

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БРЕСТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

методические рекомендации
к изучению учебной дисциплины



БРЕСТ 2023

УДК 159.9:316.47(075.8)

Методические рекомендации предназначены для студентов всех специальностей дневной формы обучения Брестского государственного технического университета. Их целью является обеспечение студентов необходимой методической информацией по учебной дисциплине «Психология межличностных отношений».

Они содержат цели и задачи курса, методические указания по изучению учебной дисциплины, рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов, содержание учебного материала, рекомендуемую литературу, тематику семинарских занятий, темы сообщений, задания для самостоятельной работы, контрольные вопросы по дисциплине, глоссарий.

Методические указания разработаны в соответствии с образовательным стандартом, действующими учебными планами, утверждёнными Министерством образования Республики Беларусь для студентов неспециальных факультетов высших учебных заведений.

Авторы-составители: О. П. Бурко, старший преподаватель;
Е. Г. Кудрицкая, старший преподаватель

Рецензенты: Былинская Наталья Викторовна, кандидат психологических наук, доцент,
заведующий кафедрой психологии УО «БрГУ им. А. С. Пушкина»
Варич Вероника Николаевна, доцент кафедры гуманитарных наук БрГТУ,
кандидат философских наук, доцент

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

Современный рынок труда в Республике Беларусь, основными характеристиками которого являются рост конкуренции, структурные изменения в сфере занятости, инновационная динамика, предъявляет новые требования к профессиональной подготовке специалистов. В качестве основных требований выступают: готовность специалистов к непрерывному самообразованию и повышению профессиональной квалификации, грамотная деловая коммуникация, в том числе, в конкурентной среде, в условиях действия стрессогенных факторов, саморегуляция поведения и деятельности, особенно, в нестандартных и неопределенных ситуациях и т. д. Работодатели соотносят свои требования не только со знаниями выпускников учреждений высшего образования, сколько с практическими навыками, умениями молодых специалистов использовать имеющуюся информацию и находить недостающую в процессе познания действительности, освоения современных технологий, организации людей в процессе решения производственных задач.

В связи с преобразованиями в социально-экономической сфере страны повышается значение наук о человеке. Актуализируется значение психологических знаний в профессиональной деятельности, необходимость освоения студентами способов продуктивного мышления, новых приемов взаимодействия. Расширение и углубление психологической компетентности – необходимое условие личностного роста будущего специалиста, раскрытие его творческого потенциала. Комплексное изучение студентами психологии межличностных отношений, социальной коммуникации и основ управления позволит создать условия для успешного решения выпускниками учреждений высшего образования социально-личностных и профессиональных задач. К ним, в первую очередь, следует отнести задачи организации совместной деятельности; предупреждения и разрешения конфликтов; управления коллективом; стимулирования личностно-профессионального роста, развития творческого потенциала, формирования делового имиджа.

Учебная дисциплина «Психология межличностных отношений» ориентирована на повышение социальной компетентности будущих специалистов. Изучение данной учебной дисциплины будет содействовать развитию умения управлять динамикой групповых процессов и ориентироваться в социально-психологических особенностях межличностного взаимодействия.

Основная литература

1. Журавлев, А. Л. Социальная психология: учебное пособие / А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, М. А. Красников. – М. : Форум, 2019. – 184 с.
2. Клецина, И. С. Социальная психология. Учебник и практикум для академического бакалавриата / И. С. Клецина. – Минск : Юрайт, 2020. – 348 с.
3. Коломинский, Я. Л. Психология и мы. Введение в психологическую культуру : учеб.-метод. пособие для студентов учреждений высш. образования / Я. Л. Коломинский. – Минск : Белорус. гос. пед. ун-т, 2017. – 260 с.
4. Куницына, В. Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Изд-во «Питер», 2020. – 544 с.
5. Социальная психология / Под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. – М. : Academia, 2019. – 162 с.

Дополнительная литература

1. Аминов, И. И. Психология делового общения : учебник / И. И. Аминов. – М. : Юнити, 2018. – 270 с.
2. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М. : Воронеж, 2018. – 356 с.
3. Бордовская, Н. В. Психология делового общения (для бакалавров) / Н. В. Бордовская; под ред. С. Н. Костромина. – М. : КноРус, 2018. – 439 с.
4. Психология делового общения: практикум (для бакалавров) / Н. В. Бордовская [и др.]. – М.: КноРус, 2018. – 384 с.
5. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М., 2019. – 245 с.
6. Вайнштейн, Л. А. Психология управления : учеб. пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. – Минск : Выш. шк., 2018. – 382 с.
7. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М., 2018. – 206 с.
8. Грачев, Г. В. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. В. Грачев, И. К. Мельник. – М., 2019. – 198 с.
9. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошечкина, А. А. Канке. – М. : Форум, 2018. – 384 с.
10. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. – М. : Добрая книга, 2018. – 384 с.
11. Почебут, Л. Г. Социальная психология: учебник для вузов / Л. Г. Почебут. – СПб. : Питер, 2020. – 400 с.
12. Рогов, Е. И. Психология общения : тесты / Е. И. Рогов. – М. : КноРус, 2018. – 256 с.
13. Чалдини, Р. Психология влияния / Роберт Чалдини ; [пер. с англ. Е. Бугаева [и др.]] ; – 5-е изд. – Санкт-Петербург : Питер. 2014. – 297 с.
14. Чернова, Г. Р. Психология общения: учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. – СПб. : Питер, 2018. – 248 с.
15. Шейнов, В. П. Поссорься со мной, если сможешь. Психология бесконфликтного общения / В. П. Шейнов. – СПб. : Питер, 2019. – 320 с.
16. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. – М. : Academia, 2018. – 256 с.
17. Шуванов, В. И. Социальная психология управления : учеб. / В. И. Шуванов. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 463 с.
18. Эксакусто, Т. В. Основы психологии малых групп и управления коллективом : учеб. пособие / Т. В. Эксакусто ; М-во образования и науки РФ, Юж. федер. ун-т, Инженер.-технол. акад. – Таганрог : Изд-во Юж. федер. ун-та, 2016. – 210 с.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Введение в предмет «Психология межличностных отношений»

Место психологии межличностных отношений в системе научного знания. Цели и задачи психологии межличностных отношений. Предмет психологии межличностных отношений. Основные категории психологии межличностных отношений. Направления прикладных социально-психологических исследований.

Социальная психология личности

Личность в социальном мире. Социально-психологические характеристики личности. Личность и социальные роли. Профессиональная идентичность. Профессиональные роли.

Целеполагание в профессиональной деятельности. Понятие, структура и функции социальной установки. Связь социальных установок и поведения личности. Факторы, определяющие формирование и изменение социальных установок.

Социализация личности. Социализация в сфере профессиональной активности личности. Этапы построения карьеры.

Основы саморегуляции эмоциональных состояний. Формирование и развитие приемов и способов снижения эмоционального напряжения у себя и у партнера. Эмоциональный интеллект как показатель эмоциональной саморегуляции и межличностного восприятия и понимания. Структура эмоционального интеллекта. Эмоциональное самосознание: точная самооценка, осознание эмоций, ценностей, искренность, подлинность, уверенность. Отсутствие агрессивности и самоуверенности. Понимание социальных эмоций (эмпатия). Управление социальными эмоциями.

Психология группы и межгрупповых отношений

Понятие малой группы. Признаки и функции малой группы. Групповые эффекты. Конформность и влияние меньшинства в малой группе. Групповая сплоченность: понятие, факторы. Социально-психологический климат и условия его оптимизации. Динамические процессы в малой группе.

Факторы эффективности деятельности малой группы. Групповая продуктивность. Мотивационные потери групповой продуктивности. Внутригрупповые коммуникации. Групповые задачи. Методы поиска и принятия групповых решений.

Команды и командообразование. Понятие «команда». Виды команд. Специфика командных отношений. Ролевая структура команды. Стадии развития команды. Критерии и факторы эффективности команды. Преимущества и недостатки командной формы работы. Психологические основы создания и управления командами.

Психология общения и межличностных отношений. Межличностное восприятие

Понятие, содержание и сущность общения. Функции общения. Виды общения. Уровни общения. Структура общения.

Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные средства общения. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловом общении. Организация пространственной среды в деловом

общении. Барьеры общения. Барьер отрицательных эмоций. Барьер восприятия. Барьер техники и навыков общения. Барьер взаимопонимания. Преодоление барьеров общения. Виды и техники слушания. Техники эффективного слушания: пассивное, эмпатийное, активное.

Перцептивная сторона общения. Социальные стереотипы восприятия. Формирование первого впечатления о личности. Процесс установления контакта. Эффекты межличностного восприятия. Управление впечатлением. Стратегии самопрезентации. Имидж современного человека и основные направления по его поддержанию и развитию.

Интерактивная сторона общения. Положения участников общения. Сотрудничество и соперничество как основные формы взаимодействия. Установление психологического контакта. Механизмы интерпретации социальной информации и понимания человека человеком. Условия формирования благоприятных взаимоотношений с коллегами. Авторитет специалиста в трудовом коллективе.

Понятие и виды межличностных отношений. Межличностная аттракция: понятие, факторы, механизмы, условия формирования. Уровни проявления аттракции. Аффiliation. Доверие в межличностных отношениях и его функции. Способы формирования доверительных отношений в профессиональной деятельности. Психологические особенности служебных отношений.

Межличностное взаимодействие и психологическое влияние

Понятие об эффективном взаимодействии. Условия и способы эффективного взаимодействия в условиях профессиональной деятельности.

Понятие, виды и способы психологического влияния. Убеждение, внушение, заражение, подражание. Условия эффективности убеждающего воздействия. Типы аргументов и способы аргументации. Манипуляция. Структура манипулятивного воздействия. Средства манипулирования. Соппротивление психологическому воздействию. Методы защиты от манипуляций.

