

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**Учреждение образования**  
**«Бобруйский государственный автотранспортный колледж»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор УО «БГАК»  
Д.В. Фокин  
31.08.2012 г.

# **ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

**Методические рекомендации по изучению учебной  
дисциплины, задания для контрольных работ и рекомендации  
по их выполнению  
для учащихся заочной формы обучения  
по специальностям:**

- 2-37 01 06-31 «Техническая эксплуатация автомобилей  
(производственная деятельность)»;**
- 2-44 01 01 «Организация перевозок и управление на автомо-  
бильном и городском транспорте»;**
- 2-25 01 35 «Бухгалтерский учёт, анализ и контроль».**

**Бобруйск**  
**2012**

Автор М.И. Санько, преподаватель учреждения образования «Бобруйский государственный автотранспортный колледж»

Разработаны на основе типовой учебной программы дисциплины «Психология и этика деловых отношений», утвержденной Министерством образования Республики Беларусь 25.06.2007 г.

Обсуждены и одобрены на заседании цикловой комиссии специальных бухгалтерских и экономических дисциплин.

Протокол № 1 от 31.08.2012 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень рекомендуемой литературы.....	6
3. Примерный тематический план.....	7
4. Методические рекомендации по изучению разделов, тем программы.....	8
5. Задания для домашних контрольных работ и методические рекомендации по их выполнению	33
Домашняя контрольная работа	37
6. Примеры ответов на задания .....	43

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В успешной деятельности современного специалиста всё большее значение приобретает профессиональная компетентность в области психологии и этики деловых отношений. Данная компетентность основывается, прежде всего, на знании себя, своих особенностей, возможностей, понимании внутреннего мира другого человека, умении общаться, предотвращать и преодолевать конфликтные ситуации. В свою очередь изучение материала дисциплины «Психология и этика деловых отношений» опирается на знания, полученные учащимися по дисциплинам «Основы философии», «Основы социологии», «Основы менеджмента», «Деловая документация».

Цели изучения дисциплины:

- формирование представлений о значимости и роли психологических и этических знаний в профессиональном становлении специалиста;
- формирование практических умений поддерживать благоприятный морально-психологический климат в коллективе;
- воспитание личностных качеств, обуславливающих социальную адаптацию в коллективе, развитие организаторских и коммуникативных способностей.

В результате изучения дисциплины учащиеся *должны знать*:

- основные понятия, задачи и методы психологии и профессиональной этики;
- психологическую структуру личности, психологические характеристики компонентов структуры личности современного специалиста;
- основные психологические характеристики познавательных процессов личности современного специалиста (внимание, ощущение, восприятие, память, мышление, речь, воображение);
- основные психологические характеристики эмоционально-волевой сферы личности специалиста, их роль в профессиональной деятельности;
- характеристики индивидуально- психологических особенностей личности специалиста (темперамент, характер, способности), их проявления в учебной и трудовой деятельности;- сущность, причины, пути предупреждения и способы разрешения конфликтов в трудовом коллективе;  
*должны уметь*:
- определять особенности развития познавательной сферы личности, характеризовать методы развития познавательных процессов;
- определять особенности волевого потенциала личности, вырабатывать умение волевой саморегуляции;
- определять состояние морально-психологического климата в трудовом коллективе;
- применять основные приёмы общения на практике;

- применять способы предупреждения и разрешения конфликтов в учебной и профессиональной деятельности.

Программа предусматривает проведение практических работ, основное назначение которых – помочь учащимся познать особенности своей личности, свои возможности, а также приобрести умения самооценки, самоанализа профессионально значимых качеств, умения делового общения.

По дисциплине «Психология и этика деловых отношений» выполняется одна домашняя контрольная работа.

В целях контроля знаний по окончании изучения дисциплины проводится обязательная контрольная работа по всему курсу.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учеб. пособие/ Г.В.Бороздина. – Минск: РИПО, 2008. – 216 с.
2. Зарудная А.А. Психология: учеб. пособие/ А.А.Зарудная. – Минск: «Вышэйшая школа», 1970. – 472 с.
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учеб. пособие/ И.Н.Кузнецов. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 528 с.
4. Цуранова С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учеб. пособие/ С.П.Цуранова, И.М.Павлова, А.С.Вашкевич. - Минск: РИПО, 2008. – 192 С.

### Дополнительная

1. Зеленкова И.Л. Этика: учеб. пособие/ И.Л.Зеленкова. – 2-е изд. – Минск: ТетраСистемс, 2004.-352 с.
2. Мальханова И.А. Деловое общение: учеб. пособие/ И.А.Мальханова. – 2-е изд., перераб. – Москва: Академический проект, 2003. – 224 с.
3. Мишаткина Т.В., Бороздина Г.В. Культура делового общения: учеб.пособие/ Т.В.Мишаткина, Г.В.Бороздина; под общей ред. Т.В.Мишаткиной. – Минск: Издательство Союза НПК РБ, 1997. – 283 с.
4. Розанова В.А. Психология управления: учеб. пособие/ В.А.Розанова. – 2-е изд., перераб., доп. – Москва, 2000
5. Руденский Е.В. Социальная психология: курс лекций/ Е.В.Руденский. – Москва: ИНФРА , 1997. - 224 с.
6. Холопова Т.Н. Протокол и этикет для деловых людей/ Т.Н.Холопова, М.М.Лебедева. – Москва: ИНФРА, 1994. – 245 с.
7. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта/ В.П.Шейнов. – Минск: Амалфея, 1997. – 384 с.

### 3. ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Раздел, тема	Количество часов			
	всего	в том числе на практические работы	всего	в том числе на практические работы
<b>Введение</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	
<b>Раздел 1. Познавательная сфера личности современного специалиста</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.1. Психологическая характеристика внимания	2	1	1	
1.2. Ощущение и восприятие	2			
1.3. Память	2	1	1	1
1.4. Мышление и речь	2	1		
1.5. Воображение	2	1		
<b>Раздел 2. Эмоционально-волевая сфера личности специалиста</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
2.1. Эмоции и чувства	2		1	
2.2. Воля	2	1		
<b>Раздел 3. Личность и деятельность</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
3.1. Психологическая структура личности современного специалиста	2			
3.2. Психологическая характеристика деятельности	3	1	1	1
<b>Раздел 4. Индивидуально-психологические особенности личности специалиста</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
4.1. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности специалиста	3	1	1	1
4.2. Характер	2			
4.3. Способности	3	1		
<i>Обязательная контрольная работа</i>	<b>1</b>			
<b>Раздел 5. Морально-психологический климат трудового коллектива и этические нормы взаимоотношений в коллективе</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	
<b>Раздел 6. Деловое общение и этикет</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6.1. Психологические особенности общения и этикет	4		1	
6.2. Конфликты: причины, пути преодоления	4	2	1	1
<i>Обязательная контрольная работа</i>			<b>1</b>	
<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

## 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ ПРОГРАММЫ

### Введение

Цель и содержание дисциплины.

Общие сведения об этической культуре. Требования к нравственному облику современного специалиста. Высшие моральные ценности.

Сознание и психика. Структура сознания и его основные психологические характеристики.

*Литература:* [1], стр. 4-31.

### *Методические рекомендации*

Значение и роль знаний, полученных в процессе изучения дисциплины, отражены в пояснительной записке к программе и методическим рекомендациям. Содержание и структура дисциплины – в тематическом плане. После пояснительной записки приведен список рекомендуемой литературы. В тексте методических рекомендаций ссылки на литературу сделаны с указанием порядкового источника в списке.

