

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»**
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Петрозаводский филиал ПГУПС

ОДОБРЕНО

на заседании цикловой комиссии
протокол № 11 от 15.06.2017

Председатель цикловой комиссии:



УТВЕРЖДАЮ

Начальник УМО

 А.В. Калько

2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению практических занятий

По дисциплине ОГСЭ.06. Психология и этика деловых отношений

Специальность:

23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте

27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожном
транспорте)

09.02.02 Компьютерные сети

Разработчик: преподаватель Петрозаводского филиала ФГБОУ ВО ПГУПС
Резегина Н.А.

2017г

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по организации и проведению практических занятий разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология и этика деловых отношений и предназначено для выполнения практических занятий обучающимися.

Практические занятия по учебной дисциплине направлены на усвоение знаний, освоение умений и формирование элементов общих компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

определять тип нервной системы и тип темперамента;
определять характер межличностных отношений при помощи невербальных средств общения;
определять причины, вид и способы поведения участников конфликта;
применять основные правила делового контакта в практической жизни;
различать повседневный и вечерний деловой костюмы;

знать:

структуру общения;
сущность основных функций общения (восприятия, коммуникации, взаимодействия);
основные характеристики, общие и отличительные черты духовного, делового, стандартизованного, манипулятивного и примитивного уровней общения;
значение невербального общения;
классификацию невербальных средств общения;
понятия: “формальная группа”, “неформальная группа”, “формальная роль”, “неформальная роль”, “авторитет”, “лидерство”;
определение конфликта;
причины конфликтов;
основные способы поведения в конфликте;
знать законы эффективных деловых отношений;
основные правила и порядок приветствия и знакомства;
основные правила делового контакта;

В результате освоения учебной дисциплины происходит поэтапное формирование элементов общих компетенций:

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

Рабочей программой предусмотрено выполнение обучающимися практических занятий, включая, как обязательный компонент практические задания с использованием персонального компьютера.

ПЕРЕЧЕНЬ

Практических занятий по дисциплине ОГСЭ.06. «Психология и этика деловых отношений»

Практическое занятие №1

Определение психологических особенностей личности.

Практическое занятие №2

Определение своей доминирующей стратегии выхода из конфликтных ситуаций.

Практическое занятие №3

Составление Кодекса корпоративной этики ПФ ПГУПС

Практическое занятие №4

Оформление резюме.

Тема: «Определение психологических особенностей личности»

Цель работы:

1. Закрепление теоретических знаний по теме: «Темперамент».
2. Приобретение навыков самодиагностики по определению психологических особенностей своей личности.

Задание №1

Определение типа нервной системы, типа темперамента.

1. Определите тип своего темперамента, а также силу, подвижность и уравновешенность своей нервной системы (нервных процессов), тип нервной системы по следующей предложенной методике.

- 1.1. Изучите характерные черты представителей четырех темпераментов применительно к себе.** На каждый из предложенных пунктов теста **ответьте однозначно «да» или «нет»** - в соответствии с тем, характерна или нет для вас каждая данная черта. **Оформите в работе ответ «да» в виде записи номера черты.**

Примечание: Психологи рекомендуют давать тот ответ, который сразу же возникает после прочтения текста (в случае сомнений при ответах).

I. Сангвиник

1. Веселы и жизнерадостны.
2. Энергичны и деловиты.
3. Часто не доводите начатое дело до конца.
4. Склонны переоценивать себя.
5. Способны быстро схватывать новое.
6. Неустойчивы в интересах и склонностях.
7. Легко переживаете неудачи и неприятности.
8. Легко приспосабливаетесь к разным обстоятельствам.
9. С увлечением беретесь за любое новое дело.
10. Быстро остываете, если дело перестает интересовать.
11. Быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую.
12. Тяготитесь однообразной будничной, кропотливой работой.
13. Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми.
14. Выносливы и работоспособны.
15. Обладаете громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой.
16. Сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке.
17. Обладаете всегда бодрым настроением.
18. Быстро засыпаете и пробуждаетесь.
19. Часто несобранны, проявляете поспешность в решениях.
20. Склонны иногда «скользить по поверхности», отвлекаться.

II. Холерик

1. Неусидчивы, суетливы.
2. Невыдержанны, вспыльчивы.
3. Нетерпеливы.
4. Резки и прямолинейны в отношениях с людьми.
5. Решительны и инициативны.
6. Упрямы.
7. Находчивы в споре.

