных выразительных средств: метафор, аллегорий, сравнений и символов, и т.д.;

- парадоксальность: в эссе автор преодолевает необоснованные шаблоны и стереотипы. Эссе как контрольное задание по дисциплине ОГСЭ.01 «Основы философии» - это работа с использованием философской, научной и художественной литературы. Тема эссе формулируется студентом самостоятельно или выбирается из предложенных педагогом и утверждается в начале семестра. Оформление эссе отвечает всем принятым техническим и этическим нормам цитирования. Эссе по философии может содержать размышление над философским высказыванием или афоризмом, содержащим простые, но парадоксальные идеи, или рецензию философского произведения (его смыслового фрагмента). Объем эссе - от трех до пяти страниц. Оформление: Шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., межстрочный интервал – полуторный.

Алгоритм написания эссе

Традиционно говорят о свободной структуре эссе, но в рамках учебного процесса следует придерживаться схемы, в которой: введение, основное содержание и заключение.

1. Введение – в нем формулируется проблема и обоснование ее выбора.
2. . Основная часть – в ней раскрываются возможные варианты решения поставленной проблемы и формулируется позиция автора.
3. Заключение – резюме основных идей и формулировка выводов, разрешающих обозначенную Вами проблему.
4. Список использованных источников – литература и ссылки на электронные ресурсы.

Введение: объясните, почему Вы выбрали эту тему, какие актуальные для общества проблемы она затрагивает? Здесь важно задать собственные вопросы, на которые Вы будете отвечать в ходе размышления. Постарайтесь привлечь внимание читателя, подвести его к проблеме, которой посвящено эссе. Сформулируйте основной вопрос, который решается путем рассуждения в эссе. Определите термины, которыми будете оперировать (их должно быть немного, и их объяснение сводится к двум – трем фразам).

Основная часть (развитие темы): в основной части надо описать, какие точки зрения на поставленную проблему существуют. Согласитесь, или оспорьте их, и подберите к каждому своему суждению взвешенные, четко сформулированные аргументы. Эту часть желательно структурировать по одному из образцов:

Образец 1.

1. Тезис, аргумент 1, аргумент 2.

Тезис, аргумент 1, аргумент 2.

Тезис, аргумент 1, аргумент 2.

Образец 2.

Для полемического эссе:

с одной стороны, ... аргумент 1, аргумент 2.

с другой стороны, ... аргумент 1, аргумент 2.

В рамках одного абзаца рассматривайте только одну мысль и ее доказательство. Доказательство - продуманное подтверждение тезиса с помощью логически выстроенной аргументации на основе научных данных, философских концепций и жизненных наблюдений (при необходимости может содержать оценочные суждения). Аргумент – подтверждение истинности изложенной в форме суждения идеи; в качестве аргументов рассматриваются статистические данные, научные и философские концепции, различные определения понятий, которые необходимы для раскрытия заявленного тезиса. Существует множество мнений и доказанных фактов по интересующему Вас вопросу, приведите те из них, которые считаете значимыми, а также продумайте контраргументы.

Заключительная часть: сделайте выводы, обоснуйте их, объясните читателю, где можно применить результаты ваших размышлений. Сформулируйте ответ на вопрос, заявленный в начале Ваших рассуждений. Выводы должны носить не только научный характер, но и отражать Вашу личностную позицию, они должны быть лаконичными и четкими. Обозначьте проблемы, к которым вы пришли в ходе размышления, но которые по каким-либо причинам не были освещены.

Список использованной литературы: источники оформляются по мере упоминания в тексте, в квадратных скобках (например, [1, с.5]).

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если эссе выполнено на достаточно высоком теоретическом уровне, отличается последовательностью, логикой изложения, легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументировано, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если эссе выполнено на хорошем теоретическом уровне, выступление отличается последовательностью, но при ответе были допущены некоторые неточности. Обоснование сделанных выводов было недостаточно аргументировано.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если эссе было представлено на низком теоретическом уровне, с нарушением логики изложения. Выступающий в докладе передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если эссе выполнено несамостоятельно или с грубыми нарушениями логики изложения, выступление отличается краткостью и поверхностностью. В целом, докладчик плохо ознакомился с проблемой.

При проверке задания, оцениваются:

- умение находить и представлять разные варианты решения проблемы;
- умение указывать сильные и слабые стороны каждого решения;
- умение обосновывать собственную точку зрения на анализируемую проблему;
- объем знаний, уровень конфликтологической эрудиции;
- уровень общей интеллектуальной культуры;
- умение строить свою работу логично;
- оформление работы;
- сроки сдачи.

ВСП №3

Тема: Заполнить таблицу «Вербальные и невербальные средства общения»

Цель: Закрепить знания о вербальных и невербальных средствах общения.

№	Вербальные средства общения	№	Невербальные средства общения

ВСП №4

Тема: Написать реферат на тему «Невербальные средства общения»

Цель: Закрепить знания о вербальных и невербальных средствах общения. Обретение обучающимся навыков библиографического поиска необходимой литературы, аналитической работы с книгой и последующего письменного оформления текста.

Реферат (от лат. *refertur* — докладывать, сообщать) — рассмотрение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других электронных первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу.

Реферат - краткое изложение в письменном виде или форме публичного доклада содержания книги, статьи или нескольких работ, научного труда, литературы по общей тематике.

Реферат — письменная работа, выполняемая обучающимся в течение длительного срока (от одной недели до месяца). Текстовые документы выполняют в бумажной форме и (или) в виде электронного документа (ДЭ).

В учебной практике под рефератом подразумевают самостоятельную учебно-исследовательскую работу обучающегося, где обучающийся раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее, по рекомендуемой рабочей программой или преподавателем, выбранной самим обучающимся теме.

Реферат — не механический пересказ работы, а изложение ее сущности.

Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер. Помимо прочитанной литературы, от обучающегося требуется изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения.

Содержание реферируемого произведения излагается объективно от имени обучающегося, в безличной форме.

Реферат имеет регламентированную структуру, содержание и оформление.

Формы и методы профессионального обучения в условиях инклюзивного образования подразумевают введение в образовательный процесс для лиц с ОВЗ написание рефератов по учебным дисциплинам, как форма контроля полученных знаний по конкретным темам дисциплины. Для этого, процесс написания реферата обучающимся должен быть индивидуализирован, конкретизирован и сопровождаться специальными условиями в профессиональной образовательной организации, где проходит процесс профессионального обучения обучающихся с особыми образовательными потребностями и ОВЗ.