Поступки людей имеют определенную моральную значимость потому, что затрагивают интересы других людей. Общество регулирует поведение людей, предъявляет к ним моральные требования, ставит перед ними определенные цели. Благодаря этому поступки приобретают моральную ценность: действие, отвечающее нравственным требованиям, представляет собой добро, противоречащее им – зло. Моральные ценности – общественные установки, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливости и несправедливости, о смысле жизни и назначении человека, о его идеалах и принципах (добро и зло, свобода и ответственность, долг и совесть, честь и достоинство, смысл жизни, счастье и любовь, отношение к родине, отношение к семье).

Сознание присуще только человеку. Это высшая форма обобщенного отражения объективных устойчивых свойств и закономерностей окружающего мира. Сознанием формируется внутренняя модель внешнего мира; в результате этого формирования человек познает и преобразует окружающую действительность. Психологические характеристики сознания:

- сознание – это совокупность знаний. Поэтому в структуру сознания входят все познавательные процессы;
- различение субъекта и объекта. Человек способен выделять себя из окружающего мира и сознательно оценивать свое поведение и поступки;
- целеполагающая деятельность человека. Сознание человека обеспечивает предварительное мысленное построение схемы действий и предвидение их результатов;



- включение в состав сознания определенного отношения (к окружающей среде, к другим людям);
- речь. Только благодаря ей становится возможным усвоение человеком знаний, системы отношений, происходит формирование его воли и способности к целеполагающей деятельности.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Назвать предмет и задачи психологии и этики.
2. Охарактеризовать высшие моральные ценности.
3. Дать определение понятия «сознание» и описать его психологические характеристики.

## **РАЗДЕЛ 1. ПОЗНАВАТЕЛЬНАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА**

### **Тема 1.1 Психологическая характеристика внимания**

Понятие о внимании. Виды внимания, их характеристика. Свойства внимания и их развитие в профессиональной деятельности. Развитие наблюдательности.

*Литература:* [1], стр. 62 – 674; [3], стр. 263 – 285.

#### *Методические указания*

Психические процессы, при помощи которых человек познает окружающий мир, называются познавательными процессами. К таким процессам относятся: внимание, ощущение, восприятие, память, мышление, воображение. Из множества окружающих предметов, объектов и явлений человек выделяет те, которые представляют для него интерес, соответствуют его потребностям. Внимание - это активная направленность сознания на определенный объект при одновременном отвлечении от других предметов и явлений. Различают внимание внешнее и внутреннее. Внимание развивается постепенно и на определенном уровне своего развития становится свойством личности, которое называется внимательностью. Выделяют также непроизвольное, произвольное и послепроизвольное внимание. Основные виды внимания тесно связаны между собой и порой переходят друг в друга.

Различают пять свойств внимания: избирательность, устойчивость, объем, переключение, распределение. От особенностей внимания зависят такие черты личности, как внимательность, наблюдательность, рассеянность. Всегда нужно помнить, что внимательность помогает овладеть различными видами деятельности, быстрее достичь успеха.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. В чем заключается своеобразие внимания как психического процесса?
2. Описать основные виды внимания.

3. Назвать свойства внимания и их роль в профессиональной деятельности.

4. Какие приемы и способы тренировки внимания вы знаете?

### Тема 1.2. **Ощущение и восприятие**

Понятие об ощущении и восприятии. Классификация и виды ощущений и восприятий. Их особенности и роль в профессиональной деятельности.

*Литература:* [1], стр.55-62; [3], стр.109 – 163.

#### *Методические рекомендации*

Простейшими, но очень важными психическими познавательными процессами являются ощущения. Они сигнализируют нам о том, что происходит в данный момент вокруг нас и в нашем организме. Выделяют следующие типы ощущений: внешние (зрительные, слуховые, обонятельные, осязательные, вкусовые, кожные), внутренние (голод, жажда, изжога и т.д.), двигательные (ощущения движения и положения тела в пространстве).

Восприятие дает целостный образ предмета или явления, протекает вместе с ощущениями, но не может быть сведено к их сумме. К основным свойствам восприятия относят:

- избирательность;
- предметность;
- апперцепцию;
- осмысленность;
- константность;
- целостность.

Всякое явление в процессе восприятия мы понимаем с точки зрения уже имеющихся знаний, опыта. Это дает возможность включить новое знание в систему уже имеющихся, позволяет человеку развивать навыки и умения, что будет сказываться на его профессиональной деятельности.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Что общее и различное между ощущением и восприятием?
2. Перечислить виды ощущений и дать их краткую характеристику.
3. Каковы свойства восприятия?

### Тема 1.3 **Память**

Понятие о памяти. Виды памяти и их развитие в профессиональной деятельности. Процессы памяти. Рациональные приемы запоминания.

*Литература:* [1], стр. 67 – 77; [3], стр. 175 – 198.

## *Практическая работа № 1*

Определение типа памяти методом запоминания по-разному воспринятых слов.

Сравнение продуктивности логического и механического запоминания.

Рациональные приемы запоминания.

### *Методические рекомендации*

Все, что происходит в нашей психике, в каком-то смысле в ней и остается. Иногда – навсегда. Ни одна психическая функция не может быть осуществлена без участия памяти. А память немислима без других психических процессов.

Человеку надо много знать и много помнить, с каждым годом все больше и больше. Когда речь идет о памяти, мы используем следующие ее характеристики: объем, быстроту запоминания, прочность сохранения, точность (отсутствие искажений, пропусков), готовность (умение быстро извлекать из запасов памяти то, что необходимо в данный момент), длительность.

К процессам памяти относят: запоминание (механическое и смысловое), воспроизведение, сохранение, узнавание, забывание.

Все виды памяти можно условно разделить на три группы:

1. Что запоминаем (двигательная, эмоциональная, словесно-логическая, образная память);
2. Как запоминаем (произвольная и произвольная память);
3. Как долго сохранялось то, что запомнилось (кратковременная, долговременная и оперативная память). Оперативной памятью называют запоминание каких-то сведений, необходимых для выполнения отдельной операции.

В процессе развития личности все виды памяти необходимы и ценны. По мере взросления человека они не исчезают, а обогащаются, взаимодействуют между собой. Память у всех людей разная. Люди отличаются друг от друга объемом и содержанием хранимой информации, прочностью, точностью памяти, скоростью запоминания, а также способностью быстро и к месту припомнить необходимую информацию. У каждого человека есть свои особенности памяти. Память может быть хорошей по отношению к одним объектам и плохой по отношению к другим. Таким образом, глубокое и прочное запоминание, выработка положительных свойств памяти возможно только на основе учета ее закономерностей.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Какую роль играет память в жизни человека?

2. Дать характеристику основных процессов памяти.
3. Охарактеризовать виды памяти.
4. Какие виды памяти наиболее необходимы в вашей профессиональной деятельности?

#### Тема 1.4. Мышление и речь

Понятие о мышлении как высшей форме познавательной деятельности. Виды, операции и формы мышления, их психологические и профессиональные особенности. Развитие технического мышления.

Мышление и речь. Единство мышления и речи. Функции и виды речи.

*Литература:* [1], стр.77 – 88; [3], стр.198 – 245.

#### *Методические рекомендации*

Человек не просто воспринимает окружающий мир, но и старается его понять, то есть проникнуть в суть предметов и явлений. Понимание обеспечивается сложным познавательным психическим процессом, который называется мышлением. Если главная задача ощущения и восприятия – сбор конкретной информации, а памяти – точное сохранение накопленного, то у мышления задача другая – преобразовать информацию. Наиболее существенной особенностью процесса мышления является то, что человек выходит за пределы своего собственного опыта. Но мышление не только опосредованное, но и обобщенное познание (отражение) окружающего мира. Источником и критерием мыслительной деятельности является практика.