8. Работаете рывками.
9. Склонны к риску.
10. Незлопамятны и необидчивы.
11. Обладаете громкой, страстной речью со сбивчивой интонацией.
12. Неуравновешенны и склонны к горячности.
13. Агрессивный забияка.
14. Нетерпимы к недостаткам.
15. Обладаете выразительной мимикой.
16. Способны быстро решать и действовать.
17. Неустанно стремитесь к новому.
18. Обладаете резкими, порывистыми движениями.
19. Настойчивы в достижении поставленной цели.
20. Склонны к резким сменам настроения.

III. Флегматик

1. Спокойны и хладнокровны.
2. Последовательны и обстоятельны в делах.
3. Осторожны, рассудительны.
4. Умеете ждать.
5. Молчаливы и не любите попусту болтать.
6. Обладаете спокойной, равномерной речью с остановками, без резко выраженных эмоций, жестикуляций и мимики.
7. Сдержанны и терпеливы.
8. Доводите начатое дело до конца.
9. Не растрчиваете попусту сил.
10. Строго придерживаетесь выбранного распорядка жизни, системы в работе.
11. Легко сдерживаете порывы.
12. Мало восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Незлобивы, проявляете снисходительность в отношении к колкостям в свой адрес.
14. Постоянны в своих отношениях и интересах.
15. Медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного дела на другое.
16. Равны в отношениях со всеми.
17. Любите аккуратность и порядок во всем.
18. С трудом приспосабливаетесь к новой обстановке.
19. Инертны, малоподвижны, вялы.
20. Обладаете выдержкой.

IV. Меланхолик

1. Стеснительны.
2. Теряетесь в новой обстановке.
3. Затрудняетесь установить контакт с новыми людьми.
4. Не верите в свои силы.
5. Легко переносите одиночество.
6. Чувствуете подавленность и неуверенность при неудачах.
7. Склонны уходить в себя.
8. Быстро утомляетесь.
9. Обладаете слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота.
10. Невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника.
11. Впечатлительны до слезливости.
12. Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию.

13. Предъявляете высокие требования к себе и окружающим.
14. Склонны к подозрительности и мнительности.
15. Болезненно чувствительны и легкоранимы.
16. Чрезмерно обидчивы.
17. Скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями.
18. Малоактивны и робки.
19. Безропотно покорны.
20. Стремитесь вызвать сочувствие и помощь у окружающих.

1.2. Подсчитайте количество выписанных Вами качеств по каждому типу темперамента.

1.3. Подсчитайте процент выписанных качеств по каждому типу темперамента по формулам:

$$C = \frac{A_C}{A} * 100\%$$

$$X = \frac{A_X}{A} * 100\%$$

$$\Phi = \frac{A_\Phi}{A} * 100\%$$

$$M = \frac{A_M}{A} * 100\%$$

где: С – сангвиник, Х – холерик, Ф – флегматик, М – меланхолик;

A_C , A_Φ , A_X , A_M – количество выписанных качеств соответственно по каждому типу темперамента;

A – общее количество всех выписанных качеств по всем четырем типам темпераментов.

1.4. Сделайте выводы по следующим критериям:

- до 19% - мало выраженные черты;
- 20-29% - выраженные черты;
- 30-39% - хорошо (ярко) выраженные черты;
- 40% и выше – основной тип темперамента.

1.5. Подсчитайте по формуле:

- **Силу своей нервной системы:** $C_{н.с.} = 100 - M$, где М – полученный ранее процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как меланхолику.

- **Подвижность нервной системы:** $П_{н.с.} = C + X$, где С – процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как сангвинику; X – процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как холерику.

- **Уравновешенность нервной системы:** $У_{н.с.} = C + \Phi$, где Ф – процент положительно отмеченных качеств, присущих вам как флегматику.

1.6. Сделайте выводы относительно силы, подвижности и уравновешенности вашей нервной системы.

Если $S \geq 55\%$, то сильные нервные процессы, если $P, U \geq 50\%$, то подвижные, уравновешенные нервные процессы.

1.7. Сделайте вывод относительно типа вашей нервной системы.

1.8. Учтите полученные результаты при общении друг с другом.