Психология управления

Основные понятия психологии управления. Понятие, функции, стили лидерства и руководства. Психологические модели эффективного управления. Критерии эффективности общения руководителей и исполнителей.

Личность руководителя. Лидерские качества. Метод выявления лидера в коллективе. Саморазвитие руководителя. Имидж руководителя.

Тайм-менеджмент: способы управления временем. Профессиональная и психологическая компетентность руководителя. Уровни развития профессиональной компетентности. Система ценностей руководителя. Отношение к изменениям.

Принятие управленческих решений. Методы индивидуального и группового принятия решений. Проблемы при принятии управленческих решений молодым руководителем.

Деловое общение

Деловое общение как сфера применения различных видов и форм общения. Условия эффективности делового общения. Деловой этикет в системе межличностных отношений.

Публичное выступление. Техника речи как комплекс навыков речевого дыхания, дикции, интонационно-мелодического строя речи. Приемы работы над техникой и выразительностью речи. Требования к публичной речи. Структура публичного выступления. Вступление и заключение, ответы на вопросы, контроль движений тела и времени выступления. Формулы совершенствования ораторского искусства.

Деловая беседа. Структура деловой беседы. Приемы начала беседы. Приемы и способы эффективной передачи и приема информации. Техники постановки открытых и закрытых вопросов, цитирования, позитивных констатаций, информирования, повтора, пересказа, перефразирования, интерпретации, подчеркивания общности, значимости. Техники вербализации и отражения чувств. Техника аргументации. Совершенствование умений отвечать на замечания. Принятие решений и завершение беседы. Техника ускорения принятия решений. Анализ проведенной беседы.

Собеседование при приеме на работу. Собеседование при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловая полемика. Позиции участников полемики и правила их поведения.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора, подготовка телефонного звонка, поведение во время телефонной беседы. Коммуникация в электронных социальных сетях.

Переговоры как форма делового общения. Стратегия и тактика ведения переговоров, нравственно-психологические аспекты переговоров.

Подготовка к переговорам. Цели, структура переговоров. Начало переговоров. Варианты поведения деловых партнеров. Конструктивные приемы ведения переговоров. Некорректные тактические приемы деловых партнеров. Типы вопросов для успешных переговоров. Речевые клише для эффективной коммуникации. Завершение переговоров.

Деловые совещания: типы совещаний, подготовка совещания, правила поведения на совещании, контроль дискуссии, анализ проведенного совещания. Регуляция эмоционального напряжения в деловом взаимодействии.

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте

Понятие, причины возникновения межличностных и организационных конфликтов, динамика межличностных конфликтов. Модели эскалации конфликта, деэскалация. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Технологии рационального поведения в конфликте. Управление конфликтным поведением и разрешением конфликтов в организации. Переговорные методы разрешения конфликта. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.

Конфликтные типы личности: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, рациональный, безвольный. Психологические способы снижения уровня конфликтности личности.

Социальная компетентность

Социальная компетентность как профессионально значимое качество специалиста. Содержание и структура социальной компетентности. Факторы, определяющие социальную компетентность. Группы умений и навыков, необходимых для компетентного профессионального общения. Личностные предпосылки социальной компетентности. Пути и способы развития социальной компетентности.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа студентов при освоении образовательной программы по дисциплине «Психология межличностных отношений» осуществляется самостоятельно вне аудитории (в библиотеке, в домашних условиях и т. д.) с использованием различных средств обучения и источников информации и призвана способствовать усилению практической направленности обучения.

Целями самостоятельной работы являются:

- активизация учебно-познавательной деятельности студентов;
- формирование у студентов умений и навыков самостоятельного приобретения и обобщения знаний и применения их на практике;
- саморазвитие и самосовершенствование.

Самостоятельная работа выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя и контролируется на определенном этапе обучения.

Такая самостоятельная работа является управляемой самостоятельной работой (далее – УСР), цель которой обучение студентов основным умениям и навыкам самостоятельной работы.

Самостоятельная работа выступает в формах анализа и обобщения студентом прочитанного на лекциях учебного материала, подготовки к практическим занятиям, проработки вопросов и тем, представленных программой для самостоятельного изучения, подготовки устных сообщений, решения ситуационных задач и кейсов, эссе, выполнения исследовательских и творческих заданий и др. Самостоятельная работа проводится студентом в свободное от лекций и практических занятий время. В процессе самостоятельной работы закрепляются и совершенствуются умения и навыки студентов, более глубоко прорабатывается учебный материал, осмысливаются полученные на лекциях и практических занятиях знания.

Контроль УСР может осуществляться преподавателем как во время аудиторных занятий, так и на основе использования дистанционных образовательных технологий. Для методической поддержки УСР могут проводиться консультации.

По дисциплине «Психология межличностных отношений» предусмотрен тестовый контроль, который предполагает проверку базовых знаний по дисциплине. Он построен по принципу программированной проверки знаний по всем разделам дисциплины, что позволяет самому студенту проверить, насколько успешно усвоены психологические знания, какие вопросы требуют более пристального внимания. Важно, что предлагаемые задания являются контролирующими и обучающими. При их составлении используются учебные материалы, представленные в структурно-логической форме.

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Вопросы для обсуждения

1. Социально-психологические характеристики личности. Структура личности.
2. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
3. Социализация личности: социально-психологический аспект. Периоды и основные этапы социализации личности. Механизмы социализации и регуляция социального поведения личности.
4. Социальные и профессиональные роли. Ролевые конфликты.
5. Я-концепция личности. Самореализация личности.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Я-концепция как фактор личностного самоопределения в ранней юности.
2. Психологический портрет личности будущего специалиста.
3. Ключевые и профессиональные компетенции.
4. Особенности коммуникативных качеств у студентов технических/экономических специальностей.
5. Социальные стереотипы поведения современной молодежи.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Написать эссе на тему «Для чего будущему специалисту необходимо изучать психологию межличностных отношений».
2. На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека.
3. Может ли человек проявиться как личность вне общества? Ответ аргументируйте.

ТЕМА 2. ПСИХОЛОГИЯ КАРЬЕРЫ

Вопросы для обсуждения

1. Понятие карьеры: широкое и узкое понимание карьеры. Типы карьер.
2. Модель карьерного роста, стадии развития и планирование карьеры.
3. Профессиональное развитие личности.
4. Кризисы профессионального становления личности и развития карьеры.
5. Гендерные различия в карьере.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Профессиональная карьера знаменитых людей.
2. Управление профессиональной карьерой личности.
3. Профессиональные деформации личности.
4. Профессиональная адаптация личности.
5. Самореализация личности в карьере.
6. Критерии успешности карьеры.
7. Личностные факторы профессиональной карьеры.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Разработать проект «Пресс-конференция: 10 лет спустя».

Цель – формирование опорных пунктов профессионального роста участников, планирование профессиональной деятельности, рефлексия трудностей и барьеров в процессе профессионального становления.

Каждый участник должен описать свою будущую профессию, внимательно изучить ее функциональные обязанности и представить себя (возможно, в юмористической и игровой форме) успешным профессионалом в этой сфере, но спустя 10 лет.

Придумав краткую историю-выступление с презентацией о своем карьерном пути в течение этих 10 лет, на пресс-конференции каждый участник выступает с сообщением о собственной удачной карьере, ее основных этапах и трудностях.

Остальные участники являются представителями прессы или средств массовой информации и могут задавать выступающим вопросы.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ МЕТОДИКИ

1 Определение самооценки

Инструкция

Внимательно прочтите набор из 20 качеств личности: **аккуратность, доброта, жизнерадостность, настойчивость, ум, правдивость, принципиальность, самостоятельность, скромность, общительность, гордость, добросовестность, равнодушные, лень, зазнайство, трусость, жадность, подозрительность, эгоизм, нахальство.**

В столбик «идеал» под номером (рангом) 1 запишите то качество из вышеуказанных, которое вы более всего цените в людях, под номером 2 – то качество, которое цените чуть меньше и т. д., в порядке убывания значимости. Под номером 13 укажите то качество – недостаток – из вышеуказанных, которое вы легче всего могли бы простить людям (ведь, как известно, идеальных людей не бывает, у каждого есть недостатки, но какие-то вы можете простить, а какие-то – нет), под номером 14 – тот недостаток, который простить труднее и т. д., под номером 20 – самое отвратительное, с вашей точки зрения, качество людей.

В столбик «Я» под (рангом) 1 запишите то качество из вышеуказанных, которое лично у вас сильнее всего развито (независимо от того, достоинство это или недостаток), под номером 2 – то качество, которое развито у вас чуть менее и т. д. в убывающем порядке, под последними номерами – те качества, которые у вас менее всего развиты или отсутствуют.

Обработка

Подсчитываем по формуле

$$D_i = (R_i 1 - R_i 2),$$

где $R_i 1$ – ранг (номер) 1-го качества в 1-м столбике;

$R_i 2$ – ранг 1-го качества во 2-м столбике;

D_i – разность рангов 1-го качества в столбцах.

Возводим D_i в квадрат. Подсчитаем все D_i^2 их должно быть 20.

Предположим, что первое слово в столбце 1 – ум ($R_i 1 = 1$), а в столбце 2 это слово находится на пятом месте ($R_i 2 = 5$), тогда по формуле вычисляем $(1 - 5) = 4$, возводим

в квадрат = 16, и так далее для всех n слов по порядку (n – количество анализируемых качеств, $n = 20$).

Затем полученные D_i^2 складываем, умножаем на 6, делим произведение на $(n \times n \times n - n) = (20 \times 20 \times 20 - 20) = 7980$ и, наконец, от 1 отнимаем частное, т. е. находим коэффициент ранговой корреляции:

$$\rho = 1 - \frac{6 \times \sum D_i^2}{n^3 - n}.$$

Полученный коэффициент ранговой корреляции сравниваем с психодиагностической шкалой.