Содержание работы должно отражать:

- Знание современного состояния проблемы;
- обоснование выбранной темы;
- использование известных результатов и фактов;
- полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой;

- актуальность поставленной проблемы;
- материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

1. Методические рекомендации по выбору темы РЕФЕРАТА

Тему реферата может предложить преподаватель или сам обучающийся, в последнем случае она должна быть согласованна с преподавателем.

Подготовительный этап работы

Формулировка темы. Подготовительная работа над рефератом начинается с формулировки темы. Списки тем рефератов предлагаются преподавателем, и, как правило, содержатся в качестве приложения к программе учебного курса. Перечень тем носит примерный характер и ориентирует обучающихся в тех проблемах курса, которые могут быть раскрыты через рефераты. Опыт показывает, что предварительно избранная тема уже в начальной стадии работы уточняется, становится более узкой, конкретной. Тем более часто это происходит в ходе углубленной работы с литературой. Тема выражает содержание будущего текста, фиксируя как предмет исследования, так и его ожидаемый результат. Для того чтобы работа над рефератом была успешной, необходимо, чтобы тема заключала в себе проблему, скрытый вопрос (даже если наука уже давно дала ответ на этот вопрос, обучающийся, только знакомящийся с соответствующей областью знаний, будет вынужден искать ответ заново, что даст толчок к развитию проблемного, исследовательского мышления). Одним из важнейших критериев избрания темы реферата является личный интерес обучающегося. Нередко обучающийся сам предлагает тему, не входящую в предложенный примерный список. В этом случае обучающемуся необходимо предварительно согласовать свой выбор с преподавателем. Учитывая, что объем реферата не велик, выбор темы приходится проводить таким образом, чтобы возможно соотнести необходимую глубину раскрытия проблемы и небольшой объем работы. Часто такое уточнение происходит в процессе работы над литературой. При изучении литературы обучающийся получает возможность узнать о сложности проблемы, избранной для написания реферата.

Поиск источников. Грамотно сформулированная тема зафиксировала предмет изучения; задача обучающегося — найти информацию, относящуюся к данному предмету и разрешить поставленную проблему. Выполнение этой задачи начинается с поиска источников. На этом этапе необходимо вспомнить, как работать с энциклопедиями и энциклопедическими словарями (обращать особое внимание на список литературы, приведенный в конце тематической статьи); как работать с систематическими и алфавитными каталогами библиотек; как оформлять список литературы (выписывая выходные данные книги и отмечая библиотечный шифр).

Работа с источниками. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т. е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер, и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный

характер утверждений, давать оценку авторской позиции — это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Создание конспектов для написания реферата.

Подготовительный этап работы завершается созданием конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы).

По завершении предварительного этапа можно переходить непосредственно к созданию текста реферата.

2. Этапы работы над рефератом

1. Формулирование темы. Тема должна обобщать материал по учебной дисциплине и быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию.

Тема может быть предложена как преподавателем, так и выбрана самим обучающимся. В процессе работы возможна корректировка темы, не изменяющая сути работы.

2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 8-10 различных источников).

3. Составление списка литературы (не менее 5).

4. Обработка и систематизация информации.

5. Разработка плана реферата.

6. Написание реферата.

7. Публичное выступление с результатами исследования (на семинарском занятии, студенческой научно – практической конференции, заседании предметного кружка)

Написание реферата

Методические рекомендации по выполнению реферата

Внеаудиторная самостоятельная работа в форме реферата является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента.

Написание реферата – это более объёмный, чем сообщение, вид самостоятельной работы студента. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определённую тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- выбор источников (разная степень сложности усвоения научных работ, статей);
- составление плана реферата (порядок изложения материала);

Роль студента:

- выбор литературы (основной и дополнительной);
- изучение информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов);
- оформление реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Содержание реферата

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников;
7. приложения (при необходимости).

Примерный объем в машинописных страницах составляющих реферата представлен в таблице.

Рекомендуемый объем структурных элементов реферата

Наименование частей реферата	Количество страниц
Титульный лист	1
Содержание (с указанием страниц)	1
Введение	1-2
Основная часть	15-20
Заключение	1-2
Список использованных источников	1-2
Приложения	Без ограничений

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст.

Во введении дается общая характеристика реферата:

- обосновывается актуальность выбранной темы;
- определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения;
- описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования;
- кратко характеризуется структура реферата по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Она включает 2-3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на 2-3 параграфа. Содержание основной

части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач.

Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20. При этом в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные в последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в реферате.

В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

3. Защита реферата

Основной задачей устного выступления является не стремление обучающегося максимально полно или кратко прочитать реферат, а краткими и выборочными доказательствами (по некоторым из перечня озвученных обобщений) рассказать о своем реферате, подчеркивая его авторство – аналитические характеристики, логическую структурность и завершенность.

На выступление дается примерно 10-15 минут, поэтому обучающийся дома заблаговременно составляет расширенный план – конспект устного доклада (с кратким изложением реферата).

Докладчику в процессе устной защиты реферата важно ответить на вопросы: «Как называется реферат? Из каких элементов состоит его структура (структура реферата его план)? О чем говорится в каждом разделе его структуры: во введении (в чем заключается актуальность научной проблемы, в чем заключаются цель и задачи реферата)? Какие источники использовал автор при написании своего реферата (дать краткую характеристику раздела – «Литература»)?

4. Критерии оценки реферата

Предъявленный реферат оценивается в соответствии с критериями:

- соответствие реферата теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;

- правильность и полнота использования источников;
- логичность, связность;
- структурная упорядоченность (наличие введения (актуальность темы, сформулированные цели и задачи работы), основной части (структурирование материала по разделам, параграфам, наличие заголовков к частям текста, наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения), заключения (наличие выводов, выражающих собственное мнение автора), их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие плана, списка информационных источников, культура цитирования и т.д.);
- языковая правильность.

ВСП №5

Тема: Подготовка сообщений по вопросу «Ведущие факторы переговорного процесса».

Цель: Закрепить знания о ведущих факторах переговорного процесса. Обретение обучающимся навыков поиска необходимой литературы, аналитической работы с книгой и последующего письменного оформления текста.