Задание № 2

Определение психологического типа

Прочтите в верхней и нижней части таблицы текст в первой колонке (графе). Выберите характеристику, которая в большей степени подходит к Вам. Переходите к чтению двух характеристик, которые записаны в следующей колонке (графе) напротив текста выбранной Вами части таблицы и так далее...

Таблица 1

Безмятежность, свобода от обязательств, действия по ситуации, гибкая воля, реальная жизнь, а не догмы, работа по вдохновению, поиск, случайная удача, приспособление к меняющемуся миру, стремление схватить ситуацию, уловить тенденции, импульсивность поступков, плавные, мягкие движения.	Абстракция, теория, интересные задачи, понять суть, смысл вещей, перспектив, уступить в мелочах. Весь – мир в будущем.	Энтузиазм, азарт, увлечение новыми начинаниями.	Вдохновляющие идеи, начинания и теории	ДОН
			Интересные, талантливые люди, общение	ГЕК
	Конкретность, практика, полезные дела, интересы, понять расстановку сил, влияний, добиться своего. Мой дом – сегодня.	Интуиция, духовность, самопознание, дух истории, время.	Скептическое предвидение, профессионализм.	БАЛ
			Эмоциональное предчувствие, поэтичность	ЕСН
		Воля, преодоление трудностей, сила и красота.	Кто хочет, тот добьется. Логика борьбы.	КОР
		Интересы близких, комфорт, ощущения,	Энергия, власть, чувства, влияние на людей.	ЛЕО
			Условия жизни, острота восприятия, независимость.	ГБН

		стойкость.	Ощущения, природа, теплое общение и эмоции.	ДЮМ
Планомерное продвижение. Заблаговременная подготовка, систематическая работа, не откладывать на последнюю минуту, довести начатое дело до конца, сделать и полюбоваться результатом, решительность, устойчивость мнений, ответственность за поступки, эмоции и решения, четкие, резкие движения.	Рассудок, холодный анализ дел, логика, объективный подход, трезвое мышление, непредвзятость, сдержанность.	Правильные действия, логика поступков, мое право.	Романтика преодоления, время не ждет.	ЛОН
			Добросовестная работа, порядок, качество.	ТИР
		Спокойное мышление, логика отношений, мой долг.	Равенство, справедливость, система знаний.	РОБ
			Логика системы. Волевое внедрение разумного.	МАК
	Чувства, сопереживание людям, эмоции, симпатии, любовь и ненависть, неравнодушие, сердечность с близкими.	Эмоциональное богатство, открытость, порыв любви, гнева.	Радостные эмоции, праздник, доброе настроение.	ВИК
			Драматичность, трагедия, романтизм, сопереживание.	ГАЛ
		Молчаливое переживание, добро и зло, скрытый мир чувств.	Вера, надежда, любовь. Привязанность к близким.	ДОС
			Неприятие зла, воля к моральной чистоте.	ТЕД

Запомните выбранный вами код психологического типа

Теперь нужно реализовать проверочный тест. Нарисуйте таблицу, состоящую из четырех строк, по пять клеток в каждой строке. Внесите в нее ответы на пятнадцать приведенных ниже вопросов следующим образом. Каждый ответ обозначен цифрой 1 или 2, причем первые пять ответов помещаются в первую строку вашей таблицы, с шестого по десятый ответ – во вторую строку, с одиннадцатого по пятнадцатый ответ – в третью строку таблицы.

Вопросы проверочного теста.