По характеру решаемых задач мышление подразделяют на теоретическое и практическое, осуществляемое на основе социального опыта и эксперимента.

По содержанию решаемых задач теоретическое мышление делится на понятийное и образное, а практическое – на наглядно-образное и наглядно-действенное.

Качества мышления отражают индивидуальные различия в мыслительной деятельности. К ним относятся:

- самостоятельность мышления – умение человека выдвигать новые идеи, задачи и находить нужные ответы и решения, не прибегая к мнению и помощи других людей;
- широта – проявляется в кругозоре человека, в способности видеть проблемы во взаимосвязи с другими явлениями;
- гибкость – выражается в умении быть свободным от шаблонных приемов, быстро изменять свои действия при изменении обстановки;
- инициативность – постоянное стремление самому искать и находить пути и средства разрешения задачи;

- быстрота – скорость решения поставленной задачи;
- оригинальность – способность производить новые идеи;
- пытливость – потребность всегда находить наилучшее решение поставленных задач и проблем;
- критичность – объективная оценка предметов и явлений, стремление подвергнуть сомнению гипотезы и решения.

Мыслительная деятельность людей совершается при помощи мыслительных операций: сравнения, анализа и синтеза, абстракции, обобщения и конкретизации. Все эти операции являются различными сторонами мышления.

Исключительно важная особенность мышления – неразрывная связь с речью. Речь – это словесный (вербальный) язык в действии. Различают внешнюю и внутреннюю речь. Результатом внутренней речи являются мысли. Она коротка, свернута, часто целое предложение сокращено до одного слова. Внешняя речь бывает устной и письменной. Устная делится на монологическую и диалогическую.

Следует четко обозначить основные признаки культурной речи: правильность (умение правильно говорить и писать), точность (умение выбирать и использовать самые нужные и подходящие слова), логичность, чистота, богатство и выразительность, уместность. Культура речи – важнейшее условие качества общения.

#### *Вопросы для самопроверки*

- 1.Что общее и различное между восприятием и мышлением как познавательными процессами?
- 2.Каким образом связаны мышление и речь?
- 3.Перечислить виды мышления и связать их с профессиональной деятельностью.
- 4.Перечислить мыслительные операции и дать их краткую характеристику.
- 5.Какие качества ума необходимы для вашей профессиональной деятельности?

#### **Тема 1.5. Воображение**

Понятие о воображении как «образном мышлении». Виды воображения, индивидуальные качества. Роль воображения в профессиональной деятельности.

*Литература:* [1], стр. 89-95; [3], стр. 245 – 263.

#### *Методические рекомендации*

Воображение представляет собой отражение реальной действительности в новых непривычных сочетаниях и связях. Воображение свойственно только человеку. Оно позволяет ему выйти за пределы реального

мира во времени и пространстве, дает возможность еще до начала работы представить себе готовый результат труда.

Цепочка познавательной деятельности: сначала мы ощущаем - полученные ощущения формируют восприятие – память сохраняет приобретенную информацию – мышление обрабатывает ее – воображение переделывает и видоизменяет. Результат воображения – образ. Выделяют несколько видов воображения:

Пассивное		Активное
- сновидения	репродуктивное	творческое
- галлюцинации		- фантазии
- грезы		- мечты

Пассивное воображение – возникновение новых образов под действием неосознанных потребностей.

Активное воображение – процесс преднамеренного построения образов в связи с сознательно поставленной целью.

Репродуктивное воображение – это построение образа предмета, явления по чертежу, схеме. Репродуктивное воображение помогает овладеть опытом, знаниями и достижениями других людей.

Творческое воображение – это самостоятельное создание новых образов. Образы создаются без опоры на готовое описание или условное обозначение. Благодаря творческому воображению создаются новые оригинальные образы, произведения, которых никогда не было.

При помощи специальных приемов и упражнений: агглютинации, акцентирования (утрирования, преувеличения, типизации), - можно развивать воображение. Большинство людей обладает смешанным типом воображения, так как мы в жизни опираемся одновременно на зрительные, слуховые и моторные ощущения.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Как взаимосвязаны воображение и мышление?
2. Назвать виды воображения.
3. Сравнить репродуктивное и творческое воображение и объяснить их роль в учебной и трудовой деятельности.

## **РАЗДЕЛ 2. ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА**

### **Тема 2.1 Эмоции и чувства**

Понятие об эмоциях и чувствах. Основные эмоциональные состояния и их внешнее выражение. Настроение. Стрессовые состояния. Виды чувств и их формирование в профессиональной деятельности. Нравствен-

ные чувства. Роль чувств в познавательной и практической деятельности специалиста. Чувства и потребности человека.

*Литература:* [1], стр. 96-105; [3], стр. 285 – 322.

### *Методические рекомендации*

Познавая окружающий мир и действуя в нем, человек испытывает бесконечно разнообразные эмоции и чувства. Одни явления жизни и события радуют, восхищают его, другие удивляют или возмущают, третьи вызывают тревогу и страх. Однако не все, что окружает человека, волнует его. Есть предметы и события, к которым он остается безразличным. Все, что удовлетворяет потребности человека, соответствует его интересам, склонностям, убеждениям, привычкам, вызывает переживание удовольствия в его различных оттенках; все, что не соответствует и тем более препятствует или противоречит потребностям, интересам, склонностям, убеждениям и привычкам человека, вызывает чувства неудовольствия, досады, обиды, гнева, печали, тревоги, ненависти. Эмоции легко обнаруживаются и довольно тонко понимаются другими людьми. Чувство – это более сложное, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение личности к тому, что она познает и делает.

Эмоциональное состояние можно рассматривать как эмоциональный компонент общего психического состояния человека. Выделяют несколько видов таких состояний: настроение, аффект, фрустрация, стресс.

Умение управлять своим настроением – особенность культурного развития личности.

Часто человек попадает в состояние аффекта из-за собственной безответственности и ощущения безнаказанности. Главное в предупреждении аффекта – чувство ответственности перед собой и окружающими людьми.

Самое эффективное средство противодействия фрустрации – оптимизм.

Стрессу необходимо противопоставить свою волю, высокие цели и мотивы, готовность к преодолению возможной стрессовой ситуации.

Высшие чувства присущи только человеку. Они тесно связаны с его личностью, отношением к жизни и людям, убеждениями и взглядами. Чувства сопровождают человека всю жизнь и играют огромную роль в жизни, профессиональной деятельности наряду с умом и волей. Их можно классифицировать следующим образом:

- нравственные (любовь, патриотизм, чувство долга, чести, дружба, товарищество, муки совести, ненависть и др.);
- интеллектуальные (жажда знаний, любознательность, удивление, сомнение, уверенность в суждениях, юмор, ирония и др.);
- эстетические (любовь к природе, людям, искусству).

Со временем человек учится управлять своим эмоциональным состоянием. Это требует от него волевых усилий. Человек, умеющий управлять своими переживаниями, считается эмоционально зрелой личностью.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Чем чувства отличаются от эмоций?
2. Перечислить основные эмоциональные состояния и указать способы управления эмоциями в них.
3. Что такое высшие чувства? На какие группы они делятся?

### **Тема 2.2 Воля**

Понятие о воле. Особенности волевой деятельности. Волевое усилие. Особенности проявления воли в профессиональной деятельности. Волевые качества личности и самовоспитание воли современного специалиста.

*Литература:* [1], стр. 105-111; [3], стр. 322 – 344.