При подготовке сообщения (доклада) целесообразно воспользоваться следующими рекомендациями:

- Уясните для себя суть темы, которая вам предложена.
- Подберите необходимую литературу (старайтесь пользоваться несколькими источниками для более полного получения информации).
- Тщательно изучите материал учебника по данной теме, чтобы легче ориентироваться в необходимой вам литературе и не сделать элементарных ошибок.
- Изучите подобранный материал (по возможности работайте карандашом, выделяя самое главное по ходу чтения).
- Составьте план сообщения (доклада).
- Напишите текст сообщения (доклада).

Помните!

Выбирайте только интересную и понятную информацию. Не используйте неясные для вас термины и специальные выражения.

- Не делайте сообщение очень громоздким.
- При оформлении доклада используйте только необходимые, относящиеся к теме рисунки и схемы.
- В конце сообщения (доклада) составьте список литературы, которой вы пользовались при подготовке.
- Прочитайте написанный текст заранее и постарайтесь его пересказать, выбирая самое основное.
- Говорите громко, отчётливо и не торопитесь. В особо важных местах делайте паузу или меняйте интонацию – это облегчит её восприятие для слушателей.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Любое устное выступление должно удовлетворять **трем основным критериям**, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это **критерий правильности**, т.е. соответствия языковым нормам, **критерий смысловой адекватности**, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и **критерий эффективности**, т.е. соответствия достигнутых

результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: **докоммуникативный этап (подготовка выступления)** и **коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией)**.

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Лучше всего тему сформулировать таким образом, чтобы ее первое слово обозначало наименование полученного в ходе выполнения проекта научного результата. Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя "объять необъятное", охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа. Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея проекта понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

План развития **основной части** должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу. Психологи доказали, что лучше всего запоминается сказанное в начале и в конце сообщения ("закон края"), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотнесение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное, усилить и сгустить основную мысль, оно должно быть таким, "чтобы

слушатели почувствовали, что дальше говорить нечего".

Подготовка сообщения

Подготовка информационного сообщения – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль преподавателя:

- определить тему и цель сообщения;
- определить место и сроки подготовки сообщения;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры сообщения;
- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме сообщения;
- оценить сообщение в контексте занятия.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

Объем сообщения – 1-2 страниц текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Публичное выступление и защита сообщения.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение, заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Написание реферата

Методические рекомендации по выполнению реферата

Внеаудиторная самостоятельная работа в форме реферата является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента.

Написание реферата – это более объёмный, чем сообщение, вид самостоятельной работы студента. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определённую тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата – 7-10 мин.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- выбор источников (разная степень сложности усвоения научных работ, статей);
- составление плана реферата (порядок изложения материала);

Роль студента:

- выбор литературы (основной и дополнительной);
- изучение информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов);
- оформление реферата согласно установленной форме.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Содержание реферата

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

8. титульный лист;
9. содержание;
10. введение;
11. основная часть;
12. заключение;
13. список использованных источников;
14. приложения (при необходимости).

Примерный объем в машинописных страницах составляющих реферата представлен в таблице.

Рекомендуемый объем структурных элементов реферата

Наименование частей реферата	Количество страниц
Титульный лист	1
Содержание (с указанием страниц)	1
Введение	1-2
Основная часть	15-20
Заключение	1-2
Список использованных источников	1-2
Приложения	Без ограничений

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст.

Во введении дается общая характеристика реферата:

- обосновывается актуальность выбранной темы;
- определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения;
- описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования;
- кратко характеризуется структура реферата по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Она включает 2-3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на 2-3 параграфа. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и

параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач.

Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...»), «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20. При этом в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные в последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в реферате.

В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

ВСП №6

Тема: Написать характеристику коммуникативных компетенций личности.

Цель: Закрепление знаний о коммуникативных компетенциях. Обретение обучающимся навыков составления характеристики, письменного оформления текста.

Коммуникативная компетентность – одна из важнейших качественных характеристик личности, позволяющая реализовать ее потребности в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогающая успешному процессу социализации. Однако однозначного понимания и четкой структуры коммуникативной компетентности, ее особенностей у подростков в научных источниках не выявлено, что позволяет вести дальнейшие научные поиски.

Компетентность отражает подготовленность человека к выполнению определенной деятельности и включает не только когнитивные (навыки, знания), но и некогнитивные (мотивацию, ценностные ориентации, этические установки и т.д.) компоненты. Также компетентность обеспечивает успешность деятельности в современных меняющихся условиях, так как предполагает оценку не уровня усвоения знаний и умений в соответствии с программой, а качеств выпускника, которые могут быть востребованы на рынке труда.

В федеральном государственном образовательном стандарте второго поколения коммуникативная компетентность определяется как умение ставить и решать определенного типа коммуникативные задачи: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного речевого поведения. В качестве первейшего компонента в коммуникативную компетентность входят способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, удовлетворительное владение определенными нормами общения и поведения, владение

«техники» общения (правилами вежливости и др.)

Под коммуникативной компетентностью Л.А. Петровская понимает способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую совокупность коммуникативных знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

А.Н. Леонтьев под коммуникативной компетентностью понимает совокупность коммуникативных умений, а именно: владеть социальной перцепцией, или «чтением по лицу»; понимать, а не только видеть, т.е. адекватно моделировать личность собеседника, его психическое состояние и иное по внешним признакам; «подавать себя» в общении с членами коллектива; оптимально строить свою речь в психологическом плане, т.е. умения речевого общения, речевого и неречевого контакта с окружающими.

Ю.Н. Емельянова определяет коммуникативную компетентность как способность к коммуникации; как способность человека взаимодействовать вербально, невербально или молча; как интегративную способность целесообразно взаимодействовать с другими на своем уровне обученности, воспитанности, развития, на основе гуманистических личностных качеств (общительности, искренности, такта, эмпатии, рефлексии и т. п.) и с учетом коммуникативных возможностей собеседника.

В исследовании Л.А. Петровской коммуникативная компетентность определяется через качества, способствующие успешности протекания процесса общения, причем автор отождествляет эти качества с коммуникативными способностями человека. А.В. Мудрик в своем исследовании вместо понятия «коммуникативная компетентность» вводит понятие «компетентность в общении», определяя ее как некоторую совокупность знаний, социальных установок, умений и опыта, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативных процессов человека.