1. Вам приятнее:
 - 1) события своей жизни планировать заранее;
 - 2) оставаться свободным от обязательств и делать то, что предлагает случай.
2. Вы считаете себя человеком:
 - 1) достаточно собранным и внимательным;
 - 2) задумчивым, ничего не видите и не слышите вокруг.
3. что, по-вашему, важнее для хорошей работы фирмы:
 - 1) четкая организация труда, знания и опыт сотрудников;
 - 2) хорошие отношения, эмоциональный тонус людей.
4. У вас в действительности:
 - 1) много приятелей;
 - 2) один-два настоящих друга.
5. Как вы поступите, купив новый бытовой прибор:
 - 1) включите, и если не работает, возьметесь за чтение инструкции;
 - 2) сначала прочтете инструкцию, а потом уже включите.
6. Как вы относитесь к работе:
 - 1) не любите прерывать начатую работу на полпути;
 - 2) можете начать несколько работ сразу и будете с трудом их заканчивать.
7. Вы больше цените в себе:
 - 1) характер, волю, упорство;
 - 2) интеллект, воображение, способности.
8. Превыше всего вы цените:
 - 1) разум, ставите его выше чувств, имеете объективное мнение о людях, независимо от симпатий к ним, стараетесь не обсуждать темы личной жизни, как своей, так и чужой;
 - 2) чувства, они играют в вашей жизни значительную роль. Для вас важнее эмоциональный мир человека, его отношение к вам и ваше к нему, чем его объективные данные.
9. В новой компании:
 - 1) можете сразу включиться в разговор;
 - 2) какое-то время молча слушаете и наблюдаете за людьми.
10. Какая постановка вопроса с детства ближе вашему духовному складу:
 - 1) все люди хорошие, добрые, любят друг друга;
 - 2) к людям надо относиться осторожно и доверять только после того, как хорошо узнаешь.
11. Если утром в выходной спросить, что вы будете делать в этот день:
 - 1) ответите достаточно точно;
 - 2) перечислите вдвое больше возможного или задумаетесь.
12. Какое слово больше соответствует вашему духовному складу:
 - 1) завершенность;
 - 2) эскиз.
13. Вам труднее переживать и исправлять ошибки:
 - 1) в области отношений с людьми;
 - 2) в работе, обращении с техникой, документами.
14. В центре внимания большой компании
 - 1) чувствуете себя легко и непринужденно;
 - 2) можете быть ограниченное время, а потом хочется скромно уйти в тень.
15. Думая о будущем, вы, прежде всего, обращаете внимание:
 - 1) на приятные, заманчивые перспективы, возможности;
 - 2) на опасности, которых следует избежать.

Подытожьте преобладающие ответы в каждой из пяти колонок вашей таблицы (каких цифр в колонке больше, такая и записывается в строку 4). В итоге вы получите свой микротест – набор из пяти цифр (единичек и двоек). Сравните его с микротестами, помещенными в правой колонке

таблицы 2. При отсутствии совпадения хорошенько подумайте, где вы могли ошибиться (выберите в таблице микротест отличающийся на одну цифру от Вами полученного и наиболее близкий по коду типа к тому типу, что вы получили в табл.1. Это будет Ваш тип). Запишите наименование типа напротив (рядом) таблицы.

Значение прочитанных слева направо единиц и двоек микротеста следующее: рациональность – иррациональность, сенсорика – интуиция, логика – этика, экстраверсия – интроверсия, позитивность – негативность.

Рассмотрим пример. Пусть три строки вашей таблицы имеют вид

1	1	1	2	2	1
2	1	1	1	2	2
3	1	1	1	2	1
4	1	1	1	2	1

В четвертой строке таблицы помещен ваш итоговый микротест. Его код – МАК. Псевдоним типа – Максим Горький. Доминирующие признаки типа – рациональность, сенсорика, логика, интроверсия, негативность.

После того как тип личности определен **необходимо изучить и написать его характеристику (развернутые характеристики каждого из шестнадцати типов – см. Психология делового общения и управления. Учебник/ Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. , стр. 198 «Цифровой тест «Социотип»)**

Перечень психологических типов

Таблица 2

Код типа	Псевдоним типа	Полное наименование типа	Микротест
ДОН	Дон Кихот	Интуитивно-логический экстраверт	22111
ДЮМ	Дюма	Сенсорно-этический интроверт	21222
ВИК	Виктор Гюго	Этико-сенсорный экстраверт	11211
РОБ	Робеспьер	Логико-интуитивный интроверт	12122
МАК	Максим Горький	Логико-сенсорный интроверт	11121
ГАЛ	Гамлет	Этико-интуитивный экстраверт	12212

КОР	Жуков (Командор)	Сенсорно-логический экстраверт	21112
ЕСН	Есенин	Интуитивно-этический интроверт	22221
ЛОН	Джек Лондон	Логико-интуитивный экстраверт	12111
ТЕД	Теодор Драйзер	Этико-сенсорный интроверт	11222
ЛЕО	Наполеон	Сенсорно-этический экстраверт	21211
БАЛ	Бальзак	Интуитивно-логический интроверт	22122
ТИР	Штирлиц	Логико-сенсорный экстраверт	11112
ДОС	Достоевский	Этико-интуитивный интроверт	12221
ГЕК	Гексли	Интуитивно-этический экстраверт	22212
ГБН	Габен	Сенсорно-логический интроверт	21121