### *Методические рекомендации*

Говоря о воле, мы имеем в виду способность человека управлять своим поведением: ставить цели, принимать решения, настойчиво добиваться исполнения своих желаний, преодолевать трудности, воздерживаться от необдуманных поступков. Воля – это регулирующая сторона сознания, способность человека совершать целенаправленные действия и поступки, требующие преодоления препятствий. Основные признаки воли: наличие сознательно поставленной цели, выбор путей и средств для ее достижения, сознательная регуляция хода действий согласно заданной цели, преодоление трудностей. В конечном счете воля характеризуется переходом человека от желаний и решений к действиям. Волевая деятельность всегда состоит из определенных волевых действий, в которых сохраняются все признаки и качества воли. Волевые действия бывают простые и сложные. К простым волевым действиям относят те, при которых человек без колебаний идет к поставленной цели. Для простого волевого действия характерно то, что оно осуществляется без борьбы мотивов. Структуру сложного волевого действия составляют следующие компоненты:

1. Появление потребностей - 2. Осознание цели - 3. Формирование мотивов, их борьба - 4. Принятие решения - 5. Реализация решения.

Волевое усилие может проявляться в разных формах, таких как:

- побуждение (связано с усилием заставить себя что-либо сделать);
- запрет (связан с торможением);
- поддержание работоспособности (усилия по преодолению утомления);



- контроль (самоконтроль) действий и поступков;
- сопротивление внешним воздействиям на пути к цели.

Выполняя различные виды деятельности, преодолевая при этом внешние и внутренние препятствия, человек вырабатывает в себе волевые качества (силу воли, стойкость воли, целеустремленность), характеризующие его как личность и имеющие большое значение для учебы и профессиональной деятельности.

В волевых поступках личность формируется и проявляется. Трудности, неудачи, неприятности – это неизбежная часть жизни каждого человека. Воля может развиваться только тогда, когда ее применяют.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Каковы основные признаки воли?
2. Из каких звеньев состоит сложное волевое действие?
3. Назвать формы проявления волевого усилия.
4. Описать значение волевых качеств личности в самовоспитании воли современного специалиста.

### **РАЗДЕЛ 3. ЛИЧНОСТЬ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

#### **Тема 3.1 Психологическая структура личности современного специалиста**

Структура личности. Биологическое и социальное в структуре личности. Направленность личности специалиста. Мотивы поведения. Интересы. Нравственные убеждения. Мировоззрение. Установки и особенности их формирования в процессе профессионального становления.

Движущие силы развития личности. Самосознание личности современного специалиста. Нравственное самовоспитание. Образ «Я», самооценка и уровень притязаний.

*Литература:* [1], стр. 32-55; [3], стр. 94-102, 392-410.

#### *Методические рекомендации*

Из всех проблем, с которыми сталкивались люди в ходе развития человечества, вероятно, наиболее загадочной является проблема установления природы самого человека. Трудность состоит в том, что между нами очень много различий.

Понятие «личность» соотносится с такими понятиями как «индивид», «индивидуальность», «человек». Из этих понятий «человек» - самое широкое и общее, все остальные включаются в него.

В широком плане личность воплощает в себе определенную целостность биологических, социальных и психогенных элементов. В основе личности лежит ее структура – связь и взаимодействие относительно устойчивых компонентов (сторон) личности: способностей, темперамен-

та, характера, волевых качеств, эмоций и мотивации. Ведущим компонентом структуры личности является ее направленность. Направленность – это совокупность устойчивых мотивов, направляющих человека на выполнение поставленных задач. В основе направленности личности лежат потребности как главный источник активности человека. Возникающие потребности побуждают личность к активному поиску путей их удовлетворения, становятся внутренними побудителями его деятельности.

Мотив – это побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением определенной потребности. Мотивы подразделяются на осознанные и неосознанные.

К осознанным мотивам поведения относятся желания, интересы, склонности, идеалы, убеждения, мировоззрение. Интересы, склонности, идеалы, убеждения личности являются устойчивыми мотивами и в совокупности выражают мировоззрение личности, проявляются в духовных потребностях и практических действиях индивида.

К неосознанным мотивам относятся установка и влечение.

Люди отличаются от всего остального, что создано на земле, важнейшим свойством – самосознанием. Наличие самосознания является обязательным условием формирования личности. Главным источником формирования самосознания является обобщение знаний человека о других людях, сравнение их жизненного опыта со своим положением в общественной, трудовой и личной жизни. Главными функциями самосознания являются познание себя, самосовершенствование и поиск смысла жизни. Обретая в процессе развития способность погружаться в себя, в свои переживания, человек открывает свой внутренний мир, свое собственное «Я». «Я» - это и есть результат самосознания или выделения человеком самого себя из окружающей среды. Образ собственного Я включает три основных компонента:

- познавательный – самопознание себя;
- эмоциональный – самооценка себя;
- поведенческий – саморегуляция своего поведения.

В качестве составляющих Я-образа выступают:

- реальное Я – представление индивида о себе в настоящее время;
- идеальное – то, каким индивид, по его мнению, должен бы стать, ориентируясь на моральные нормы.

Самооценка не только дает возможность увидеть «Я», но и увидеть его со своим прошлым и будущим. Самооценка позволяет человеку понять корни своих слабых и сильных сторон, находить и использовать более адекватные модели своего поведения в различных ситуациях. Самооценка может быть завышенной, заниженной и адекватной.

Американский ученый У.Джемс предложил формулу самооценки:

## УСПЕХ

$$\text{САМООЦЕНКА} = \frac{\text{УСПЕХ}}{\text{УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ}}$$

Успех – факт достижения определенных результатов. Уровень притязаний – уровень, который индивид стремится достичь в различных сферах жизнедеятельности (статус, карьера и т.д.).

Самооценку можно повысить либо снижая уровень притязаний, либо повышая успех – результаты своей деятельности. Огромное влияние на самооценку личности оказывает отношение окружающих.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Описать психологическую структуру личности.
2. Объяснить суть понятия «мотив», привести классификацию мотивов.
3. Каким образом связаны между собой мотивы и потребности?
4. Какую роль играет мировоззрение в жизни человека?
5. Что такое самосознание, каковы основные его функции и компоненты?
6. Что вы имеете в виду, когда употребляете местоимение «Я»?

### **Тема 3.2 Психологическая характеристика деятельности**

Понятие о деятельности. Основные виды деятельности, их психологические особенности. Деятельность и активность современного специалиста. Потребности как источник активности. Потребности и мотивация деятельности. Навыки, умения, привычки как способы выполнения деятельности.

*Литература:* [1], стр. 135-149; [3], стр. 344-392.

### *Практическая работа № 2*

Измерение мотивации достижения в трудовой деятельности: мотива стремления к успеху и мотива избегания неудачи.

### *Методические рекомендации*

Деятельность – активное взаимодействие живого существа с окружающей действительностью.

Активность любого организма порождается его потребностями и направлена на удовлетворение этих потребностей. Естественные, культурные, материальные, духовные, личные, общественные потребности порождают разнообразные формы активности человека, предопределяют его существование и развитие. Формы поведения человека определяются не самой потребностью, а общественными способами ее удовлетворения. Активность человека стимулируют не биологически значимые вещи, а спо-

собы их управления. Под деятельностью понимается активность человека, направленная на достижение сознательно поставленной цели.

Человек в деятельности выступает как личность, движимая определенными мотивами и преследующая определенные цели. В формировании отношения человека к деятельности, в развитии его мотивационной сферы большое значение имеет успех или неуспех в деятельности, уровень притязаний личности и уровень достижений.

Деятельность имеет ряд отличительных черт:

- носит сознательный характер: человек осознает цель и способы ее достижения, предвидит результат;

- связана с изготовлением, употреблением и хранением орудий труда;

- носит общественный характер, осуществляется в обществе и направлена на удовлетворение потребностей общества.