1. Психодиагностическая шкала

Уровни самооценки						
Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
(-0,2)–0	0–0,2	0,21–0,3	0,31–0,5	0,51–0,65	0,66–0,8	Свыше 0,8

Самооценка связана с одной из центральных потребностей человека – потребностью в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как член общества в глазах окружающих и в своем собственном мнении.

Под влиянием оценки окружающих у личности постепенно складывается собственное отношение к себе и самооценка своей личности, а также отдельных форм своей активности: общения, поведения, деятельности, переживаний.

Самооценка может быть оптимальной и неоптимальной. При оптимальной, адекватной самооценке субъект правильно соотносит свои возможности и способности, достаточно критически относится к себе, стремится реально смотреть на свои неудачи и успехи, старается ставить перед собой достижимые цели, которые можно осуществить на деле. К оценке достигнутого он подходит не только со своими мерками, но и старается предвидеть, как к этому отнесутся другие люди: товарищи по работе и близкие. Иными словами, адекватная самооценка является итогом постоянного поиска реальной меры, т. е. без слишком большой переоценки, но и без излишней критичности к своему общению, поведению, деятельности, переживаниям. Такая самооценка является наилучшей для конкретных условий и ситуаций. К оптимальной относятся самооценки «**высокий уровень**» и «**выше среднего уровня**» (человек заслуженно ценит, уважает себя, доволен собой), а также «**средний уровень**» (человек уважает себя, но знает свои слабые стороны и стремится к самосовершенствованию, саморазвитию). Но самооценка может быть и неоптимальной – чрезмерно завышенной или слишком заниженной.

На основе **неадекватно завышенной** самооценки у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и возможностей, своей ценности для окружающих, для общего дела. В таких случаях человек идет на игнорирование неудач ради сохранения привычной высокой оценки самого себя, своих поступков и дел. Происходит острое эмоциональное «отталкивание» всего, что нарушает представление о себе. Восприятие реальной действительности искажается, отношение к ней становится неадекватным – чисто эмоциональным. Рациональное зерно оценки

выпадает полностью. Поэтому справедливое замечание начинает восприниматься как придирка, а объективная оценка результатов работы – как несправедливо заниженная. Неудача предстает как следствие чьих-то козней или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, ни в коей мере не зависящих от действий самой личности.

Человек с **завышенной неадекватной** самооценкой не желает признавать, что все это – следствие собственных ошибок, лени, недостатка знаний, способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние – аффект неадекватности, главной причиной которого является стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки своей личности. Если же высокая самооценка пластична, меняется в соответствии с реальным положением дел – увеличивается при успехе и снижается при неудаче, то это может способствовать развитию личности, так как ей приходится прикладывать максимум усилий для достижения поставленных целей, развивать свои способности и волю.

Самооценка может быть и **заниженной**, т. е. ниже реальных возможностей личности. Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости и отсутствию дерзаний, невозможности реализовать свои способности. Такие люди не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваются решением обыденных задач, слишком критичны к себе.

Слишком высокая или слишком низкая самооценка нарушают процесс самоуправления, искажают самоконтроль. Особенно это заметно в общении, где лица с завышенной и заниженной самооценкой выступают причиной конфликтов. При завышенной самооценке конфликты возникают из-за пренебрежительного отношения к другим людям и неуважительного обращения с ними, слишком резких и необоснованных высказываний в их адрес, нетерпимости к чужому мнению, проявлению высокомерия и зазнайства. Низкая критичность к себе мешает им даже замечать, как они оскорбляют других высокомерием и непререкаемостью суждений.

При заниженной самооценке конфликты могут возникать из-за чрезмерной критичности этих людей. Они очень требовательны к себе и еще более требовательны к другим, не прощают ни одного промаха или ошибки, склонны постоянно подчеркивать недостатки других. И хотя это делается из самых лучших побуждений, все же становится причиной конфликтов в силу того, что не многие могут терпеть систематическое «пиление». Когда в тебе видят только плохое и постоянно указывают на это, то возникает неприязнь к источнику таких оценок, мыслей и действий.

Поскольку самооценка складывается под влиянием оценки окружающих и, став устойчивой, меняется с большим трудом, то изменить ее можно, изменив отношение окружающих (сверстников, сотрудников по работе, преподавателей, родных). Поэтому формирование оптимальной самооценки сильно зависит от справедливости оценки всех этих людей. Особенно важно помочь человеку поднять неадекватно заниженную самооценку, помочь поверить в себя, в свои возможности, в свою ценность.

2 Определение уровня притязаний

Инструкция

Начертите четыре таблицы. Размеры каждой таблицы 10 × 3 см, разделены они на 10 столбцов и 3 строки. Размеры маленьких квадратиков в таблицах 1 × 1 см.

1. Подумайте, сколько «плюсиков» вы сможете нарисовать за 10 секунд, и это число предполагаемых «плюсиков» укажите в таблице 1; поставьте цифру рядом с УП

(уровень притязаний). Затем по сигналу экспериментатора «Пуск» начинайте рисовать «плюсики» в каждом квадратике таблицы 1, а по сигналу «Стоп» – прекратите рисовать. Подсчитайте число реально нарисованных вами «плюсиков» и укажите в таблице 1 рядом с УД (уровень достижений).

2. Учитывая ваш предыдущий опыт и диапазон ваших возможностей (можете ли вы больше, быстрее нарисовать «плюсики»), укажите в таблице 2 ваш уровень притязаний и затем по сигналам экспериментатора «Пуск» и «Стоп» повторите опыт, подсчитайте и запишите в таблице 2 ваш уровень достижений.

3. Данную процедуру опыта повторите для третьей, а затем для четвертой таблицы.

Обработка.

1. Вычислите ваш уровень притязаний по формуле

$$УП = \frac{(УП2-УД1)+(УП3-УД2)+(УП4-УД3)}{3},$$

где УП2 – уровень притязаний из второй таблицы;

УД1 – уровень достижений из первой таблицы и т. д. в соответствии с указанными номерами таблиц.

2. Полученные значения уровня притязаний сравните со шкалой.

Психодиагностическая шкала (разработана Шварцладером)

Уровень притязаний				
Нереалистично высокий	Высокий	Умеренный	Низкий	Нереалистично низкий
5 и выше	3 + 4,99	1+ 2,99	-1,49 + 0,99	-1,50 и ниже

Уровень притязаний характеризует степень трудности тех целей, к которым стремится человек и достижение которых представляется человеку привлекательным и возможным. На уровень притязаний оказывает влияние динамика удач и неудач на жизненном пути, динамика успеха в конкретной деятельности. Бывают **адекватные** уровни притязаний (человек ставит перед собой те цели, которые реально может достичь, которые соответствуют его способностям и возможностям) и **неадекватные**: завышенные (притязает на то, чего не может достичь) или заниженные (выбирает легкие и упрощенные цели, хотя способен на большее). Чем адекватнее самооценка личности, тем адекватнее уровень притязаний. Лица с **нереалистично завышенным** уровнем притязаний, переоценивая свои способности и возможности, берутся за непосильные для них задачи и часто терпят неудачи. Люди с **высоким**, но реалистичным уровнем притязаний постоянно стремятся к улучшению своих достижений, к самосовершенствованию, к решению все более и более сложных задач, к достижению трудных целей. Лица с **умеренным УП** стабильно, успешно решают круг задач средней сложности, не стремясь улучшить свои достижения и способности и перейти к более трудным целям. Лица с **низким** или **нереалистично заниженным** уровнем притязаний выбирают слишком легкие и простые цели, что может объясняться: а) заниженной самооценкой, неверием в свои силы, «комплексом неполноценности» либо б) «социальной хитростью», когда, наряду с высокой самооценкой и самоуважением, человек избегает социальной активности и трудных, ответственных дел и целей.

ТЕМА 3. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ

Вопросы для обсуждения

1. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности.
2. Характер. Структура свойств и типологии. Акцентуации характера.
3. Способности как фактор успешности профессиональной деятельности. Развитие способностей.
4. Волевые качества личности и их развитие.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Психологическая совместимость людей в зависимости от типов темперамента.
2. Соотношение свойств темперамента и способностей к профессиональной деятельности специалиста.
3. Влияние темперамента на стиль деятельности и общение.
4. Оригинальные психологические модели характеров.
5. Воля и самоконтроль.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Укажите те особенности, которые характеризуют сангвника, флегматика, холерика и меланхолика:

а) повышенная активность, длительная работоспособность, энергичность, сдержанность, вспыльчивость, непоседливость, терпеливость, медленность движений и речи, медленная смена чувств и настроений, слабая эмоциональная возбудимость, быстрое усвоение и перестройка навыков, эффективность, вялость, выразительность мимики и пантомимики, молчаливость, гиперсензитивность (высокая чувствительность) (По В. С. Мерлину);

б) бодрое, повышенное настроение; быстрая приспособляемость к новой обстановке; медленное усвоение и перестройка навыков; неуверенность в себе; повышенная эмоциональная возбудимость; выдержанность; однообразие мимики; энергичность; подвижность; подавленность и растерянность при неудачах; быстрое возникновение и смена чувств и эмоциональных состояний; малая активность; терпеливость; невыразительность речи; ровное, спокойное настроение; возбуждённое состояние; сосредоточенность внимания (По В. С. Мерлину).

2. На примере своей будущей профессиональной деятельности, исходя из ее особенностей, перечислите общие и специальные профессиональные способности, необходимые для ее успешной реализации.