Используя данные таблицы 3 и расшифровку ее обозначений, **сделайте вывод:**

Психологические типы партнеров, с которыми складываются и не складываются нормальные деловые отношения (по четыре типа)

Взаимоотношения между типами

Таблица 3

Ваш тип	Тип партнера															
	ДОН	ДЮМ	ВИК	РОБ	ГАЛ	МАК	КОР	ЕСН	ЛОН	ТЕД	ЛЕО	БАЛ	ТИР	ДОС	ГЕК	ГБН
ДОН	=Т	+Д	+А	=З	>С	<К	Де	Ми	Кт	-К	Сэ	Пп	<С	<К	Ро	Пд
ДЮМ	+Д	=Т	=З	+А	>К	<С	Ми	Де	-К	Кт	Пп	Сэ	<К	<С	Пд	Ро
ВИК	+А	=З	=Т	+Д	Ро	Пд	<С	<К	Сэ	Пп	Кт	-К	Де	Ми	>К	>С
РОБ	=З	+А	+Д	=Т	Пд	Ро	<К	<С	Пп	Сэ	-К	Кт	Ми	Де	>С	>К
ГАЛ	<С	<К	Ро	Пд	=Т	+Д	+А	=З	Де	Ми	>С	>К	Сэ	Пп	Кт	-К
МАК	<К	<С	Пд	Ро	+Д	=Т	=З	+А	Ми	Де	>К	>С	Пп	Сэ	-К	Кт
КОР	Де	Ми	>С	>К	+А	=З	=Т	+Д	<С	<К	Ро	Пд	Кт	-К	Сэ	Пп
ЕСН	Ми	Де	>К	>С	=З	+А	+Д	=Т	<К	<С	Пд	Ро	-К	Кт	Пп	Сэ
ЛОН	Кт	-К	Сэ	Пп	Де	Ми	>С	>К	=Т	+Д	+А	=З	Ро	Пд	<С	<К
ТЕД	-К	Кт	Пп	Сэ	Ми	Де	>К	>С	+Д	=Т	=З	+А	Пд	Ро	<К	<С

ЛЕО	Сэ	Пп	Кт	-К	<С	<К	Ро	Пд	+А	=З	=Т	+Д	>С	>К	Де	Ми
БАЛ	Пп	Сэ	-К	Кт	<К	<С	Пд	Ро	=З	+А	+Д	=Т	>К	>С	Ми	Де
ТИР	>С	>К	Де	Ми	Сэ	Пп	Кт	-К	Ро	Пд	<С	<К	=Т	+Д	+А	=З
ДОС	>К	>С	Ми	Де	Пп	Сэ	-К	Кт	Пд	Ро	<К	<С	+Д	=Т	=З	+А
ГЕК	Ро	Пд	<С	<К	Кт	-К	Сэ	Пп	>С	>К	Де	Ми	+А	=З	=Т	+Д
ГБН	Пд	Ро	<К	<С	-К	Кт	Пп	Сэ	>К	>С	Ми	Де	=З	+А	+Д	=Т

Расшифровка обозначений таблицы 3

+Д – дуальное – отношение поддержки, взаимного дополнения; наилучшее в браке, дружбе, сотрудничестве.

+А – активатор – повышающее активность друг друга; очень хорошее настроение.

=Т – тождество – человек вашего типа, отлично вас понимает; идеальное для обучения. В браке хорошо, только если вы хотите посвятить жизнь общему делу, как Пьер и Мария Кюри.

=З – зеркальное – лучше общаться не один на один, а с другими членами вашей группы. Тогда все будет в порядке.

Пд – полудополнение – чуть хуже дуального.

Пп – полная противоположность – думают об одном и том же, но с разных позиций.

Кт – квазитожество – не бывает ссор, но много споров, которые никогда не бывают плодотворными.

-К – конфликтное – постоянно «наступают друг другу на любимые мозоли». Хорошо для самопознания. Женишься на дуале – будешь счастлив, женишься на конфликтере – станешь философом. Главное – психологическая дистанция, подчеркнутая вежливость, отсутствие попыток излить душу.

Ро – родственные – похож на вас. Недостает откровенности. Кажется вам эгоистом. На самом деле это не всегда так.

Сэ – суперэго – хорошо, пока вы оба заботитесь друг о друге. Если ссора все же произошла, эта забота пропадет и конфликт становится неожиданно «громким».