Е.В. Руденский определяет коммуникативную компетентность как систему внутренних ресурсов личности, необходимых для осуществления человеком эффективных коммуникативных действий в широком диапазоне ситуаций межличностного взаимодействия. Эти ресурсы включают в себя когнитивные возможности человека по восприятию, оценке и интерпретации ситуаций, планирование человеком его коммуникативных действий в общении с людьми, правила регуляции коммуникативного поведения и средства его коррекции. В свою очередь коммуникативная коррекция, опирающаяся на коммуникативную компетентность, ориентирована на изменение системы ценностных ориентации и установок личности.

Таким образом, проведенный анализ определений понятия «коммуникативная компетентность» и близких с ней понятий позволяет выделить следующие подходы к определению понятия «коммуникативная компетентность», трактуемой как:

- 1) способность личности вступать в социальные контакты, регулировать повторяющиеся ситуации взаимодействия, а также достигать в межличностных отношениях преследуемые коммуникативные цели;
- 2) межличностный опыт, базой формирования которого являются процессы социализации и индивидуализации;
- 3) способность к коммуникации; способность целесообразно взаимодействовать с другими на своем уровне обученности, воспитанности, развития, на основе гуманистических личностных качеств и с учетом коммуникативных возможностей собеседника;
- 4) качества, способствующие успешности протекания процесса общения (качества отождествляются с коммуникативными способностями человека);
- 5) системы коммуникативных действий, основанные на знаниях об общении и позволяющие свободно ориентироваться и действовать в когнитивном пространстве;

Несмотря на разные подходы к определению коммуникативной компетентности, ученые едины в установлении ее роли в развитии личности.

В результате анализа работ различных авторов, изучающих коммуникативную компетентность, И.Н. Зотова делает вывод, что в структуру включаются достаточно разноплановые элементы. Вместе с тем среди этого многообразия четко выделяются

следующие составляющие коммуникативной компетентности: коммуникативные знания; коммуникативные умения; коммуникативные способности .

Коммуникативные знания — это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. К этой области относится и знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие неэффективны.

Традиционно коммуникативные умения – это умения правильно, грамотно, доходчиво объяснить свою мысль и адекватно воспринимать ин — это комплекс осознанных коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности, позволяющий творчески использовать знания для отражения и преобразования действительности. Их развитие сопряжено с формированием и развитием личностных новообразований как в сфере интеллекта, так и в сфере доминирующих профессионально значимых характеристик.

Коммуникативные способности – индивидуальные психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. Коммуникативные способности позволяют успешно вступать в контакт с другими людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую, педагогическую и другие виды деятельности.

ВСП №7

Тема: Определить свой уровень коммуникативных навыков по заданным тестам

Цель: Закреплены знания о коммуникативных компетенциях. Обретение обучающимся умения адекватно оценивать свои коммуникативные умения.

Тест «Ваша коммуникативная установка»

Предлагаем Вам тест, который позволит определить, есть ли у Вас негативные коммуникативные установки, как завуалированная или открытая жестокость, обоснованный негативизм, брюзжание или деструктивный опыт общения.

Инструкция: Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем, по ходу дальнейших наших пояснений, обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни:

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые отношения, разыгрывают из

себя порядочных, но, по сути, они иные.

16. Я очень доверчивый человек.

17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.

18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.

19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.

20. Воспитанность в моем окружении на работе — редкое качество

21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.

22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.

23. Люди, как правило, безынициативны в работе

24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.

25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге

Итак, вы ознакомились с вопросами и зафиксировали свои ответы. Теперь переходим к обработке данных и интерпретации результатов.

ПРИЗНАКИ НЕГАТИВНОЙ УСТАНОВКИ

1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них.

В замаскированной, приглушенной или косвенной форме суждения личности содержат недоброжелательность, настороженность в отношениях со многими партнерами, отрицательные выводы о людях, нежелание откликаться на их проблемы. Подобные умонастроения несут в себе негативную энергию. Разумеется, найдется не так уж много добровольцев, которые сами признались бы в них. Большинство из нас верит в свою доброжелательность, отзывчивость и прочие социально одобряемые качества, игнорируя или сглаживая в самооценках то, что противоречит желаемому Я. Тем не менее жизнь показывает и другое. Вернитесь, пожалуйста, к вопросам, на которые вы отвечали в самом начале раздела.

О завуалированной жесткости в отношениях к людям свидетельствуют такие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант: 1 — да (3), б - да (3), 11 — да (7), 16 — нет (3), 21 — нет (4). Максимально можно набрать 20 баллов. Сколько получилось у вас? Чем больше заработанных очков, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям. Поразмышляйте над ответами, совпавшими с ключом; возможно, вам захочется пересмотреть свои позиции. Например, вы утверждаете, что ваш принцип в отношении к людям: доверяй, но проверяй. Согласитесь, что в такой косвенной форме проявляется склонность к подозрительности, ибо, если вы доверяете кому-либо, значит, вам не за чем подвергать его слежке. Или вы делаете добро людям, а потом жалеете об этом, потому что не получили ответной благодарности. Разве истинная доброта осуществляется в корыстных целях и требует оценки со стороны того, кому она адресована? Доброта безусловна, она творится повелению души, а если кто-то неблагодарен, так это его нравственный изъян. Возможно, вы отметили, что не всегда останавливаетесь, чтобы дать прохожему жетон для телефона-автомата в обмен на деньги. О чем это свидетельствует? О том, что мелкие проблемы других вас не интересуют, что вам не хочется замечать их. И, пожалуйста, не ищите себе оправдания: а если я спешу, если нет жетона и прочее. Ведь вы понимаете, что в заданном вопросе подразумевается общая ситуация, принцип отношений к ближнему, а не конкретный случай.

2. Открытая жестокость в отношениях к людям.

Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жесткости вы можете судить по таким вопросам из выше приведенного опросника: 2 — да (9), 7 — да (8), 12 — да (10), 17 — да (10), 22 — да (8).