ТЕМА 4. МОТИВАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Вопросы для обсуждения

1. Понятие потребности и мотива в психологии.
2. Классификация и виды потребностей.
3. Классификация мотивов. Профессиональная мотивация.
4. Проблема мотивации достижения успеха и избегания неудачи.
5. Потребности и мотивы личности в общении: аффилиация, альтруизм, власть, агрессия.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Влияние мотивации на стиль руководства коллективом.
2. Мотивация профессиональной деятельности.
3. Гендерные различия в формировании мотивационной сферы сотрудников.
4. Мотивационно-психологические факторы, способствующие и препятствующие достижению успеха.
5. Мотивация агрессивного поведения.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Дайте сравнительную характеристику людей, ориентированных на достижение успеха и избегание неудачи (выбрать 5 критериев).
2. Напишите эссе на тему «Мотивация сотрудников организации (если бы я был руководителем)».
3. На примере одного из известных вам предприятий расскажите, какие методы мотивации применяются его руководителями. В чем их преимущества, являются ли они эффективными для согласования интересов предприятия и сотрудников?
4. Найдите в истории или художественной литературе примеры успешной и неуспешной мотивации человека. Попытайтесь проанализировать причины успеха или неудачи.
5. Прокомментируйте с позиций действия механизма мотивации следующий исторический факт: Юлий Цезарь, высадившись со своими легионами в одной из стран, приказал сжечь корабли, на которых они прибыли. Солдаты находились во вражеской стране, последняя связь с континентом исчезла, последнее средство отступления было сожжено, и им осталось только одно – наступать и побеждать. Именно это они и сделали.

АНАЛИЗ КОНКРЕТНЫХ СИТУАЦИЙ

Ситуация 1. Вы – руководитель организации. Ваша организация приобрела новую грузовую машину. В ваше отсутствие главный механик поручил работу на ней молодому перспективному специалисту. Но эта машина ранее была обещана пожилому, опытному водителю, которого такое решение возмутило. Пожилой водитель поставил вас перед выбором: или ему отдадут машину, или он уходит из организации. Ваши действия?

Ситуация 2. Один из ваших сотрудников говорит вам: «Что же касается снижения моих результатов работы, о котором вы мне сейчас говорили, вы всегда чем-то в отношении меня недовольны. К чему же мне тогда стараться?». Ваши действия?

Ситуация 3. Два руководителя разговорились о том, как они дают указания подчиненным. Первый: «Главное – что сказано, а не как сказано. У меня нет времени, чтобы подбирать для каждого форму выражения». Второй: «Может быть, у тебя народ такой необидчивый. А мне постоянно приходится продумывать, как с кем лучше поговорить». Позиции какого руководителя вы отдадите предпочтение и почему?

ТЕМА 5. ЭМОЦИИ И ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ ЛИЧНОСТИ

Вопросы для обсуждения

1. Структурные компоненты и функции эмоций.
2. Характеристика основных психических состояний.
3. Эмоциональное самосознание: точная самооценка, осознание эмоций, ценностей, искренность, подлинность, уверенность.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Роль эмоций в установлении контактов.
2. Связь эмоций с соматическими изменениями и деятельностью нервной системы.
3. Стресс в нашей жизни: причины возникновения, механизмы формирования.
4. Тревога как фактор дезадаптивного поведения личности.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Укажите из перечисленных в скобках эмоций (*гнев, обида, раздражение, презрение, отвращение, страх, негодование, ярость, счастье, ужас, печаль, восторг, страдание, паника, наслаждение, тоска, тревога, волнение, грусть, беспомощность, самодовольство, упадок сил, стыд, вина, смущение, удивление, дух соперничества, радость, интерес, любовь, восхищение, нежность*):

- а) положительные и отрицательные эмоции;
- б) самую «холодную» и самую «горячую» эмоцию;
- в) самую «громкую» и самую «тихую» эмоцию;
- г) самую «сильную» и самую «слабую» эмоцию.

2. Предложите несколько способов для снятия излишнего волнения перед экзаменом.

3. Составьте кроссворд по теме «Эмоции и психические состояния личности».

ТЕМА 6. САМОРЕГУЛЯЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

Вопросы для обсуждения

1. Эмоциональный интеллект.
2. Приемы и способы снижения эмоционального напряжения.
3. Психологические механизмы эмоциональной саморегуляции.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Психическая саморегуляция личности в ситуациях стрессового напряжения.
2. Профилактика профессионального стресса.
3. Стресс в профессиональной деятельности руководителя.
4. Профилактика эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Чтобы узнать, насколько вы понимаете свои чувства, ответьте на 3 вопроса:

- а) какую эмоцию я сейчас испытываю?
- б) именно сейчас эта эмоция полезна для меня?
- в) как часто на протяжении дня я испытываю эту эмоцию?

Описывайте только те эмоции, которые вы отметили у себя при чтении этих вопросов. Упражнение поможет запустить процесс самоанализа. Делайте его регулярно в разных ситуациях, и со временем вы привыкните обращать внимание на свои чувства.

2. На протяжении дня записывайте все свои эмоции и события, которые их вызывали. Цель – лучше понять себя. Для визуализации можно использовать фломастеры для обозначения цвета эмоций или смайлики. А затем поставьте себе задачу – увеличить количество веселых смайликов. И помните, что большая часть событий – сами по себе нейтральны. А эмоции – это лишь наша реакция на них.

МЕТОДИКИ СНЯТИЯ СТРЕССОВОГО НАПРЯЖЕНИЯ

1. Если стрессовая ситуация застала вас в помещении:

- 1) воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски;
- 2) медленно осмотритесь по сторонам, даже если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне обычно. Обращайте внимание на мельчайшие детали, даже если вы их хорошо знаете. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их вид: коричневый письменный стол, белые занавески, красная ваза для цветов и т. д. Сосредоточившись на каждом отдельном предмете, вы отвлечетесь от внутреннего стрессового напряжения, направляя свое внимание на рациональное восприятие окружающей обстановки;
- 3) посмотрите в окно, сосредоточьтесь на том, что видите;
- 4) наберите воды в стакан или ладони, медленно выпейте, сконцентрировав свое внимание на собственных ощущениях;
- 5) выпрямите спину, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубоко в течение 1–2 минут, следите за своим дыханием, затем медленно выпрямитесь.

2. Если стрессовая ситуация застала вас вне помещения:

- 1) осмотритесь по сторонам, попробуйте взглянуть на окружающие предметы с различных сторон, позиций, мысленно называйте все, что видите;
- 2) найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень и пр.) и внимательно рассмотрите, знакомясь с его формой, цветом, таким образом, чтобы суметь детально и четко описать его себе вслух с закрытыми глазами;
- 3) воспользуйтесь возможностью выпить воды – пейте медленно, сосредоточившись на собственных ощущениях;
- 4) проследите за своим дыханием, дышите медленно через нос, при каждом вдохе и выдохе концентрируйте внимание на том, как поднимаются и опускаются ваши плечи.

3. Техника (помогает при панических атаках и повышенном уровне стресса).

Постарайтесь по возможности быстро назвать ПЯТЬ предметов, находящихся вокруг вас и не связанных со стрессовой ситуацией. *Примеры: автомобиль, дерево, столб, лавочка, кот.*

Найдите и обратите внимание на ЧЕТЫРЕ «вещи», которые можно потрогать, пощупать. *Примеры: окно, волосы, одежда, монета.*

Найдите и обратите внимание на ТРИ вещи, которые вы можете слышать. *Примеры: музыка, шум колёс, пение птиц.*

Найдите и обратите внимание на ДВЕ вещи, которые вы чувствуете по запаху. *Примеры: запах духов, еда.*

Найдите и обратите внимание на ОДНУ вещь, которую вы можете попробовать. *Пример: кофе.* Если вы не можете выпить кофе в данный момент, почувствуйте воспоминания о вкусе утреннего кофе.

ТЕМА 7. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППЫ И МЕЖГРУППОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Вопросы для обсуждения

1. Основные понятия, закономерности и механизмы развития малой группы.
2. Социально-психологический климат группы и условия его оптимизации.
3. Конформность поведения.
4. Социометрическая структура группы.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Формальная и неформальная структура малой группы.
2. Структура власти в группе. Лидерство.
3. Конформизм, его достоинства и недостатки.
4. Ролевое поведение и ролевые ожидания.
5. Эффекты группового влияния.
6. Социальная фасилитация и поведение человека.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. В чем отличие лидера от социометрической звезды?
2. Поясните, верно ли, что конформизму более других подвержены: *очень дисциплинированные люди; люди с высоким уровнем интеллекта; люди, неустойчивые к стрессу; подростки; лица с низким групповым статусом; эмоционально-зависимые люди; дети; психически неуравновешенные люди; физически непривлекательные люди.*
3. Группы бывают: большими и малыми; условными и реальными; устойчивыми и стихийными (толпа, публика), формальными и неформальными; референтными и нереферентными; слоборазвитыми и высокоразвитыми. Определите вид социальной группы: *группа людей, ожидающих автобус на остановке; зрители на концерте; очередь в магазине; люди, встречающиеся еженедельно на психологическом тренинге; в доме выключили свет, жильцы дома собрались у подъезда обсудить проблему; люди, проживающие в одном городе, незнакомые друг с другом; студенческая группа; дети из одной школы, но из разных классов; торговая компания (30 человек), все работают в одном здании и общаются между собой; двое друзей; семья, проживающая в одной квартире (3 поколения); члены команды по футболу; сотрудники кафедры.*

ТЕМА 8. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГРУППЫ

Вопросы для обсуждения

1. Факторы эффективности деятельности малой группы. Групповая продуктивность.
2. Методы поиска и принятия групповых решений.
3. Специфика командных отношений. Психологические основы создания команд и управления ими.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Динамика межличностных отношений в малых группах.
2. Условия повышения эффективности совместной деятельности в группе.
3. Авторитет и способы его поддержания.
4. Стресс и социальная поддержка в группе.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Проанализируйте приведенные ниже правила укрепления группового единства, предлагаемые руководителю для работы с формальной группой, оцените их эффективность и приведите примеры. Дополните правила.
Для укрепления группового единства руководителю необходимо:
а) помогать группе испытывать общий успех;
б) укреплять доверие членов группы друг к другу и к ее лидеру;
в) культивировать чувство принадлежности к группе, активно привлекать членов группы к общим мероприятиям;

г) заботиться о том, чтобы принадлежность к группе доставляла радость и отвечала стремлению к престижу;

д) поддерживать веру в реальность стоящих перед группой целей.