Де – деловые – хорошо понимают друг друга, откровенны, но не умеют поддержать друг друга морально.

Ми – миражное – хорошо для отдыха. Совместная деятельность не очень ладится.

Направление стрелки перед обозначением отношения показывает, кто кого контролирует или кто кому передает социальный заказ.

К – отношение социального контроля. Подконтрольный чувствует себя крайне неудобно. Контролер кажется ему мелочно дотошным, причем как раз в тех вопросах, на которых он не хотел бы заострять внимание окружающих. Впрочем, известны случаи дружбы и в таком отношении. Но это возможно лишь при очень своеобразном характере подконтрольного.

>К – ваш подконтрольный (предполагается, что ваш тип слева, в боковике таблицы, а тип партнера – сверху). Будьте с ним особенно деликатны и вежливы.

<К – ваш контролер. Он послан вам не за грехи, а чтобы вы лучше знали свои недостатки. Если он слишком плохо воспитан, а у вас слишком слабые нервы, старайтесь держать его на некоторой психологической дистанции. Но помните, что его слова представляются обидными только вам, а не окружающим. Полезно мужественно выслушать их и принять к сведению.

С – отношение социального заказа. Заказчик активизирует «исполнителя», но чтобы реализовать этот импульс, тот должен на некоторое время отдалиться от него. Самые романтические любовные истории: партнеры, сходятся, расходятся, не могут друг без друга, не могут друг с другом. Не самые удачные браки.

>С – «исполнитель» вашего заказа. Он лучше вас понимает, что нужно сделать для решения ваших проблем. Дайте ему больше свободы. И напрасно вы думаете, что без вас он совсем пропадет.

<С – ваш заказчик. Ищите область, где вы могли бы реализовать полученный от него импульс. Например, если это ваш супруг, окунитесь в работу или общественную деятельность. Если начальник – посвятите больше времени семье или общественной деятельности. Он кажется вам человеком сильным и уважаемым. Действительно, вам полезно иметь его рядом с собой и учиться у него. Но если вы переусердствуете в этом, от вас начнут шарахаться ваши дуалы, что может плохо сказаться на вашей личной жизни.

Примечание: По окончании работы сделайте общий вывод по цели работы (закрепил..., приобрел навыки...).

Инструкционная карта
к практическому занятию № 2

Тема: «Определение своей доминирующей стратегии выхода из конфликтных ситуаций».

Цель выполнения практической работы:

1. Закрепление теоретических знаний теме: «Конфликтология».
2. Определение своей оптимальной стратегии поведения в конфликте.

Оборудование: психологический тест К. Томаса «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации» (адаптирован Н.В. Гришиной), бланк ответов.

Теория

- ✓ **Конфликт** - противоречия между интересами, ценностями, мотивами, ролями субъектов, которые нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей.
- ✓ Основные причины конфликтов - социально-экономические, социально-психологические и социально-демографические.
- ✓ Причины конфликтов коренятся также в таких субъективных факторах, как характеры людей, их настроения и вкусы.
- ✓ Развитие конфликта сопровождается изменяющимся поведением его участников.
- ✓ Основными моделями поведения в конфликте и соответствующими им типами субъектов являются: деструктивный, конформистский и конструктивный типы.
- ✓ Наиболее рациональным отношением к конфликту будет его предотвращение на ранней стадии развития.

Постановка задачи или ситуации

Определите у себя типичные способы реагирования в конфликтных ситуациях с помощью теста К. Томаса.

В тесте автор описывает каждую из 5 возможных стратегий 12 суждениями.

В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар.

Порядок выполнения

1. Напишите предположение о преобладающей у Вас стратегии поведения в конфликте.

После ознакомления с теоретической частью по данной теме, я предполагаю, что моей основной стратегией поведения в конфликте является стратегия _____.

2. Прохождение теста. Выберите в каждой паре предпочитаемый Вами вариант поведения и укажите его букву в ответах. Ответы записывайте в специальный бланк.

Ключ к тесту

№	Конку- ренция	Сотруд- ничество	Компромисс	Избегание	Уступка
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б

28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.
Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.
11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б) Я отстаиваю свои желания.

23.