*Знания, умения, навыки и привычки.*

Приобретение знаний осуществляется человеком самостоятельно или с чьей-либо помощью, то есть в результате самообучения или обучения.

Умение – промежуточный этап овладения новым способом действия, ступенька между знанием и навыком.

Навыки – действие, сформированное путем повторения, характеризующееся высокой степенью освоения и отсутствием сознательной регуляции и контроля.

Привычка – автоматизированное действие, выполнение которого в определенной ситуации стало потребностью личности.

Выделяют три основных вида деятельности: игра, учение и труд. Они не изолированы друг от друга, а взаимодействуют, обогащают друг друга, создавая тем самым перспективы развития личности. В психологии существует понятие ведущей деятельности, т.е. в наибольшей степени способствующей развитию психики и личности на данном возрастном этапе. Для ребенка ведущей является игровая деятельность, для школьника – учебная, для взрослого человека – труд.

#### *Вопросы для самопроверки*

- 1.Что такое деятельность, что является источником активности личности?
- 2.Каковы отличительные психологические черты деятельности?
- 3.Охарактеризовать виды деятельности.

## РАЗДЕЛ 4. ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

### Тема 4.1 Темперамент и индивидуальный стиль деятельности специалиста

Понятие о темпераменте. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Темперамент и индивидуальный стиль профессиональной деятельности. Учет особенностей темперамента в учебной и трудовой деятельности.

*Литература:* [1], стр.112-120; [3], стр. 429-446.

#### *Практическая работа № 3*

Изучение индивидуально-психологических особенностей личности с целью диагностики нейротизма, экстра-интроверсии и типа темперамента с помощью личностного опросника Г. Айзенка.

#### *Методические рекомендации*

Когда есть необходимость подчеркнуть неповторимость личности, своеобразие индивида, используют термин «индивидуальность». Индивидуальность – это характеристика оригинальности, своеобразия личности. В понятие «индивидуальность» включаются только те свойства, которые выделяют индивид из среды других, делают его заметным. К индивидуально-психологическим особенностям относят темперамент, характер и способности личности. Нужно помнить, что индивидуальные особенности человека остаются «немыми», скрытыми до тех пор, пока человек не начнет действовать. Именно в активном состоянии проявляется его индивидуальность. Особенности конкретного человека останутся тайной для всех до тех пор, пока ему не представится возможность проявить себя в совместной деятельности с другими людьми.

Одним из индивидуально-психологических свойств личности является темперамент. Темперамент – это индивидуально своеобразная совокупность динамических проявлений психики. Его часто называют биологическим фундаментом, на котором строится личность. В повседневной жизни темперамент проявляется в реакциях человека на слова собеседника, в его походке, жестах, мимике, речи, движениях и поступках. Темперамент не обуславливает содержания деятельности и поведения личности. Он определяет стиль деятельности, способ и манеру реализации поведения.

В зависимости от сочетания свойств нервной системы можно выделить четыре типа темперамента: холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик. «Чистый» тип темперамента встречается редко. Не существует «хороших» и «плохих» темпераментов. Каждый человек носит в себе сочетание различных типов темперамента. И каждый из этих типов прояв-

ляет себя в благоприятной для него ситуации. У каждого человека один из типов темперамента является, как правило, преобладающим или доминирующим.

Каждому из нас необходимо знать особенности своего темперамента и темперамента других и учитывать слабые и сильные стороны друг друга в процессе общения.

#### *Вопросы для самопроверки*

- 1.Что такое динамическая характеристика поведения человека?
- 2.Дать психологическую характеристику типам темперамента.
- 3.Можно ли оценивать темпераменты как «лучшие» и «худшие»?

Почему?

#### **Тема 4.2 Характер**

Понятие о характере. Структура характера. Поступок и формирование характера в учебной и трудовой деятельности. Характер и индивидуальность.

*Литература:* [1], стр. 112-120; [3], стр. 446-462.

#### *Методические рекомендации*

Свойства личности, выражающие отношение человека к действительности, всегда образуют некоторое своеобразное сочетание, представляющее не сумму отдельных особенностей человека, а единое целое, которое называют характером..

Характер – это индивидуальное сочетание существенных свойств личности, определяющих отношение человека к окружающему миру и выражающихся в его поведении и поступках.

Характер, с одной стороны, представляет собой отпечаток воспитания и деятельности, а с определенного момента человек начинает сам чеканить, ковать свой характер. Самым важным мерилом, показателем характера являются поступки и поведение человека. В характере личности можно выделить черты, которые не существуют изолированно, а связаны воедино, образуя цельную его структуру. В структуре характера выделяют содержание и форму. Содержание характера составляет жизненную направленность личности. В разных же формах характера выражаются различные способы проявления отношений, темперамента, закрепившиеся эмоционально-волевые особенности поведения.

Характер человека проявляется в следующих системах отношений:

- в отношении к другим людям;
- в отношении к делу;
- в отношении к себе;
- в отношении к собственности.

Характер не является врожденным, он формируется под воздействием окружающей социальной среды, целенаправленного воспитания и самовоспитания. Основные пути формирования характера:

1. Труд. В общественно значимом труде, связанном с преодолением трудностей, формируются лучшие черты характера.
2. Влияние коллектива. Одобрение или осуждение поступков играет важнейшую воспитательную роль.
3. Личный пример. Положительные черты характера учителя способствуют формированию таких же черт у учеников.
4. Самовоспитание.
5. Индивидуальный подход.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Что такое характер и как взаимосвязаны характер и поступок?
2. Каковы проявления характера?
3. Как формируется характер человека?
4. Как соотносятся характер и темперамент человека, каким образом влияет характер на успехи в учебе и труде?

#### **Тема 4.3 Способности**

Понятие о способностях. Их виды. Количественная и качественная характеристика способностей. Структура способностей. Способности и задатки. Профессиональные способности. Формирование способностей в трудовой деятельности.

*Литература:* [1], стр. 128-132; [3], стр. 410-429

#### *Методические рекомендации*

Проблема способностей всегда волновала человека и с теоретической, и с практической стороны. Именно через способности и их развитие человек достигает своей вершины в профессиональном и личностном смысле.

Способности - это индивидуально-психологические особенности личности, которые определяют успешность обучения какой-либо деятельности.

Нельзя быть «просто способным» или «способным ко всему». Всякая способность обязательно является способностью к чему-нибудь, к какой-либо деятельности. Способности следует рассматривать как возможность приобретения навыков, умений и знаний. Всякая способность развивается соответствующей деятельностью. Человек не рождается, имея способности к той или иной деятельности. Врожденными могут быть только задатки, составляющие природную основу развития способностей. Способности носят индивидуальный характер. Это означает, что у каждого человека имеются свои, отличающиеся по качеству и уровню

развития. Качественные различия выступают в том, что один человек проявляет способности в технике, другой – в сельском хозяйстве, третий – в музыке. Встречаются и такие люди, которые проявляют способности в различных видах деятельности одновременно.

Различные виды деятельности предъявляют различные требования к личности, к ее способностям. Различие требований нашло отражение в классификации способностей человека. В основу классификации положены различные признаки способностей: происхождение (природные и социальные способности), направленность на деятельность (общие и специальные способности), условия развития (потенциальные и актуальные способности), уровень развития (одаренность, талант, гениальность).

Воспитание способностей неразрывно связано с формированием личности в целом, особенно ее нравственных и волевых качеств. Даже богатые задатки не превратятся в способности, если у человека не хватает настойчивости, упорства, инициативы, самостоятельности и других волевых качеств.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. В чем различие понятий «способности» и «задатки»?
2. Как вы понимаете взаимосвязь между способностями человека и выбираемой им профессией?
3. Каким образом формируются и развиваются способности?