2. Опираясь на свой опыт пребывания в различных группах, вспомните, являлся ли руководитель и лидер одним и тем же лицом? Всегда ли эффективно совпадение в одном лице руководителя и лидера?

ТЕМА 9. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И ОБЩЕНИЕ

Вопросы для обсуждения

1. Межличностное общение: социальная перцепция.
2. Первое впечатление и точность интерпретации.
3. Межличностная аттракция.
4. Самопрезентация.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Имидж современного человека и основные направления по его поддержанию и развитию.
2. Ошибки «первого впечатления». Способы преодоления ошибок.
3. Ораторское искусство.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Оценка коммуникабельности личности.

Чтобы оценить свою коммуникабельность, задайте себе следующие вопросы.

Умеете ли вы так поздороваться или о чем-то спросить, чтобы человеку было приятно ответить вам? Способны ли вы вызвать интерес и чувство доверия? Если с вами грубы, находите ли вы ответную реакцию помимо собственной грубости? Есть ли у вас способность спокойно осадить грубияна, сделать его поневоле вежливее? Умеете ли вы вовремя пошутить, разрядить накаленные страсти? Умеете ли вы прервать разговор, но так, чтобы собеседник не обиделся на вас? Умеете ли вы отказать в чьей-то просьбе, но не вызывать при этом враждебности? Умеете ли вы попроситься, но так, чтобы вас хотели видеть еще раз?

Проанализируйте, в каких ситуациях вы чувствуете себя скованно, неуверенно: при публичном выступлении, попадании в общество малознакомых людей, беседах с начальством, при знакомстве с представителями другого пола и т. д. Что в этих ситуациях вас смущает: отсутствие ли общей темы разговора, косноязычие, тягостные паузы, боязнь покраснеть или показаться неумным и т. д.

2. Составьте психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми вы могли бы заинтересовать потенциальных работодателей. Используя правила самопрезентации, подготовьте рассказ о себе в течение одной минуты с целью сформировать хорошее впечатление. Ситуация: собеседование при приеме на работу.

3. Согласны вы или нет со следующими утверждениями:

1) Из всех видов общения в организации наиболее приемлемым является манипулятивное.

2) Информация, идущая «по вертикали», искажается чаще той, которая идет «по горизонтали».

3) «Слухи» – это зло. С ними надо решительно бороться в любой организации.

4) Начальству следует сообщать только позитивную информацию. Недостатки руководитель знает сам.

5) Если руководитель лично посещает какое-то подразделение, значит он не доверяет своим подчиненным, имеет претензии к их работе.

6) У каждого руководителя должно быть свое «доверенное лицо» в низовых структурах организации, чтобы лучше представлять обстановку на местах и психологический климат в коллективе.

4. Найдите 20 качеств, являющихся общими для вас с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад.

5. Найдите 20 качеств, являющихся общими для вас с человеком, который вам очень не нравится.

АНАЛИЗ КОНКРЕТНЫХ СИТУАЦИЙ

Проведя анализ ситуаций, предложите приемы формирования аттракции, которые будет уместно и эффективно использовать для их разрешения. Обоснуйте свой выбор и дайте подробный план действий руководителя для каждой ситуации.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил

несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

ТЕМА 10. МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Принципы и нормы вербальной коммуникации в межличностном общении.
2. Невербальная коммуникация.
3. Трудности межличностного общения.
4. Эффективное слушанье.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Ложь в вербальной и невербальной коммуникации.
2. Использование современных коммуникативных технологий для преодоления барьеров в межличностном общении.
3. Виды и техники слушания. Умение слушать и слышать.
4. Техника корректного отказа.
5. Формирование доверительных отношений в профессиональной деятельности.
6. Авторитет специалиста в трудовом коллективе.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Работа над правильностью речи:

а) устранили многословие в выражениях:

каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение;

б) прокомментируйте ошибки в выражениях:

криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени;

в) объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами:

сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский;

планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий;

г) объясните значение слов:

импортировать, приоритет, гармонизировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

2. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
- 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
- 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
- 4) упрочение, обеспечение, хозяйева, украинец;
- 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
- 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
- 7) хозяйева, мельком, тяжба, тесно;
- 8) звонит, загнутый, намерение, ходатайство;
- 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 10) языковая ошибка, воры, вы правы;
- 11) одновременный, углубить, опозлить, нормировать;
- 12) ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
- 13) намереваться, принять, в голову;
- 14) формировать, хаос, прибывший, давнишний;
- 15) истекший, бытие, дебаты, фарватер;
- 16) тест, темп, диспансер, демагогия;
- 17) тенденция, претензия, претендент, декольте;
- 18) компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или эскорт), юриконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

3. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту, находить общий язык, дать волю языку, говорить на разных языках, эзопов язык.

4. Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну-две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- 1) китайское искусство фэн-шуй;
- 2) бабочка-махаон;
- 3) протезирование зубов;
- 4) модный галстук стоимостью 200 долларов;
- 5) беловежская пуща;
- 6) проблема разоружения;
- 7) архитектура Индии;
- 8) обучение в театральном институте;
- 9) реклама на телевидении;
- 10) устаревшее оборудование в текстильной промышленности;
- 11) старение населения Европы;
- 12) военная реформа;
- 13) красивая женщина.

ТЕМА 11. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ВЛИЯНИЕ

Вопросы для обсуждения

1. Условия и способы эффективного взаимодействия в условиях профессиональной деятельности.
2. Понятие, виды и способы психологического влияния. Убеждение, внушение, заражение, подражание, мода.
3. Условия эффективности убеждающего воздействия.
4. Манипулятивное воздействие. Структура манипулятивного воздействия.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Сопrotивление психологическому воздействию. Методы защиты от манипуляций.
2. Проблема профессиональной адаптации молодого специалиста.
3. Социальная компетентность специалиста в профессиональной деятельности.
4. Профессиональная мобильность.
5. Кризисы профессиональной самореализации личности.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Составьте кроссворд по теме «Межличностное взаимодействие и психологическое влияние».
2. Определите феномен межличностного влияния – убеждение, психологическое заражение, внушение, подражание:
 - Продавец покупателю: «Мы живем в современном мире, где острая нехватка времени. Поэтому доступ к нужной информации в любое время поможет вам быть успешнее других. Ноутбук – это лучший помощник. У нас они значительно дешевле, чем...».
 - Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.
 - Подчиненный обращается к начальнику: «Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты и результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше». – «Хорошо, эти выходные все будут отдыхать».
 - «Срочно иди к врачу. Это может быть симптомом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...».

ТЕМА 12. ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Руководство и лидерство, стили руководства в управлении группой.
2. Психология власти-подчинения в управленческом взаимодействии.
3. Принятие управленческих решений. Проблемы при принятии управленческих решений молодым руководителем.
4. Моббинг в организации: понятие, причины, формы и последствия. Социально-психологические аспекты буллинга.
5. Тайм-менеджмент: способы управления временем.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Психологические особенности управленческого общения.
2. Типология сотрудников.
3. Профессиональная и психологическая компетентность руководителя.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Задание «Личностные качества эффективного руководителя».

Перечислите важнейшие личностные качества (не менее пяти), которыми, по вашему мнению, должен обладать идеальный кандидат на руководителя отдела крупной строительной компании. Составьте вопросы, которые в процессе интервью при приеме на работу помогут вам определить наличие этих качеств у претендента на имеющуюся вакансию.

2. От принятия правильных управленческих решений зависит эффективность в деятельности предприятия. На практике встречаются следующие варианты принятия управленческих решений:

1) руководитель принимает решение и сообщает результат подчиненным, если это необходимо;

2) руководитель излагает суть проблемы, спрашивает, какие будут предложения, и, выслушав их, принимает решения;

3) руководитель принимает решение, но при этом интересуется мнением подчиненных, получая таким образом возможность проверить решение и в случае необходимости внести изменения;

4) руководитель принимает решение и представляет его группе на доработку;

5) руководитель принимает решение и объясняет, почему он его принял;

6) руководитель излагает проблему и просит группу принять решение, оставляя за собой право выбора и утверждения варианта;

7) руководитель излагает проблему и принимает решение группы.

Какой из предложенных вариантов вы считаете предпочтительным? Почему?

АНАЛИЗ КОНКРЕТНЫХ СИТУАЦИЙ

1. Смоделируйте ситуацию, при которой человек обладает чем-то одним: либо властью, либо влиянием, либо авторитетом, либо лидирует, но не имеет ни одного из трех оставшихся качеств. Какая из смоделированных ситуаций наиболее типична?

2. Может ли руководитель, обладающий властью, но не являющийся лидером, успешно справляться со своими обязанностями. Почему? Приведите примеры исходя из собственного опыта. Что можно сделать, чтобы исправить ситуацию?

3. Может ли руководитель быть одновременно ориентирован на задание и на работника? Ответ аргументируйте.

4. Приведите примеры ситуаций, при которых поведение подчиненных заставляет лидера кардинально менять свое поведение. Можно ли считать его хорошим лидером?

5. Часто руководитель отсутствует, а его заместитель на месте. Значит ли это, что руководитель вовсе не нужен?

ТЕМА 13. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Понятие, психологические особенности и принципы делового общения.
2. Психологические аспекты переговорного процесса и деловой беседы.
3. Правила ведения деловой дискуссии.
4. Подготовка, организация и проведение деловых совещаний.
5. Публичное выступление. Презентация.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Особенности психологического взаимодействия при деловом общении.
2. Имидж делового человека.
3. Методы преодоления волнения в публичном выступлении.
4. Манипулирование в деловом общении.
5. Критика и комплименты в деловой коммуникации.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Учитывая требования к публичной речи, составьте текст:

- а) торжественную речь по поводу окончания вуза;
- б) протокольную речь (благодарность);
- в) речь в дружеском кругу.

2. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

3. Ваша задача публично представить организацию, в которой вы работаете. Это может быть (на ваш выбор): *салон красоты, книжный магазин, рекламное агентство или любое общественное движение.*

- Определите цель презентации.
- Составьте список и сделайте анализ состава приглашённых на презентацию.
- Выберите метод представления продукта (услуги и т. д.).
- Подберите демонстрационные материалы.
- Подготовьте выступления.
- Подготовьтесь к ответам на возможные вопросы аудитории, приглашённой на презентацию.

4. Оцените публичное выступление по предложенным критериям:

Оценки выступления положительные	Баллы	Оценки выступления отрицательные
Первое впечатление благоприятное	5 4 3 2 1	Первое впечатление неблагоприятное
Соответствие речи особенностям аудитории: ясна, понятна, доходчива	5 4 3 2 1	Речь не соответствует особенностям аудитории
Выразительность выступления	5 4 3 2 1	Выступление невыразительно
Логичность, аргументированность	5 4 3 2 1	Отсутствие логики
Правильность речи	5 4 3 2 1	Речь неправильная, с ошибками
Владение материалом	5 4 3 2 1	Материалом не владеет
Контакт с аудиторией	5 4 3 2 1	Контакт отсутствует
Непринужденность, свобода	5 4 3 2 1	Скованность, напряженность
Естественность поведения	5 4 3 2 1	Выступление затянато
Лаконичность выступления	5 4 3 2 1	Отсутствие такта и внимания
Тактичность, внимание	5 4 3 2 1	Сухость, официальность
Яркое заключение	5 4 3 2 1	Заключение слабое
Выступление запоминается	5 4 3 2 1	Выступление не запоминается

ПРАВИЛА УСПЕШНОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Подготовка выступления

Тему выступления надо выбирать тщательно, лучше остановиться на том, что хорошо знакомо и интересно лично. Сформулируйте основной тезис выступления, т. е. ответьте на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Необходимо решить: описывать ли предмет, разъяснять что-либо о предмете, оспаривать ли некую точку зрения или излагать новую версию.

Определите тональность выступления: мажорная; шутливая; упрекающая; просительная; торжественная; предостерегающая.

Оцените предполагаемую аудиторию: возраст, уровень заинтересованности в вашей теме, уровень осведомленности и т. д.

Этапы работы:

- подбор материалов, включающий яркие примеры «из жизни», из истории и литературы, которые будете использовать в выступлении;
- анализ проблемы, ситуации;
- формирование собственной позиции к проблеме;
- композиционно-логическое оформление речи;
- аргументация выводов;
- работа над языком и стилем выступления;
- репетиция выступления.

Структура выступления:

1. Вступление – 10–15 % от общего времени доклада.
2. Основная часть – 60–65 %;
3. Заключение – 20–30 %.

Вступление включает: объяснение цели, название доклада и расшифровку подзаголовка с целью четкого определения стержневой идеи выступления.

Во вступительной речи важно сказать:

1. Приветствие.
2. Представление себя/организации.
3. Тема и цель выступления.

4. «Карта движения» (перечисление основных тем выступления; договоренность о порядке проведения презентации: продолжительность, перерывы, ответы на вопросы, использование средств связи).

Основная часть – всестороннее обоснование главной идеи.

Предмет выступления должен раскрываться конкретно и стройно. Должно быть подобрано как можно больше фактов и необходимых примеров.

Цифровые данные лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием.

Не надо пытаться «втиснуть» слишком много материала в ограниченное время.

Заключение – формулирование выводов, которые следуют из главной цели и основной идеи выступления. Закончить выступление можно решительным (эмоциональным) заявлением, подводющим итог выступлению.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Фразы. Короткие фразы легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую более тринадцати слов. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов.

Паузы – очень важный элемент выступления. Известно, что слова звучат убедительнее после мини-пауз. Не следует говорить без паузы дольше, чем 5,5 сек.

Время. Аудитория внимательно слушает и воспринимает речь не более 15–20 минут.

Темпоритм. Самая благоприятная скорость для восприятия – приблизительно 70–100 слов в минуту.

Грамотность. Проверьте по словарям значения «сложных» слов, которые вы используете. Выясните правильность их произношения.

Конспект. Основные тезисы речи лучше записать на небольшие карточки. Читать текст не рекомендуется, желательно выучить его наизусть и произносить по памяти, лишь время от времени заглядывая в свои заметки.

Репетиция. Отшлифуйте фразы, интонацию, мимику перед зеркалом. Выступление не должно быть монотонным, поэтому следует менять тембр голоса, подчеркивая новые и важные мысли.

Место выступления. Если предусмотрена трибуна – докладчик должен быть виден по грудь. Если во время публичного выступления придется сидеть, то нельзя сутулиться, опираться на подлокотники и спинку, забрасывать ногу на ногу, сцеплять руки на коленях, на груди, вертеть в руках посторонние предметы.

Одежда. Универсальное правило успешного публичного выступления – не допускать дисбаланса между тем, что вы говорите, и тем, как вы выглядите. Одежда и обувь не должны доставлять вам внутренний дискомфорт и отвлекать внимание аудитории.

Психологический настрой. При выходе к аудитории двигайтесь уверенно, не семечите и не делайте суетливых движений.

Не спешите сразу начинать выступление, сделайте паузу (5–7 секунд), чтобы подготовить себя психологически и настроить аудиторию на общение. При сильном волнении сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов перед началом речи.

Контакт с аудиторией. Обведите взглядом всю аудиторию. Зафиксируйте для себя взглядом нескольких из присутствующих, которые станут зрительными точками опоры в вашем выступлении, затем начинайте говорить.

Приветствие. Представление может осуществляться без посредника или при помощи посредника.

– Позвольте представиться!

– Разрешите представиться!

Далее выступающий называет свою фамилию, имя и отчество в именительном падеже, а также (при необходимости) место работы (учёбы), должность и профессию.

Общение с аудиторией. Обращение к аудитории помогает установить доверительный контакт в ходе выступления. Косвенными обращениями могут служить такие выражения: «Как вам известно», «Уверен, что вас это не оставит равнодушными» и т. д.

Жесты и мимика дают человеку куда больше впечатлений, чем всё, что вы произносите. Во время публичного выступления двигайтесь естественно. Нужно показать себя живым и энергичным. Примите открытую позу и время от времени демонстрируйте улыбку.

Аудитория. Учитывайте культурные, национальные, религиозные и прочие особенности аудитории. Также с большой осторожностью нужно использовать шутки на национальную или религиозную тематику.

Эмоциональность. Бесстрастная и вялая речь не вызывает отклика в сердцах слушателей, какой бы интересной и важной темы она ни касалась. И, наоборот, иной раз даже не совсем складное выступление затронет аудиторию, если оратор говорит о накипевшем на душе, если аудитория поверит в искренность выступающего.

Неожиданности. Воспринимайте философски любые неожиданности и неловкости – поломку микрофона, падение на пол стакана с водой, внезапную паузу и т. п. Лучше всего реагировать на это с юмором, обыграть в выгодном для себя ключе.

Последний акцент – прощание. Завершая речь, необходимо посмотреть в глаза слушателям и сказать что-нибудь приятное, продемонстрировав свое удовлетворение от общения с аудиторией.

Такой позитивный информационный импульс в финале останется в памяти людей, в их восприятии вашего публичного выступления.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

1. Титульная страница необходима, чтобы представить аудитории вас и тему вашего доклада.

2. Слайды должны быть составлены аккуратно, без разнобоя в шрифтах и отступах, опечаток, грамматических ошибок.

3. Названия и заголовки лучше воспринимаются, если они напечатаны черным шрифтом.

4. Используйте слова, написанные заглавными буквами, только для коротких заголовков.

5. Число используемых цветов не должно быть больше 2–3.

6. Один и тот же элемент на разных слайдах должен быть одного цвета.

7. Оптимальное число строк на слайде – от 6 до 11, слов в строке – от 5 до 7. Перегруженность и мелкий шрифт тяжелы для восприятия. Недогруженность оставляет впечатление, что выступление поверхностно и плохо подготовлено.

8. Распространённая ошибка – читать слайд дословно. Лучше всего, если на слайде будет написана подробная информация (определения, теоремы, формулы), а словами будет рассказываться их содержательный смысл.

9. Оптимальная скорость переключения – один слайд за 1–2 минуты. Для кратких выступлений допустимо два слайда в минуту, но не быстрее. Слушатели должны успеть воспринять информацию и со слайда, и на слух.

ТЕМА 14. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Вопросы для обсуждения

1. Имидж современного делового человека.
2. Национально-культурные стили ведения деловых переговоров.
3. Основные правила составления резюме.
4. Собеседование при приёме на работу.
5. Деловая беседа по телефону.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Психологические аспекты письменного делового общения.
2. Этикет пользования электронной почтой.
3. Визитная карточка, её роль в деловой коммуникации.
4. Гендерные особенности делового общения.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.
2. Какие психологические особенности адресата необходимо учитывать при написании деловых писем?
3. Чем отличается речевой этикет деловых писем? Приведите примеры обращений к деловым партнерам в письме.

КАКИЕ ВОПРОСЫ ВАМ МОГУТ ЗАДАТЬ НА СОБЕСЕДОВАНИИ

1. Расскажите немного о себе.
2. Как вы смотрите на жизнь, какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?
3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?
4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?
5. Каковы ваши сильные стороны?
6. Каковы ваши слабые стороны?
7. Почему вы ушли с предыдущей работы?
8. Получали ли вы другие предложения о работе?
9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?
10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?
11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?
12. На какую зарплату вы рассчитываете?
13. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?
14. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
15. Чем вы любите заниматься в свободное время?
16. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
17. За что вас критиковали последние четыре года?
18. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?

19. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
20. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
21. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
22. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
23. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

ТЕМА 15. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Вопросы для обсуждения

1. Нравственные и поведенческие нормы делового общения.
2. Современные этические принципы делового поведения.
3. Этикет и культура поведения делового человека.
4. Профессиональные этические кодексы.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Правила эффективного общения в мессенджерах.
2. Невербальная коммуникация: жесты и действия, которых следует избегать.
3. Основные правила телефонного этикета.
4. Темы-табу и нейтральные темы для неформального общения.
5. Организация угощения во время деловых встреч: виды угощения, сервировка стола, поведение за столом.
6. Подарки и поздравления в деловом общении.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы- общения в деловой коммуникации.
2. Переделайте следующие высказывания так, чтобы в них присутствовало слово «Я»:
 - Ты меня ужасно сердишь, когда не слушаешь меня.
 - Все согласны с тем, что добровольные увольнения являются решением проблемы.
 - В этом доме не курят за обедом.
3. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?
4. Какие формулы речевого этикета правильно использовать, чтобы обратиться:
 - к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
 - к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
 - к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

ТЕМА 16. РАЦИОНАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Вопросы для обсуждения

1. Структура и динамика конфликта.
2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
3. Общие правила поведения в конфликте. Конструктивная критика.
4. Конфликтные типы личности.
5. Управление конфликтами. Способы их разрешения.

ТЕМЫ СООБЩЕНИЙ

1. Психологическая характеристика субъективных и объективных причин возникновения конфликта.
2. Технология бесконфликтного общения.
3. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
4. Разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.
5. Ролевой конфликт.
6. Стратегия и логика разрешения конфликта.
7. Гендерный аспект конфликтного поведения.
8. Типология кризисов и конфликтов в жизни человека.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Выберите тему и напишите эссе:
 - Что в жизни встречается чаще: противоборство или согласие?
 - Считаете ли вы, что конфликт – это норма социальной жизни, или с конфликтами нужно вести борьбу?
2. Составьте кроссворд по теме «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте».

АНАЛИЗ КОНКРЕТНЫХ СИТУАЦИЙ

- 1) Вам стало известно, что ваш коллега по работе уже несколько раз нелестно высказался по поводу вашей профессиональной компетентности. Какую стратегию поведения в данной ситуации вы выберете? Ответ аргументируйте.
- 2) Ваш начальник обещал вам более высокую должность, но уже несколько месяцев ничего не меняется. Каковы будут ваши действия?
- 3) Ваша семья крайне недовольна вашими задержками на работе. Однако в основное рабочее время вы не успеваете справиться со своей работой. Предложите выход из сложившейся ситуации наилучшим способом.

ТЕМА 17. ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Понятие, критерии и уровни успешности общения.
2. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость.
3. Социальная компетентность как профессионально значимое качество специалиста. Структура социальной компетентности.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Как называется процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, который осуществляется в общении и деятельности?
 - а) индивидуализация;
 - б) социализация;
 - в) развитие;
 - г) профессионализм.
2. Каким понятием в психологии обозначается неповторимость и уникальность свойств человека?
 - а) индивид;
 - б) индивидуальность;
 - в) личность;
 - г) характер.

3. Стремление личности к достижению целей той степени сложности, на которую она считает себя способной, проявляется как:

- а) установка;
- б) уровень притязаний;
- в) мировоззрение;
- г) личностный смысл.

4. Совокупность устойчивых мотивов, определяющих поведение личности независимо от конкретных условий, – это:

- а) мотивация;
- б) направленность;
- в) потребность;
- г) интерес.

5. Основной источник активности личности, внутреннее состояние нужды, выражающее зависимость от условий существования, – это:

- а) убеждение;
- б) установка;
- в) мотив;
- г) потребность.

6. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, высокой эмоциональной сензитивностью, преобладанием отрицательных эмоций над положительными характеризуется:

- а) холерик;
- б) флегматик;
- в) меланхолик;
- г) сангвиник.

7. Какая из перечисленных эмоций может проявлять себя и в стенической, и в астенической форме?

- а) гнев;
- б) тоска;
- в) уныние;
- г) страх;
- д) раздражение.

8. Самыми интенсивными являются:

- а) настроения;
- б) чувства;
- в) аффекты.

9. Это психическое состояние возникает всякий раз, когда физическое, социальное или даже воображаемое препятствие мешает или прерывает действие, направленное на достижение цели, удовлетворение потребности:

- а) аттракция;
- б) аффект;
- в) настроение;
- г) обида;
- д) фрустрация.

10. Состояние, которое возникает в экстремальной ситуации, требует от человека мобилизации и напряжения нервно-психических сил, называется:

- а) стресс;
- б) фрустрация;
- в) аффект;
- г) эмоция.

11. Изменение поведения или убеждений личности в результате реального или воображаемого давления группы называется:

- а) групповая сплочённость;
- б) подчинение;
- в) конформность;
- г) одобрение.

12. Официальное положение человека в системе внутригрупповых отношений называется:

- а) статус;
- б) роль;
- в) позиция;
- г) маска;
- д) внутренняя установка.

13. Нормативно заданный и коллективно одобряемый образец поведения, ожидаемого от человека, занимающего в группе определённое положение, называется:

- а) статус;
- б) роль;
- в) позиция;
- г) маска;
- д) внутренняя установка.

14. Понимание и интерпретация другого человека путём отождествления себя с ним называется:

- а) эмпатией;
- б) идентификацией;
- в) рефлексией;
- г) стереотипизацией.

15. Искусство нравиться другим людям и производить на них приятное впечатление называется:

- а) аттракция;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) рефлексия;
- д) каузальная атрибуция.

16. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения?

- а) эмпатия;
- б) стереотипизация;
- в) рефлексия;
- г) внушение;
- д) убеждение.

17. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участником, – это:

- а) дискуссия;
- б) обсуждение;
- в) торг;
- г) беседа.

18. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании личности или в межличностном взаимодействии людей и их групп, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями, называется:

- а) конфликтоген;
- б) конфликт;
- в) конфликтная ситуация;
- г) инцидент.

19. Эмоциональное состояние, которое сопровождает возникновение конфликта:

- а) аффект;
- б) фрустрация;
- в) депрессия;
- г) стресс.

20. Укажите стратегию поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнёрства»:

- а) приспособление;
- б) избегание;
- в) сотрудничество;
- г) компромисс;
- д) соперничество.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ НА ИТОГОВУЮ АТТЕСТАЦИЮ

1. Психология межличностных отношений как предмет научного знания. Компоненты межличностного взаимодействия.
2. Структура межличностных отношений (Я. Л. Коломинский, В. Н. Куницина).
3. Виды межличностных отношений.
4. Динамика развития межличностных отношений.
5. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
6. Социализация личности: социально-психологический аспект. Периоды и основные этапы социализации личности.
7. Психологическая структура личности.
8. Понятие карьеры: широкое и узкое понимание карьеры. Типы карьер.
9. Темперамент: качественные характеристики, типологии. Психологическая совместимость людей различных типов темперамента.
10. Характер. Структура свойств и типологии. Акцентуации характера.
11. Способности как фактор успешности профессиональной деятельности. Виды и уровни развития способностей.
12. Воля, волевые качества личности и их развитие.
13. Структура мотивационно-потребностной сферы личности.
14. Иерархия потребностей.
15. Классификация мотивов. Профессиональная мотивация.
16. Проблема мотивации достижения успеха и избегания неудачи.
17. Потребности и мотивы личности в общении: аффилиация, альтруизм, власть, агрессия.
18. Характеристика эмоциональной сферы личности.

19. Информационная теория эмоций П. В. Симонова.
20. Эмоциональные состояния.
21. Классификация эмоций и чувств.
22. Самоконтроль и саморегуляция эмоциональных состояний.
23. Эмоциональный интеллект.
24. Малая группа: понятие, характеристики.
25. Групповая динамика.
26. Конформность и влияние меньшинства в малой группе.
27. Групповая сплоченность. Социально-психологический климат.
28. Эффективность деятельности малой группы. Групповая продуктивность.
29. Специфика командных отношений.
30. Значение и функции общения, его содержание и структура.
31. Перцептивная сторона общения: механизмы социальной перцепции.
32. Межличностная аттракция.
33. Самопрезентация. Формирование первого впечатления о личности.
34. Вербальные и невербальные средства общения. Зоны и дистанции в общении.
35. Коммуникативные барьеры общения. Эффекты искажения в восприятии людей.
36. Виды и техники слушания.
37. Понятие, виды и способы психологического влияния. Убеждение, внушение, заражение, подражание, мода.
38. Структура манипулятивного воздействия. Средства манипулирования.
39. Руководство и лидерство, стили руководства в управлении группой.
40. Тайм-менеджмент: способы управления временем.
41. Профессиональная и психологическая компетентность руководителя.
42. Понятие, функции, типы лидерства и руководства. Стили лидерства.
43. Понятие, психологические особенности и принципы делового общения.
44. Психологические аспекты переговорного процесса и деловой беседы.
45. Правила ведения деловой дискуссии.
46. Подготовка, организация и проведение деловых совещаний.
47. Публичное выступление. Презентация.
48. Имидж современного делового человека.
49. Основные правила составления резюме.
50. Собеседование при приеме на работу.
51. Деловой телефонный разговор.
52. Этикетные нормы поведения и общения.
53. Понятие, причины возникновения, виды, динамика межличностных конфликтов.
54. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
55. Конфликтные типы личности.
56. Управление конфликтным поведением и разрешением конфликтов в организации.
57. Содержание и структура социальной компетентности.
58. Группы умений и навыков, необходимых для компетентного профессионального общения.