А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

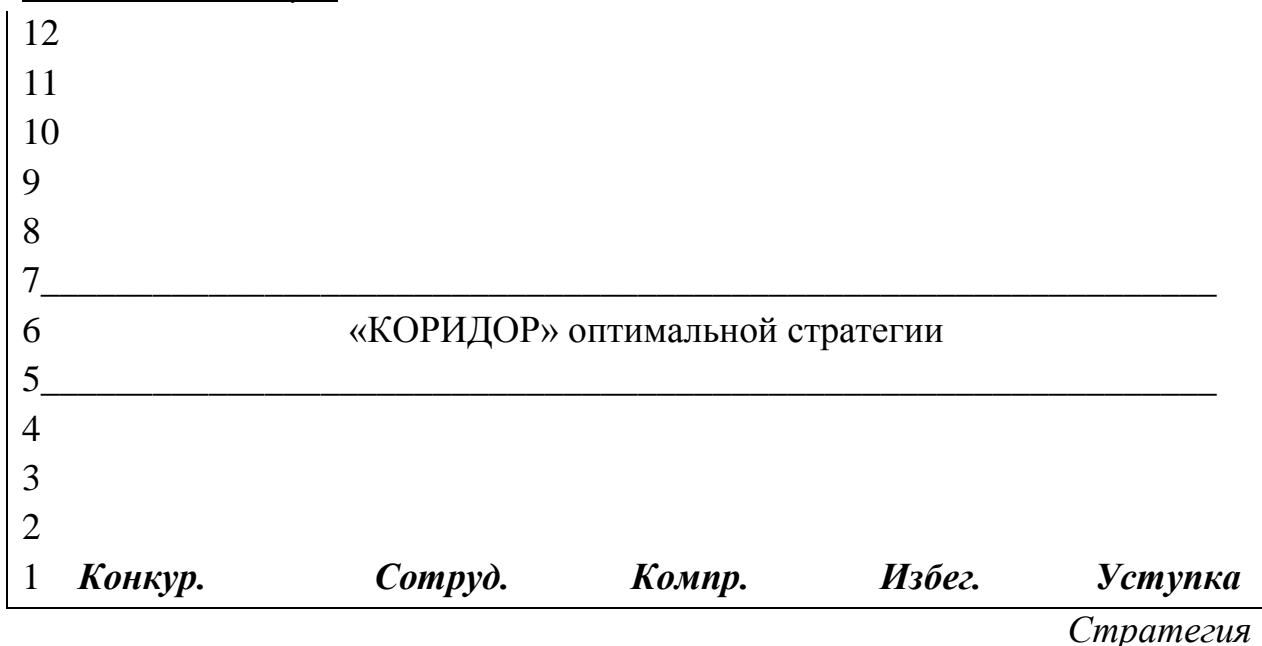
30.

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Подсчитайте , количество баллов, набранных Вами по каждой шкале и нанесите результат на график. Каждый ответ оценивается в 1 балл.

12 баллов (максимум)



Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все 5 тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. На графике результат оптимальной стратегии поведения попадает в «коридор» , отмеченный линиями.

Если Ваш результат отличается от оптимального, то рекомендуется реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения по результатам тестирования.

3. Проанализировать результаты теста и свое первоначальное предположение о своей доминирующей стратегии поведения в конфликте.

Контрольные вопросы

1. Какие рекомендации по разрешению конфликтов вы можете использовать в своей жизни? Запишите 10-15 правил.
2. Запишите способы защиты от манипуляций в конфликтных ситуациях.

Рекомендуемая литература:

1. Психология делового общения и управления. Учебник/ Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Руденко А.М. Конфликтология: учеб. пособие для бакалавров/ А.М.Руденко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. -316.

4. Написать вывод по практической работе.

Инструкционная карта
к практическому занятию № 3

Тема: «Составление Кодекса корпоративной этики ПФ ПГУПС».

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по теме: «Кодекс корпоративной этики» и приобретение навыков составления Кодекса.

Задание:

- ✓ разработать Кодекс корпоративной этики Петрозаводского филиала ПГУПС для студентов очной формы обучения.

Ход выполнения:

1. Продумать разделы данного Кодекса.
2. Прописать правила, регламентирующие поведение студентов в ПФ ПГУПС.
3. Написать **ВЫВОД** по практической работе.

Пример:

РАЗДЕЛ I.
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1.

Кодекс корпоративной этики ПФ ПГУПС представляет свод правил, определяющих требования, предъявляемые к личности студента и его поведению. Он составлен в соответствии с

Статья 2. Основные термины, используемые в настоящем Кодексе, и их определение.