### **РАЗДЕЛ 5. МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ**

Группы и их классификация. Коллектив как высшая форма развития группы. Межличностные отношения в коллективе. Межличностный выбор. Психологический климат. Понятие о лидере. Формирование коллективизма в трудовой деятельности. Соотношение личного и общественного.

*Литература:* [1], стр. 149-166.

#### *Методические рекомендации*

Человек всегда входит в определенную социальную и профессиональную группу коллектива, и перед ним всегда возникает необходимость правильно строить свои взаимоотношения с другими людьми. От того, как они будут складываться, какой будут иметь характер, зависит в конечном итоге результат профессиональной деятельности, эмоциональное состояние, настроение и общее физическое и психологическое здоровье человека.

Большую часть своей жизни человек проводит в малых группах: в семье, игровых компаниях сверстников, учебных и трудовых коллекти-



вах, соседских, приятельских и дружеских общностях. Именно в малых группах формируется личность, проявляются ее качества. Малая группа – это устойчивое, небольшое по размеру объединение людей, связанное непосредственным взаимодействием.

Принято выделять следующие виды групп:

случайно организованная группа (зрители в кино) характеризуется добровольным временным объединением людей на основе сходства интересов или общности пространства;

ассоциация – группа, в которой взаимоотношения опосредуются только лично значимыми целями;

кооперация – группа с реально действующей организационной структурой. Межличностные отношения подчинены достижению результата в определенном виде деятельности;

корпорация – группа, объединенная только внутренними целями, не выходящими за ее рамки;

коллектив – это организованная группа людей, объединенных социально значимой целью и сложной динамикой формальных и неформальных взаимоотношений.

Трудовой коллектив выполняет следующие функции: целевую, интегративную, функцию развития личности, воспитательную. В любом коллективе его члены вступают в определенные межличностные отношения (это система установок, ориентаций, ожиданий, стереотипов, через которые люди осуществляют взаимное восприятие и взаимную оценку). Они включают в себя три элемента: познавательный, эмоциональный, поведенческий. Межличностные отношения формируются во всех сферах жизнедеятельности человека, но наиболее устойчивыми являются те из них, которые проявляются в процессе совместной трудовой деятельности. На развитие межличностных отношений оказывает влияние самооценка участников общения. Можно также выделить личные качества, которые затрудняют развитие отношений. К ним относятся: самовлюбленность, высокомерие, заносчивость, самодовольство, тщеславие и т.п.

Комплексным показателем взаимоотношений в коллективе является социально-психологический климат – совокупность отношений членов коллектива к условиям и характеру совместной деятельности, коллегам, членам коллектива, руководителю. Каждый член коллектива влияет на социально-психологический климат, создавая и изменяя его. Но и сам социально-психологический климат оказывает воздействие на каждого отдельного члена коллектива, заставляя его мыслить и поступать адекватно общим настроениям.

Основные психологические факторы, регулирующие социально-психологический климат коллектива:

- доверие – недоверие членов группы друг к другу;
- симпатия – антипатия во взаимоотношениях членов группы;
- свобода – несвобода выражения собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся функционирования группы как целого;
- давление на рядовых членов группы или признание за ними права со стороны руководства на самостоятельные решения;
- информированность - неинформированность о состоянии дел в группе;
- удовлетворенность – неудовлетворенность принадлежностью к группе и др.

Основной определяющей силой группы практически всегда является руководитель, лидер (лидер-организатор, лидер-творец, лидер-борец, лидер-дипломат, лидер-утешитель). Лидером становится тот человек, который при возникновении в коллективе какой-либо ситуации может проявить качества, свойства, способности, опыт, необходимые для оптимального разрешения этой ситуации для данного коллектива.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Что общее и в чем отличаются понятия «группа» и «коллектив»?
2. Каковы функции коллектива?
3. Охарактеризовать элементы межличностных отношений.
4. Что такое социально-психологический климат коллектива и на каких основных психологических факторах он основывается?
5. Назвать основные свойства (качества) лидера.

## **РАЗДЕЛ 6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКЕТ**

### **Тема 6.1. Психологические особенности общения и этикет**

Содержание, структура, цели и функции делового общения. Особенности общения по «вертикали» и по «горизонтали». Техники и приемы общения. Этикет как высшее проявление нравственной культуры в профессиональной деятельности.

*Литература:* [1], стр.166-184, 197-209; [3], стр.7-79, 313-466; [4], стр. 68-88.

#### *Методические рекомендации*

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным речью. В жизни человека нет периода, когда бы он находился вне общения. Общение осуществляется только в группах людей. Оно необходимое условие существования и развития личности.

Общение – это обмен деятельностью и результатами, а также информацией, опытом, навыками. Общение между людьми происходит в

различных формах, которые зависят от его характера и целей: анонимное общение, формальное общение, неформальное общение, манипулятивное общение, деловое общение.

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

Деловое общение выполняет следующие функции:

- способствует эффективному достижению целей производства;
- позволяет подобрать эффективно работающую команду;
- способствует созданию оптимального морально-психологического климата в коллективе;
- обеспечивает благоприятные внешние условия для деятельности собственной фирмы или предприятия.

Структуру делового общения можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Коммуникативная сторона общения состоит во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, идей, чувств, настроений. Интерактивная сторона общения заключается в обмене действиями, позволяющими реализовать общую деятельность. Перцептивная сторона общения – процесс познания и понимания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

Выделяют деловое общение «по вертикали» и «по горизонтали». Отношения в коллективе «по вертикали» - это отношения управления и подчинения. В основе отношений «по горизонтали» лежат отношения членов коллектива друг к другу, их психологическая совместимость, определяющая в конечном счете взаимоотношения между сотрудниками одного уровня. Основные требования, предъявляемые ко всем членам коллектива при общении «по вертикали», обеспечивающие оптимальный морально-психологический климат:

- самоуправление и контроль за собственным поведением, формирование в себе качеств, необходимых делу;
- координация собственного поведения, темперамента, потребностей, интересов, настроения с окружающими;
- терпимость к недостаткам, вредным привычкам коллег;
- стремление к взаимопониманию, желание понять другого;
- способность к сочувствию, сопереживанию.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и опосредованное (деловые письма, приказы, распоряжения и т.п.). Оно реализуется в форме деловой беседы, деловых

переговоров (в том числе и телефонных), деловых совещаний, публично-го выступления и т.д. При всем многообразии форм деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Выделяют три различных типа непосредственного делового общения: императивное (авторитарная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и принуждения к определенным действиям и решениям), манипуляция (форма воздействия на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений), диалог (равноправное общение, реальная альтернатива манипулятивному общению).

Различают два вида делового общения: вербальное (осуществляется при помощи слов) и невербальное (средством передачи информации являются поза, жесты, мимика, интонация, взгляд, территориальное расположение и т.д.). Невербальные средства общения чрезвычайно разнообразны. К ним относят:

- 1) визуальные;
- 2) аудиальные;
- 3) тактильные;
- 4) ольфакторные (приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественный и искусственный запах человека).

В зависимости от манеры общения можно выделить три группы собеседников:

- доминантный – недоминантный;
- мобильный – ригидный;
- экстраверт – интроверт.

В процессе общения, к сожалению, довольно часто люди, слушая, не слышат друг друга. Слушание неэффективно в тех случаях, когда оно не обеспечивает правильного понимания слов и чувств собеседника, создает у говорящего ощущение, что его не слышат, подменяют его проблему другой, более удобной для собеседника, а также не обеспечивает продвижения партнеров по общению в понимании обсуждаемой проблемы, не способствует установлению доверительных отношений. Эффективное слушание – это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности вникнуть в проблемы другого. Различают два вида эффективного слушания:

Нерефлексивное – умение внимательно молчать, это слушание с активным использованием невербальных средств – кивков, контакта глаз и поз. Используются также и речевые приемы типа повторения последних слов говорящего.