Сколько у вас баллов из 45 возможных? На какие именно вопросы вы отвечали утвердительно? Вдумайтесь в их содержание и постарайтесь пересмотреть свои убеждения. Например, вы считаете, что изначально лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем думать хорошо. Такое умонастроение заранее отрицательно настраивает вас практически на любого партнера. Он вам еще плохо известен, возможно, он прекрасный человек, но вы уже подстраховали себя

на случай разочарования — вы насторожены, вами управляет негативный опыт. Как говорится, обожглись на молоке, а дуете на воду. Подобные ожидания не могут способствовать укреплению контактов. Трудно согласиться и с теми, кто уверен в том, что надо больше бояться людей, а не зверей. К чему может привести такой нравственный настрой? Иной человек его активно отстаивает или говорит: «Я же не показываю свое убеждение в общении с кем-либо». Но позволим себе возразить в ответ: если сформировалась определенная установка, то даже в скрытом виде она предопределяет отношение личности к людям. Энергетика отрицательных установок достигает партнеров. Наши наблюдения полностью подтверждают такую закономерность: когда опрашиваемые упорно защищают тезис о том, что люди страшнее зверей, то как правило, у них проблемы в общении с близкими и коллегами, они недоброжелательны, озлоблены, порой даже агрессивны, хотя часто не находят в себе этих качеств.

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях.

Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия: ведь в жизни имеют место огорчительные явления, не замечать которые было бы наивно. Оттого доля негативизма в установке к людям неизбежна — нельзя же воспринимать действительность сквозь розовые очки.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 — да (1), 8 — да (1), 13 — нет (1), 18 — да (1), 23 — да (1). Максимальное число баллов — 5, набрать их не считается зазорным.

Однако обращает на себя внимание особый тип опрашиваемых. Они демонстрируют весьма выраженную жесткость — завуалированную или открытую, либо и ту, и другую сразу, но в то же время словно носят розовые очки: то, что вызывает обоснованный негативизм, не замечают. Послушать таких, получается, что хороши в массе своей наши чиновники, никто не крадет по месту службы, не за горами счастливое будущее у общества, в котором мы живем. По нашим наблюдениям, такие взгляды демонстрируют весьма сложные особы: внутренне противоречивые, непоследовательные в высказываниях, со сниженной самокритичностью, склонные к рисовке и вызывающему поведению. Во всяком случае, они лакируют действительность, очевидно, желая показать свое лояльное отношение к ней. Обычно такие люди являются источником повышенной отрицательной энергии.

4. Брюзжание, то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.

О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из упомянутого опросника 4 — да (2), 9 — да (2), 14 — да (2), 19 — да (2), 24 — да (2). Максимальное количество баллов — 10.

А как обстоит с брюзжанием у вас? Помните, даже эпизодические приступы брюзжания несут в себе отрицательную энергию и вызывают дискомфорт у партнеров.

5. Негативный личный опыт общения с окружающими.

Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации).

О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы. 5 — да (5), 10 — да (5), 15 — да (5), 20 — да (4), 25 — да (1). Сколько баллов набрали вы из 20 максимально возможных?

Негативный опыт общения играет роль конденсатора, который удерживает постоянное высокое напряжение отрицательной энергии эмоций. Порой достаточно небольшого провоцирующего обстоятельства, чтобы такой опыт воспроизвелся в сознании и поведении личности и отразился на отношениях с людьми. Партнеры могут не знать и не догадываться о том, что в свое время пережила личность, но они непременно подвергнутся негативному энергетическому воздействию и испытают дискомфорт.

Подведем итоги: Негативная коммуникативная установка

Завуалированная жестокость - 20

Открытая жестокость - 45

Обоснованный негативизм - 5
Брюзжание - 10
Негативный опыт общения - 20
Всего - 100

Какой суммарный балл получен вами, если учесть все показатели негативной коммуникативной установки? Если вы получили балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая, по всей вероятности, неблагоприятно сказывается на самочувствии партнеров. Быть может, у вас получается усыплять сознание участников совместной деятельности, но на подсознательном уровне они обязательно почувствуют дискомфорт. Именно в таких случаях о человеке говорят «чем-то он настораживает», «у него кирпич за пазухой», «мягко стелет, да жестко спат». Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера. Проблемы появятся даже в том случае, если вы стараетесь тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на работе. Дело в том, что когда вы заставляете себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако, расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой, рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы — в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

ВСП №8

Тема: Проанализировать заданную конфликтную ситуацию

Цель: Закреплены знания по конфликтологии. Обретение обучающимся умения адекватно оценивать конфликтную ситуацию.

Конфликтная ситуация – наличие противоположных интересов, мотивов и взглядов на жизнь. Например, руководитель и его заместитель имеют разное видение стратегии компании, но оба заинтересованы в ее развитии. Это конфликтная ситуация. Потенциально она может развиваться дальше, когда каждая из сторон будет навязывать другой свое видение. В таком случае ситуация перерастает в полноценный конфликт.

Основное отличие конфликтной ситуации от конфликта в том, что последний – это уже имеющееся столкновение, в то время как первая – лишь предпосылка к нему.

Описание и анализ конфликтной ситуации

Проанализируем более подробно следующую конфликтную ситуацию, возникшую между мастером участка и электриком в ОАО «РУСАЛ Новокузнецк».

Описанная ниже конфликтная ситуация произошла 20 мая 2008 года, в день проверки начальством ОАО «РУСАЛ Новокузнецк» участка по изготовлению фольги и сдача рабочими этого участка экзамена по технике безопасности.

За день до этого руководитель участка по изготовлению фольги Собалев проводит совещание, на котором присутствуют мастера этого участка. На совещании обсуждались вопросы, связанные с поступлением нового оборудования, внедрения технологий по усовершенствованию выпускаемой продукции и многое другое.

В заключение своего выступления Собалев сказал, что завтра (20 мая) будет проверка начальством нашего участка и соответственно нового оборудования. Поэтому завтра необходимо, чтобы каждый из вас провел инструктаж по новому оборудованию в своей бригаде и принял экзамен у них по технике безопасности. Также Собалев поручает мастеру Андрееву, чтобы он предупредил всех рабочих, чтобы они были все с утра независимо от того, кто с обеда. Далее руководитель пожелал всем удачи и хорошего дня, и на этом совещание закончилось, и мастера разошлись по своим рабочим местам. И затем весь день Андреев был занят проверкой состояния оборудования и совсем забыл о поручении руководителя, и о том, что электрик Федоров из его бригады будет завтра не с утра, а с обеда, так как Федоров

отпросился у него и написал заявление, которое Андреев должен был отдать Собалеву. Андреев забыл и про заявление.

На следующий день (20 мая), когда уже начальство побывало, и сделала соответствующие замечания руководителю по поводу работы самого участка и по отсутствию рабочих, пришел в обед Федоров и приступил, как обычно с позитивом и с хорошим настроением к выполнению своей непосредственной работы.