1. «Мораль» – это ...
2. «Этика» – это ...
3. «Честь» – это ...
4. «Достоинство» – это ...
5. «Совесть» – это ...

РАЗДЕЛ II. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

Основными этическими принципами в ПФ ПГУПС являются:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

РАЗДЕЛ III. Общие правила поведения студентов.

Вывод по практической работе.

Инструкционная карта

к практическому занятию № 4

Тема : «Оформление резюме».

Цель выполнения практической работы:

1. Приобретение навыков составления резюме.

Теория

Резюме — документ, содержащий информацию о навыках, опыте работы, образовании и другой относящейся к делу информации, обычно требуемый при рассмотрении кандидатуры человека для найма на работу.

Структура резюме

Резюме обычно состоит из нескольких разделов, информация в каждом из которых призвана в кратком виде ознакомить потенциального работодателя со всеми сведениями о кандидате, необходимыми для его приёма на работу. В резюме не следует включать информацию, не имеющую никакого отношения к предполагаемой работе. В резюме следует включать только ту информацию, которая поможет максимально охарактеризовать вас.

Резюме должно содержать:

- контактную информацию кандидата;
- краткое описание должности, на которую он претендует;
- краткое описание основных навыков;
- описание опыта работы по специальности в обратном хронологическом порядке (как правило, трёх последних мест работы);
- описание образования (дипломы, сертификаты и пр.);
- достижения и доступные рекомендации;

Так же в резюме можно включить информацию о ваших увлечениях, лучше, если это активные увлечения (например, спорт, туризм, танцы).

Не следует включать в резюме информацию о желаемом уровне заработной платы. Это лучше указать в сопроводительном письме к резюме. Здесь же можно дать любые дополнительные пояснения к резюме.

При составлении резюме необходимо помнить, что от того, как Вы представите в нем свой профессиональный опыт, во многом зависит Ваш успех в поиске работы. Резюме — тот документ, из которого работодатель получает первую информацию о претенденте на вакансию и составляет свое мнение о нем. Ознакомление с резюме занимает в среднем 2-3 минуты, поэтому сведения, содержащиеся в нем, должны быть поданы так, чтобы сразу привлечь к себе внимание. Резюме должно быть отпечатано на 1-й странице, четким, хорошо читаемым шрифтом. Если Вы посылаете свое резюме по факсу, помните, что факсимильные аппараты значительно ухудшают качество печати, поэтому шрифт должен быть не меньше 11.

Задание: Составить свое резюме.

Порядок выполнения.

1. Заголовок – Ф.И.О. кандидата;
2. Основные личные данные – адрес, телефон, дата и место рождения;
3. Семейное положение:
4. Цель обращения – на какую работу, в какой должности претендует кандидат;
5. Квалификация:
6. Образование – даты, учебные заведения,
7. Опыт работы – даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений;
8. Дополнительные сведения – данные о дополнительных знаниях и навыках, имеющих отношение к данной работе, важных фактах биографии и личных качествах (владение иностранными языками; наличие водительских прав и опыт вождения; участие в работе конференций; сведения об общественной деятельности; сведения о военной службе; серьезные увлечения на досуге, имеющие отношение к данной работе, и достигнутые успехи; указание готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства; личные характеристики;)
9. ДАТА составления резюме и подпись.

Написать вывод по практической работе.

Список рекомендуемой литературы для подготовки к практическим занятиям

Основные источники:

1. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления : учебник для образов. учреждений сред. проф. образования / Л. Д. Столяренко. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 416 с.
2. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. Учебник. М.: Проспект, 2014. – 268 с.
3. Зарецкая И. Основы этики и психологии делового общения. Учебник для СПО. М.: Оникс, 2010. – 224 с.
4. Дмитриев, М. Г. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : дистанционный курс. / М. Г. Дмитриев. – (Система дистанционного обучения ПКЖТ). – Петрозаводск, 2010. –

Режим доступа: <http://moodle.lm.interso.ru/login/index.php>, по паролю. – Загл. с экрана.

5. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: Учебник / Г. М. Шеламова // Основы этики и психологии профессиональной деятельности. [Электронный образовательный ресурс]. - М.: Академия. - 2012. - 176 с. - Режим доступа: сервер Pkjt.

Интернет-ресурсы

1. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2952
2. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2999
3. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2996
4. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=3014