Рефлексивное слушание – это объективная обратная связь с говорящим.

Техника общения – это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения.

Приемы общения – это предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов, тона высказывания, движений и жестов, привлекающих партнера действий. Существует множество приемов повышения эффективности общения, преодоления барьеров: прием «кима собственное», «зеркало отношений», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь».

Культура общения основана на соблюдении определенных правил, которые вырабатывались человечеством на протяжении тысячелетий и со времен средневековья именуется этикетом. Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной ситуации, а что нет. Он распространяется на все сферы жизни. Без соблюдения норм этикета невозможны межличностные, деловые, политические отношения, ибо нельзя существовать, не налагая на свое поведение определенных ограничений. Этикет – это инструмент, которым необходимо владеть, если вы хотите преуспеть. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать их необходимость.

Важнейшие принципы делового этикета:

- делайте все вовремя;
- будьте любезным, приятным, доброжелательным;
- интересуйтесь другими, а не только собой;
- одевайтесь со вкусом, соответственно случаю;
- говорите и пишите грамотно.

Этикет в цивилизованном обществе проявляется в некоторых общих требованиях::

- вежливость;
- тактичность и чуткость;
- деликатность;
- скромность;
- культура речи.

Культура речи – это совокупность знаний и навыков, обеспечивающих целесообразное и незатруднительное пользование языком.

Следует четко обозначить основные признаки культурной речи:

- правильность;
- точность;
- логичность;
- чистота;

- выразительность;
- богатство.

Итак, культура речи – важнейшее условие качества общения. И овладение основными свойствами речевой культуры для каждого человека – не только необходимость, но и обязанность.

#### *Вопросы для самопроверки*

1. Какую роль играет общение в жизни человека?
2. Назвать функции и структуру делового общения.
3. В чем особенности общения «по вертикали» и «по горизонтали»?
4. Назвать виды слушания.
5. Что такое этикет и почему современный человек должен знать этические нормы и правила?
6. Что включает в себя понятие «культура речи»?
7. Что включают в себя правила телефонного общения?
8. Какими качествами, на ваш взгляд, должен обладать человек, о котором можно сказать «Это человек высокой нравственной культуры»?

#### **Тема 6.2 Конфликты: причины, пути преодоления**

Конфликты, их причины. Пути предупреждения и разрешения конфликтов в трудовом коллективе.

*Литература:* [1], стр. 184-197; [3 доп.], стр.62-72.

#### *Практическая работа № 4*

Оценка способов реагирования в конфликте

#### *Методические рекомендации*

Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. Сегодня исследователи все больше склоняются к точке зрения, что конфликты даже в самой эффективной организации, при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только уметь управлять конфликтом.

Конфликт – возникновение противоречий, столкновение противоположных интересов, отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми эмоциональными переживаниями.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Главную роль в их возникновении играют так называемые конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

Существуют два основных типа конфликта - внутриличностный и межличностный. Для того чтобы понять сущность конфликта, а затем и эффективно разрешить его, необходимо в первую очередь установить

причины конфликта. Большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

1-я формула:

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Разрешить конфликт – устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

2-я формула:

Конфликтная ситуация + конфликтная ситуация + ... = конфликт.

Разрешить конфликт – устранить каждую конфликтную ситуацию.

Стратегии поведения в конфликтах.

Выделяю две основные стратегии поведения в конфликтах:

1. Стратегия «партнерства». Она характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера.

2. Стратегия «напористости». Она характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик поведения: избегание, уступка, противоборство, компромисс, сотрудничество.

Все конфликты четко можно разграничить на две основные группы по следующему критерию: одна часть конфликтов происходит от непонимания ситуации, неумения себя вести (промолчать, сдержаться и т.д.), то есть неосознанно; другая же часть возникает сознательно, с целью «выплеснуть» на собеседника свою агрессивность, снять напряжение.

Конфликт, как и болезнь, легче предупредить, чем лечить. Наиболее эффективным средством профилактики следует признать устранение из общества суждений и оценок, которые могли бы ущемить честь и достоинство собеседника. Другое средство – недопущение спора, так как во время спора человеку редко удается сохранить самообладание и достоинство. Хорошим средством предупреждения конфликта служит умение слушать собеседника, поскольку оно является критерием коммуникабельности. Существенно снижает вероятность возникновения конфликтной ситуации уважительная манера разговора.

И если вы оказались в состоянии конфликта с вашим подчиненным, коллегой или просто близким человеком, спешите первым сделать шаг к примирению: ведь виноваты всегда бывают обе стороны. Поэтому найдите в себе мужество открыто взять на себя часть вины и предложите компромисс, так как чем раньше разрешится конфликт, тем лучше.

*Вопросы для самопроверки*

1. Дать определение конфликта и конфликтной ситуации.
2. Какие виды конфликтов вы можете назвать?
3. Перечислить основные формулы конфликтов.
4. Описать основные стратегии поведения в конфликте.



## 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДОМАШНИХ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

### Требования к оформлению

По дисциплине предусматривается выполнение одной домашней контрольной работы. Выполнение контрольной работы направлено на получение, углубление, расширение, систематизацию и закрепление теоретических знаний по дисциплине «Психология и этика деловых отношений», развитие творческого мышления. Контрольная работа даёт возможность осуществлять текущий контроль за самостоятельной работой учащихся и координировать их работу над учебным материалом в межсессионный период.

Каждая контрольная работа состоит из четырех теоретических вопросов. Все вопросы, включенные в контрольную работу, охватывают все программные темы по дисциплине «Психология и этика деловых отношений».

К написанию контрольной работы учащийся приступает после усвоения теоретического материала, изучения методических указаний и рекомендуемой литературы. Следует учитывать, что список литературы, предложенный преподавателем, носит рекомендательный характер. Он может быть изменен или дополнен автором контрольной работы.

Ответы на вопросы контрольной работы должны быть полными, аргументированными, содержащими вывод; изложенный материал – подкреплен примерами из жизни и профессиональной деятельности.

Контрольная работа должна быть написана разборчивым почерком без сокращений слов и понятий в ученической тетради с пронумерованными страницами. Для замечаний и поправок преподавателя оставляются поля в 3...4 см и не менее одной чистой страницы для рецензии. В конце контрольной работы приводится перечень использованной литературы. Работа должна быть датирована и подписана учащимся. На обложку контрольной работы наклеивается бланк установленного образца.

Выполненная согласно заданиям домашняя контрольная работа высылается учащимся в учреждение образования на рецензирование.

Домашняя контрольная работа, представленная после установленного учебным графиком срока ее сдачи, принимается на рецензирование с разрешения заведующего заочным отделением.

Учащиеся, получившие контрольную работу после проверки, должны внимательно ознакомиться с рецензией и с учетом замечаний и рекомендаций преподавателя, если такие имеются, доработать отдельные вопросы. Не зачтенная контрольная работа выполняется учащимся по-

вторно с учетом рекомендаций и сдается на проверку преподавателю вместе с первоначальным вариантом работы, при этом правильно выполненная часть задания не переписывается.

Зачтенная контрольная работа предъявляется преподавателю при выполнении учащимися обязательной контрольной работы, в противном случае учащиеся к написанию обязательной контрольной работы не допускаются.

### Критерии оценивания

Номер задания	Цена задания, баллы	Требования к выполнению
1, 2, 3, 4	25	Полный и правильный ответ на поставленный вопрос с приведением конкретных примеров, связанных с профессиональной деятельностью, и указанием ссылок на источники из перечня используемой литературы

При оценивании работы учащегося учитывается характер (существенные и несущественные) и количество допущенных ошибок.