Тут ворвался к нему Собалев и начал на него кричать: «Где ты пропадал? Что это за такое похождение, когда хочу тогда и прихожу! Кого ты из себя возомнил?! Господином что ль! Чтобы игнорировать мои приказы и распоряжения и не являться на работу в положенное время! Объяснительную на стол и немедленно марш сдавать экзамен. Если еще такое повторится полетишь с работы!» Недоумевающий Федоров попытался объяснить разгневанному руководителю, что он не в чём не виноват и что ничего не знал, и то, что он отпрашивался у мастера и писал заявление, но Собалев даже не захотел его слушать. И напоследок только сказал: «Премии тебе не видать!»

После разговора с Собалевым Федоров весь оставшийся день был как сам не свой, а на следующий день ушел на больничный.

Чтобы проанализировать данную конфликтную ситуацию необходимо для начала обозначить стороны противостояния: первая - руководитель участка по изготовлению фольги, вторая - электрик участка по изготовлению фольги, инициатор - мастер этого же участка.

Источником противоречия в этом случае явилась не налаженная и неудовлетворительная коммуникация, отсутствие обратной связи.

Чтобы найти пути решения, нам нужно поэтапно проанализировать данную конфликтную ситуацию.

Для начала необходимо выделить участников конфликта и дать им характеристику.

Конфликтные ситуации для анализа:

1. Руководитель участка по изготовлению фольги - Собалев - очень вспыльчивый, резкий, авторитарный человек с меняющимся настроением, привыкший отдавать приказы и требующий беспрекословного выполнения их. Не терпит возражений. Если это происходит, он быстро «взрывается» и его уже трудно остановить. Очень любит поспорить, будет стоять на своем, даже, если не прав.

2. Электрик участка по изготовлению фольги - Федоров - очень ответственный работник, хорошо справляется со своими обязанностями и качественно выполняет работу, любит, чтобы все было сделано как надо. Он очень добрый человек и хорошо общается с людьми. В конфликтных ситуациях он теряется и не знает, что лучше предпринять и вследствие этого часто испытывает стресс. В основном идет на уступки.

3. Мастер участка - Андреев - рассеянный человек, на которого нельзя положиться. Хватается за несколько дел одновременно и редко, что доводит до конца. Любит придирается, конфликтный работник. При возникновении конфликта с коллегами и руководством старается навязать свое мнение и поступает так, как выгодно ему.

Объектом конфликтного столкновения является невыполненное мастером поручение руководителя. Предметом - разногласие, возникшее между руководителем и электриком, в силу того, что электрик отсутствовал утром на рабочем месте, когда начальство проверяло работу участка. Другими словами руководитель воспринял ситуацию как игнорирование выполнения приказа, электрик - как невозможное выполнение приказа в силу не информированности его об этом приказе.

Итак, мы подошли к кульминации конфликтной ситуации - инциденту. Это внешний раздражитель, вызванный действиями или совокупностью действий участника (участников) конфликтной ситуации. Они представляют угрозу для одной из сторон, ущемляют ее интересы, становятся поводом к началу ответных действий. Такое столкновение наблюдалось при порицании электрика, где были высказаны безосновательные обвинения о том, что он безалаберный, безответственный и не имеющий совести человек.

Постконфликтный период в данной ситуации наблюдался лишь у одного из оппонентов -

электрика. Федоров испытывает стресс, он переживает о случившемся, осмысливает свое поведение и не может понять, что же он не так сделал (написал заявление, получил разрешения у мастера прийти на работу в обед, тщательно выполняет работу), что на него так рассердился руководитель и таких слов наговорил ему. У него снижается работоспособность и как следствие он уходит на больничный. Отрицательная установка, сформировавшаяся у электрика во время незаслуженного обвинения, грубого отношения к нему, может сохраниться на определенное время, и Федоров будет непроизвольно испытывать антипатию к своему руководителю и невольно высказывать о нем отрицательное мнение.

Далее нужно рассмотреть шаги, которые принимали конфликтующие стороны для преодоления конфликта. В данном столкновении руководитель участка по изготовления фольги сразу пошел на открытую конфронтацию, электрик попытался смягчить конфликт, разобраться, в чем его обвиняют, но Собалев не был ориентирован на стратегию «сотрудничества», так как он не объективно смотрел на проблему, неуважительно относился к Федорову, обращался к нему на «Ты», кричал.

Так как цель моего курсового проекта - разработка механизма обеспечения поведения руководителя особенностям управленческой деятельности на примере вышеизложенной конфликтной ситуации, то для начала нужно четко определить ее непосредственные причины. Обратим особое внимание на предрасполагающей стадии осознания конфликта и стадии «ошибки». В данном конфликтном столкновении, который носил грубый характер, который характеризуется как неверно - приписанный, абсолютно случайный с точки зрения электрика этап инцидента выходит на первый план, нежели осознание противоречий. Стадия осознания конфликта характеризуется тем, что конфликтующие стороны начинают осознавать столкновение интересов. И конфликт становится более сложным, если алгоритм начинает меняться, управлять им становится куда тяжелее. Конфликт-реакция возникает по причине проверки начальством участка по изготовлению фольги и получения выговора руководителю этого участка за отсутствием рабочих на своем рабочем месте. В нашем случае - электрик участка, который пришел на работу в обед и получил надлежащий выговор от руководителя по полной программе. Это обстоятельство явилось катализатором, то есть выявило ряд причин столкновения:

1) не налаженная система обратной связи - владение ложной информацией руководителем участка по изготовления фольги, который был уверен в том, что мастер участка по изготовления фольги Андреев передал электрику Федорову информацию, что утром будет начальство с проверкой и нужно прослушать инструктаж по новому оборудованию и сдать экзамен. Интересы руководителя, его приказ были не удовлетворены, а любой руководитель стремится создать дисциплину на предприятии и в связи с этим требует четкое выполнение порученных им заданий. Отсюда следует, взрыв эмоций, выражением которого стала та самая конфликтная ситуация, которая произошла на рабочем месте электрика.

2) Конфликт подогревался неудовлетворительными коммуникациями, поскольку отсутствие единоначалия и точной схемы взаимодействия привело к снижению эффективности совместной работы.

3) Некомпетентность мастера участка по изготовления фольги Андреева и недооценка важности информации, которую он должен был сообщить электрику Федорову.

4) Низкая коммуникативная культура руководителя, его личностная составляющая. Руководитель, один из участников конфликта, характеризуется вспыльчивостью, необдуманностью поступков, активностью, экспрессивностью и агрессией.