ГЛОССАРИЙ

Атрибуция каузальная – интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

Аттракция – эмоциональное отношение человека к кому-либо в виде проявления к нему симпатии или готовности к общению.

Аффект – интенсивно, бурно и кратковременно протекающая эмоциональная реакция, нарушающая волевой контроль.

Барьеры общения – 1) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению; 2) психологические трудности, возникающие в процессе общения, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию.

Внушение – целенаправленное эмоциональное воздействие, связанное с формированием у человека определенного психического состояния, осуществляется с помощью речи, связано с эмоциональной готовностью человека получить установку к действию.

Групповая идентификация – отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

Деловое общение – это двусторонний процесс, взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Заражение – 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.

Идентификация – уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому человеку как образцу на основании эмоциональной связи с ним.

Карьера – успешное продвижение работника в сферах общественной, служебной, профессиональной, научной деятельности и др.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Компетентность – способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Компетентность социальная – интегративный комплекс личностных свойств и качеств (когнитивных, мотивационно-ценностных, поведенческих), основанных на психологических знаниях и умениях, позволяющих субъекту деятельности осуществлять эффективное общение в условиях профессиональной деятельности и личном общении (социальной среде).

Компетенция – знания, умения, опыт и личностные качества, необходимые для решения теоретических и практических задач.

Конформность – податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшей им позицией большинства.

Личность – 1) человек как субъект социальных отношений и сознательной деятельности; 2) человек, обладающий минимально необходимым социальным опытом, активно включенный в решение социальных проблем, и относящийся к личности другого человека, как к высшей ценности, равной ценности собственного «Я».

Малая группа – небольшое объединение людей (от 2–3 до 20–30 человек), занятых каким-либо общим делом и находящихся в прямых взаимоотношениях друг с другом.

Манипуляция – это разновидность скрытого речевого воздействия, направленного на достижение собственных целей субъекта воздействия, которые не совпадают с намерениями или противоречат желаниям и интересам объекта воздействия.

Межличностное взаимодействие – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную связь.

Межличностные отношения – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Мотив – сложное психическое образование, побуждающее к сознательным действиям и поступкам и служащее для них основанием.

Мотивация – процесс формирования мотива, совокупность причин, толкающих на тот или иной поступок.

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание.

Обратная связь – сообщение другому человеку о том, как я его понимаю, какие эмоции вызывает у меня его поведение.

Рефлексия – осмысление того, как человек понимает меня, какое впечатление я произвожу на него, какие эмоции он испытывает в процессе общения.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, который порождается потребностями в совместной деятельности и включает в себя: обмен информацией, взаимодействие между людьми, восприятие и понимание другого человека.

Переговоры – вид совместной деятельности с партнерами, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договоров, сделок, контрактов.

Подражание – следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.

Профессиональная мобильность – готовность и способность специалиста к смене выполняемых производственных заданий, освоению новых специальностей или изменений в них, возникающих под влиянием технических и технологических преобразований.

Профессиональная социализация – присвоение специалистом групповых норм, ценностей, правил профессионального поведения; идентификация себя с профессией.

Психологический климат – нравственно-эмоциональный тон межличностных отношений в группе.

Психологическая совместимость – показатель, отражающий возможность бесконфликтного общения и согласованности действий участников группы.

Референтная группа – реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке.

Саморегуляция – способность контролировать свои эмоции и сдерживать импульсы.

Самосознание – способность правильно понимать свои эмоции и мотивацию, оценивать свои слабые и сильные стороны, определять цели и жизненные ценности.

Сопереживание – это переживание субъектом тех же чувств, которые испытывает другой.

Сочувствие – это отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью другого (выражение сожаления, соболезнования и т. п.).

Социализация – процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемые в общении и деятельности.

Социальная дискриминация – неоправданно негативное поведение по отношению к группе или ее членам, сопровождающееся ущемлением их прав и достоинства.

Социальный интеллект – способность понимать и прогнозировать поведение людей в разных житейских ситуациях, распознавать намерения, чувства и эмоциональные состояния человека по вербальной и невербальной экспрессии.

Сплоченность групповая – 1) один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов; 2) высокий уровень развития межличностных отношений в группе, проявляется в общих ценностях, убеждениях, традициях и действиях.

Средства общения – это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного человека другому.

Стереотип социальный – обобщенная, упрощенная и ригидная система широко разделяемых представлений об опознаваемых группах людей, в которых каждый человек рассматривается как носитель одних и тех же наборов ведущих характеристик, приписываемых любому члену данной группы безотносительно его реальных качеств.

Стресс информационный возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда субъект не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в заданном темпе – при высокой ответственности за последствия этих решений.

Стресс эмоциональный – состояние ярко выраженного психоэмоционального переживания человеком конфликтных жизненных ситуаций, которые остро или медленно ограничивают удовлетворение его социальных или биологических потребностей, появляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды и пр.

Стрессоустойчивость – совокупность личностных качеств, позволяющих субъекту переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной или иной деятельности, без особых вредных последствий для окружающих и своего здоровья.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

Фасцинация – словесное воздействие на людей, при котором достигается минимальная потеря информации.

Фрустрация – психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний и поведения, вызываемых объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи.

Чувства – длительные эмоциональные состояния, которые носят предметный характер и выражают отношение человека к каким-либо объектам.

Эмоции – субъективные психические состояния, протекающие в форме переживания человеком своего отношения к деятельности, к другим людям или к самому себе.

Эмоциональный интеллект – способность человека распознавать эмоции и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач.

Эмоциональные состояния – это эмоциональный компонент общего психического состояния человека.

Эмпатия – осознанное понимание внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека, сопереживание.

Эффект новизны – феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что при восприятии человека человеком по отношению к знакомой персоне наиболее значимой и запоминающейся оказывается последняя, новая информация о ней.

Эффект ореола – распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств.

Эффект первичности (эффект первого впечатления, эффект знакомства) – склонность индивида придавать наибольшую значимость той информации о человеке, предмете или явлении, которая получена раньше.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Вечорко, Г. Ф. Основы психологии и педагогики. Практикум : учебное пособие / Г. Ф. Вечорко. – Минск : ТетраСистемс, 2014. – 272 с.
2. Гарбер, Е. И. Методика профессиографии / Е. И. Гарбер, В. В. Козача. – Саратов : Илекса, 2004. – 183 с.
3. Голованова, И. И. Методика публичного выступления : учебное пособие / И. И. Голованова. – Казань : Центр инновационных технологий, 2009. – 110 с.
4. Горянина, В. А. Психология общения / В. А. Горянина. – М. : Смысл, 2006. – 262 с.
5. Деркач, А. А. Акмеологические основы развития профессионала / А. А. Деркач. – М. : Изд-во Московского психолого-социального института ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2004. – 237 с.
6. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – М. : Академический проект, 2003. – 377 с.
7. Коммуникативно-интеллектуальное упражнение «Устный счет» [Электронный ресурс] // А. Я. Психология. – Режим доступа: http://azps.ru/training/communication/-kollektivnoe_umnozhenie.html. – Дата доступа : 06.12.2023.
8. Кудрицкая, Е. Г. Психология делового общения. Методические указания для студентов всех специальностей дневной и заочной форм обучения / Е. Г. Кудрицкая, О. П. Бурко. – Брест : БрГТУ. – 2023. – 52 с.
9. Кулько, Е. И. Психология межличностных отношений : методические указания по подготовке к семинарским занятиям / Е. И. Кулько, Т. А. Захаренко. – Горки : БГСХА, 2017. – 137 с.
10. Куницына, В. Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, М. Н. Погольша. – СПб. : Питер, 2002. – 278 с.
11. Куприна, М. В. Мотив достижения в структуре креативной личности / М. В. Куприна. – СПб., 2004. – 278 с.
12. Луговский, В. А. Психология профессиональной деятельности : учеб.-метод. пособие / В. А. Луговский, М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2015. – 101 с.
13. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : МГФ «Знание», 1996. – 357 с.
14. Маслоу, А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – М. : Проспект, 2004. – 326 с.
15. Моденов, А. К. Психология в профессиональной деятельности (организационное поведение) : учебное пособие / А. К. Моденов, Т. А. Лелявина. – СПб. : СПбГАСУ, 2017. – 110 с. : ил.
16. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2007. – 268 с.
17. Психологические тесты для деловых людей / Сост. Н. А. Литвинцева. – М. : Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1994. – 320 с.
18. Самоукина, Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Н. В. Самоукина. – 2-е изд., доп. – М. : Экмос, 2000. – 213 с.
19. Социально-психологический практикум: учеб.-метод. пособие для студентов ф-та психологии и социальной работы / Авт.-сост. В. В. Гриценко. – Балашов : Изд-во «Николаев», 2004. – 184 с.
20. Социальная психология для студентов непрофильных специальностей : рабочая тетрадь / М. Ф. Бакунович [и др.] ; под общ. ред. М. Ф. Бакунович. – Минск : БГПУ, 2020. – 64 с.
21. Шатравко, Н. С. Психология межличностных отношений : курс лекций / Н. С. Шатравко, Т. А. Захаренко. – Горки : БГСХА, 2013. – 124 с.

Учебное издание

Авторы-составители:
Бурко Оксана Петровна
Кудрицкая Елена Григорьевна

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

методические рекомендации
к изучению учебной дисциплины

Ответственный за выпуск: Бурко О. П.
Редактор: Митлошук М. А.
Компьютерная вёрстка: Соколюк А. П.
Корректор: Дударук С. А.

Подписано в печать 28.12.2023 г. Формат 60x84 1/16. Бумага «Performer».
Гарнитура «Arial Narrow». Усл. печ. л. 2,33. Уч. изд. л. 2,5. Заказ № 1398. Тираж 19 экз.
Отпечатано на ризографе учреждения образования «Брестский государственный
технический университет». 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/235 от 24.03.2014 г.