На Андреева лежала большая ответственность за конфликтную ситуацию, так как он был ее инициатором. Андрееву не хватило мужества признать свою ошибку, объяснить руководителю, что он виноват в случившемся и извиниться перед Федоровым.

При завершении конфликта не разрешилось противоречие, лежащее в его основе. Произошло затухание конфликта, то есть временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречий и напряженных отношений. Конфликт перешел из «явной» формы в скрытую. Затухание конфликта произошло в результате: потери

мотивации к противоборству (объект конфликта потерял свою актуальность) и переориентации мотива, переключения на неотложные выполнимые дела.

Ошибка руководителя заключается в нежелании лишней раз поговорить с подчиненными и выяснить все причины случившегося недоразумения. Для разрешения этого конфликта необходимо было совместное обсуждение его руководителем участка по изготовлению фольги, мастером участка по изготовлению фольги и электриком этого же участка. При игнорировании проблемы, данная конфликтная ситуация имела вполне реальные шансы приобрести элементы деструктивности и беспредметности. Другими словами накопление отрицательных эмоций, обид, враждебности, появление чувства взаимной раздражительности и нетерпимости в отношениях между руководителем и электриком могло привести к обострению конфликта. Не выяснение обстоятельств конфликтной ситуации руководителем участка Собалевым можно расценивать как уход от должностной ответственности, что ведет в итоге к утрате фактического руководства общественным мнением в коллективе.

Отсюда следует, что управление конфликтами относится к одним из наиболее сложных видов управленческой деятельности. В рамках этой деятельности постоянно возникает множество напряженных ситуаций, связанных с судьбой коллег и подчиненных. Среди них немало и таких, которые сопровождаются сильными стрессами и даже паническими настроениями. В нашей конфликтной ситуации стресс и даже в какой-то степени преобладания панического настроения испытывает Федоров. Стресс может на время парализовать процесс разработки и принятия решения, поэтому наряду с использованием научного подхода к делу, большое значение имеет не только профессиональные квалификация руководителя, но и его психическая устойчивость, уровень коммуникативной культуры. Таким образом, при управлении конфликтами значительную роль играет личность самого руководителя взявшегося за решение той или иной проблемы.

1. Две сотрудницы выполняли одни и те же функции, но получали разную зарплату. Когда об этом стало известно, та работница, что получала меньше, невзлюбила коллегу и начала холодную войну. У женщины начали исчезать важные документы в самый неподходящий момент. Руководитель не мог понять, что произошло, пока не обратился к охранникам и не просмотрел записи с камер видеонаблюдения.

2. Генеральный директор невзлюбил сотрудника за то, что он слишком быстро продвигался по карьерной лестнице. Буквально за несколько месяцев специалист вырос со стажера до руководителя отдела. Перспективный сотрудник решил уйти, ведь спорить с вышестоящим руководством бессмысленно, а работать в компании ему было некомфортно.

3. Руководитель решил увеличить производительность труда. Он организовал конкурс между отделами, по итогам которого выигравшей стороне полагалась большая премия. С этого дня появились первые признаки разгорающегося конфликта. А после того, как озвучили итоги конкурса, противостояние стало острым.

4. Немолодая сотрудница постоянно говорила коллегам, что они неправильно одеваются. Ее раздражало все — юбки казались слишком короткими, брюки облегающими, а блузы прозрачными. Руководитель не выдержал и ввел дресс-код. Теперь все носили только то, что разрешено.

5. Токсичный сотрудник отравлял жизнь коллектива, срывал сроки выполнения задач. Коллеги не выдержали и объявили ему бойкот. Конфликт хоть и не имел выраженных проявлений, но сказывался на рабочих процессах. Менеджер так и не смог выявить, кто прав, а кто виноват, поэтому вызвал подчиненных на разговор и дал понять, что они обязаны работать, а не выяснять отношения. Токсичного сотрудника он предупредил о возможных последствиях для него, намекнув на увольнение.

СР №9

Тема: Подготовить сообщение на тему «Поведение в конфликтных ситуациях»

Цель: Закреплены знания о конфликтных ситуациях. Обретение обучающимся умения адекватно оценивать конфликтную ситуацию.

При подготовке сообщения (доклада) целесообразно воспользоваться следующими

рекомендациями:

- Уясните для себя суть темы, которая вам предложена.
- Подберите необходимую литературу (старайтесь пользоваться несколькими источниками для более полного получения информации).
- Тщательно изучите материал учебника по данной теме, чтобы легче ориентироваться в необходимой вам литературе и не сделать элементарных ошибок.
- Изучите подобранный материал (по возможности работайте карандашом, выделяя самое главное по ходу чтения).
- Составьте план сообщения (доклада).
- Напишите текст сообщения (доклада).

Помните!

Выбирайте только интересную и понятную информацию. Не используйте неясные для вас термины и специальные выражения.

- Не делайте сообщение очень громоздким.
- При оформлении доклада используйте только необходимые, относящиеся к теме рисунки и схемы.
- В конце сообщения (доклада) составьте список литературы, которой вы пользовались при подготовке.
- Прочитайте написанный текст заранее и постарайтесь его пересказать, выбирая самое основное.
- Говорите громко, отчетливо и не торопитесь. В особо важных местах делайте паузу или меняйте интонацию – это облегчит её восприятие для слушателей.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Любое устное выступление должно удовлетворять **трем основным критериям**, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это **критерий правильности**, т.е. соответствия языковым нормам, **критерий смысловой адекватности**, т.е. соответствия содержания выступления реальности, и **критерий эффективности**, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: **докоммуникативный этап (подготовка выступления)** и **коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией)**.

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Лучше всего тему сформулировать таким образом, чтобы ее первое слово обозначало наименование полученного в ходе выполнения проекта научного результата. Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя "объять необъятное", охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа. Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея проекта понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая

идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

План развития **основной части** должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их в процессе презентации впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу. Психологи доказали, что лучше всего запоминается сказанное в начале и в конце сообщения ("закон края"), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотнесение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное, усилить и сгустить основную мысль, оно должно быть таким, "чтобы слушатели почувствовали, что дальше говорить нечего".

Подготовка сообщения

Подготовка информационного сообщения – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль преподавателя:

- определить тему и цель сообщения;
- определить место и сроки подготовки сообщения;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры сообщения;

- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме сообщения;
- оценить сообщение в контексте занятия.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

Объем сообщения – 1-2 страниц текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Публичное выступление и защита сообщения.

СР №10

Тема: Заполнить сравнительную таблицу «Стадии развития группы и коллектива».

Цель: Закреплене знаний о стадии развития группы и коллектива . Обретение обучающимся умения оценивать коллектив с точки зрения её развития.

Стадии по Макаренко	Характеристика

Стадии по Лутошкину	Характеристика

СР №11

Тема: Подготовиться к семинару по теме «Внутригрупповые динамические процессы»

Цель: Закреплене знаний о внутригрупповых динамических процессах . Обретение

обучающимся умения оценивать коллектив с точки зрения динамических процессов.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение, заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

СР №12

Тема: Написать эссе на тему «Роль этики в деловом общении»

Цель: Закрепление знаний о роли этики в деловом общении. Обретение обучающимся умения использовать знания об этике в деловом общении.

Методические рекомендации по написанию эссе.

Композиция состоит из трех обязательных элементов: вступления, основной части и заключения. Отсутствие в сочинении одного из элементов композиции рассматривается как ошибка и учитывается при выставлении оценки.

Трудность вызывает написание вступления и заключения. Эти две части играют сходную роль в композиции сочинения.

Функция вступления - ввести в тему, дать предварительные, общие сведения о той проблеме, которая стоит за предложенной темой. Задача заключения - подвести итог, обобщить сказанное, завершить текст, еще раз обратив внимание на самое главное.

Наиболее распространенные недостатки при написании вступления и заключения:

- изложение общих сведений, не имеющих прямого отношения к теме;
- очень длинное, затянутое вступление.

При написании вступления и заключения нужно руководствоваться соображениями здравого смысла и постоянно задавать себе вопросы: «Как то, что я пишу, относится к теме? С какой целью я все это пишу?» Следует помнить, что подобные вопросы задает себе и преподаватель, читая сочинение.

Вступление не должно содержать все известные нам сведения об авторе и его произведении и начинаться «от сотворения мира».

Можно сформулировать во вступлении главный тезис, который вы намереваетесь развить, доказать в дальнейшем изложении

Во вступлении может содержаться ответ на заданный в теме вопрос;

Подведем итог: нет однотипного, идеального, образцового вступления, которое подходило бы к любой теме. Вступление, как и все сочинение, пишется индивидуально.

Заканчивается сочинение заключением.

Основное требование к заключению: оно не должно носить чисто формальный характер. Читающий сочинение преподаватель не должен сомневаться в его необходимости. Заключение должно быть органично связано с предыдущим изложением.

В заключении иногда уместно дать обзор всех положений, которые вы осмыслили в основной части, особенно если тема требовала разнообразного материала или длинной цепочки доказательств.

Критерии оценивания:

Оценка «5» ставится, если студент выполнил все задания верно.

Оценка «4» ставится, если студент выполнил правильно не менее 3/4 заданий.

Оценка «3» ставится за работу, в которой правильно выполнено не менее половины заданий.

Оценка «2» ставится за работу, в которой не выполнено более половины заданий.

Контроль: Письменное представление выполненной работы.

СР №13

Тема:Подготовить сообщение на тему «Особенности национальной этики»

Цель: Закреплене знаний об особенностях национальеои этики. Обретение обучающимся умения использовать знания о национальной этике в деловом общении.

Подготовка информационного сообщения – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Роль преподавателя:

- определить тему и цель сообщения;
- определить место и сроки подготовки сообщения;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры сообщения;
- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме сообщения;
- оценить сообщение в контексте занятия.

Роль студента:

- собрать и изучить литературу по теме;

- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

Объем сообщения – 1-2 страниц текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Публичное выступление и защита сообщения.

СР №14

Тема: Написать сочинение «Портрет успешного руководителя»

Цель: Закреплене знаний о понятии «успешный руководитель». Обретение обучающимся умения видеть, определять успешного руководителя.

Вступление Итак, как же написать вступление? На самом деле для сочинения-описания вариантов начала не так много. Самым оптимальным и лучшим вариантом станет краткое знакомство с личностью, которую вы хотите описать. «В своем сочинении я хочу рассказать о моем самом близком друге – Игоре. Он учится со мной в одной группе, мы знакомы уже много лет, и я с уверенностью могу сказать, что Игорь – удивительный человек». Не следует начинать описание человека с его физиологии. «Влад, рост - 180 см, вес - 65 кг, глаза голубые и т. д.». Подобного описания следует избегать не только во вступлении, но и во всем сочинении в целом. Сочинение «Портрет успешного человека» должно начинаться с нескольких фактов о вас и вашем друге, которого вы описываете, чтобы читающий мог понять, почему вы выбрали именно этого человека.

В основной части должна фигурировать красочная и полная характеристика человека. Сочинение подразумевает, что вы будете использовать различные литературные тропы и стилистические приемы. Сочинение « не должно содержать голые и сухие факты о вашем друге..... Необходимо, чтобы вся личная информация гармонично вписывалась в текст.

В завершающей части вашего сочинения вы должны подвести вывод всему выше написанному. Тут главное - соблюсти несколько правил: необходимо, чтобы вывод был логически законченным и небольшим по размеру (2-3 предложения).

Одним из первых этапов работы над сочинением должна быть работа над композицией текста. Надо чётко представлять структуру сочинения-рассуждения.

1. Тезис – это мысль, утверждение, которое требуется доказать. Необходимо дать определение тезису и прокомментировать его.
2. Комментарий к тезису – предложения, содержащие размышления и рассуждения в соответствии с заявленным тезисом.
2. Аргументы (доказательства). Это доказательства, факты, подтверждающие выдвинутый тезис.

Перечень литературы

М.Ю.Коновалова, Психология общения: учебник и практикум для СПО. - Москва-Юрайт-2021.-476с.

Д.А.Шевчук, Деловое общение: учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, Ростова-на-Дону, «Феникс», 2007. - 186с.

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для НПО. – М.: ПрофОбрИздат, 2002. – 128 с

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Конова-ленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

3. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>

Дополнительные источники:

Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 352 с.

Павлова Л.Г. Основы делового общения: учебное пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 311 с.

Дубровина И.В. и др. Психология: Учебник. – М.: Академия, 2001. – 464 с.

Столяренко Л.Д. Психология: учеб. пособие для СПО. - Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 448 с.