К **существенным** ошибкам относятся: неполный или частично неправильный ответ на вопрос; неумение оперировать учебным материалом и формулировать выводы, что ведет к искажению смысла.

К **несущественным** ошибкам относятся: грамматические ошибки, неточность формулировок определений, небрежное выполнение записей.

Правильный ответ на каждый вопрос оценивается в 25 баллов. При наличии существенной ошибки цена задания снижается не менее чем на 50%, при наличии несущественной – не менее чем на 10%. Результат выполнения домашней контрольной работы оценивается отметкой «зачтено», если по всем заданиям сумма баллов составляет 75 и более, и отметкой «не зачтено», если по всем заданиям сумма баллов составляет менее 75.

Не засчитывается и возвращается учащемуся на доработку с подробной рецензией работа, если в ней не раскрыты теоретические вопросы или ответы на них полностью переписаны из учебной литературы, без адаптации к конкретному заданию. Не засчитывается также работа, если полностью отсутствует ответ хотя бы на один вопрос.

Контрольная работа, оформленная небрежно, написанная неразборчивым почерком, а также выполненная по неправильно выбранному варианту, возвращается учащемуся без проверки с указанием причин возврата. В случае выполнения работы по неправильно выбранному варианту учащийся должен выполнить работу согласно своему варианту задания.

### **Правила выбора варианта**

Варианты заданий определяются по приведенной ниже таблице согласно номеру книжки успеваемости учащегося. Номер книжки успеваемости указывается в работе в обязательном порядке.

В таблице вариантов по горизонтали размещаются цифры от 0 до 9, каждая из которых является последней цифрой номера книжки успеваемости учащегося. По вертикали размещаются цифры от 0 до 9, каждая из которых является предпоследней цифрой номера книжки успеваемости учащегося. Пересечение горизонтальной и вертикальной линий определяет клетку с номерами теоретических вопросов.

Например, две последние цифры номера книжки успеваемости учащегося 12. При этих условиях учащийся должен ответить на вопросы №№ 13, 40, 78, 115.

## Варианты контрольной работы

		Последняя цифра номера книжки успеваемости учащегося									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предпоследняя цифра номера книжки успеваемости учащегося	0	1, 28, 66, 103	2, 29, 67, 104	3, 30, 68, 105	4, 31, 69, 106	5, 32, 70, 107	6, 33, 71, 108	7, 34, 72, 110	8, 35, 73, 111	9, 36, 74, 112	10, 37, 75, 109
	1	11, 38, 76, 113	12, 39, 77, 114	13, 40, 78, 115	14, 41, 79, 116	15, 42, 79, 117	16, 43, 80, 118	17, 44, 81, 119	18, 45, 82, 120	19, 46, 83, 121	20, 47, 84, 122
	2	21, 48, 85, 123	22, 49, 86, 124	23, 50, 87, 125	24, 51, 88, 126	25, 52, 89, 127	26, 53, 90, 128	27, 54, 91, 129	26, 55, 92, 130	25, 56, 93, 129	24, 57, 94, 128
	3	23, 58, 95, 127	22, 59, 96, 126	21, 60, 97, 125	20, 61, 98, 124	19, 62, 99, 123	18, 63, 100,122	17, 64, 101,121	16, 65, 102,120	15, 64, 101,119	14, 63, 100, 118
	4	13, 62, 99, 117	12, 61, 98, 116	11, 60, 97, 115	10, 59, 96, 114	9, 58, 95, 113	8, 57, 94, 112	7, 56, 93, 111	6, 55, 92, 110	5, 54, 91, 109	4, 53, 90, 108
	5	3, 52, 89, 107	2, 51, 89, 107	1, 50, 87, 105	27, 49, 86, 104	1, 48, 85, 103	2, 47, 84, 103	3, 46, 83, 114	4, 45, 82, 115	5, 44, 81, 116	6, 43, 80, 107
	6	7, 42, 79, 108	11, 51, 90, 111	8, 41, 78, 108	9, 40, 77, 110	10, 38, 76, 111	11, 39, 75, 112	12, 37, 74, 105	13, 36, 73, 106	14, 35, 72, 117	15, 34, 71, 118
	7	16, 33, 70, 119	17, 32, 69, 120	18, 31, 68, 121	19, 30, 67, 120	10, 52, 91, 110	9, 53, 92, 109	20, 29, 66,123	21, 28, 67, 124	22, 29, 68,125	24, 30, 69, 126
	8	24,31, 70, 127	25, 32, 71, 128	26, 33, 72, 124	27, 34, 73, 130	27, 35, 74, 127	26, 36, 75, 126	25, 37, 76, 125	24, 38, 77, 124	23, 39, 78, 123	22, 40, 79, 122
	9	21, 41, 80, 121	20, 42, 81, 120	19, 43, 82, 119	18, 44, 83, 118	17, 45, 84, 117	16, 46, 85, 116	15, 47, 86, 115	14, 48, 87, 114	13, 49, 88, 113	12, 50, 89, 112

## ДОМАШНЯЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

### Перечень теоретических вопросов

1. Дать определение понятия «психология» и раскрыть содержание задач, стоящих перед данной наукой.
2. Раскрыть содержание и описать историю происхождения термина «этика».
3. Дать характеристику основным структурным элементам прикладной этики.
4. Описать, какие методы психологических исследований вызвали у вас наибольший интерес.
5. Указать, какие виды эксперимента используются в психологических исследованиях, в чём специфика каждого из видов.
6. Проанализировать, какие психологические методы могут наиболее широко использоваться руководителем или специалистом в сфере деловых отношений и в каких целях.
7. Перечислить виды психологических тестов и дать их краткую характеристику.
8. Перечислить и проанализировать высшие моральные ценности.
9. Доказать, почему ответственность личности возрастает вместе с ростом свободы. Существует ли предел ответственности?
10. Проанализировать понятия «добро» и «зло» и объяснить, что побуждает человека делать зло.
11. Дать характеристику доброго и злого человека.
12. Доказать, в чём разница понятий «честь» и «достоинство».
13. Объяснить, что, по-вашему, важнее для счастья – стремление к чему-либо или достижение этого.
14. Объяснить, почему психика есть свойство живой материи. Какова взаимосвязь психики и мозга?
15. Описать основные функции сознания.
16. Раскрыть основные психологические характеристики сознания.
17. Объяснить суть понятия «мотив». Привести классификацию мотивов.
18. Объяснить, какую роль играет мировоззрение в жизни человека.
19. Дать определение понятия «личность». Описать психологическую структуру личности.
20. Дать характеристику понятия «направленность» личности.
21. Объяснить влияние Я-концепции личности на поведение человека.
22. Проанализировать взаимосвязь мотивов и потребностей.
23. Назвать и описать виды самооценки личности. Какие условия способствуют формированию адекватной самооценки?

24. Раскрыть смысл понятия «самосознание».
25. Назвать и описать основные компоненты самосознания.
26. Описать функции сознания.
27. Объяснить, что вы имеете в виду, когда употребляете местоимение «Я».
28. Проанализировать сходства и различия между восприятием и ощущением.
29. Перечислить виды ощущений. Какую роль они играют в познании окружающего мира и практической деятельности?
30. Охарактеризовать основные свойства восприятия.
31. Объяснить, какое влияние оказывает на восприятие прежний опыт.
32. Объяснить, в чём заключается своеобразие внимания как психического процесса.
33. Назвать и описать основные свойства внимания.
34. Объяснить, чем отличается внимание от других психических процессов.
35. Перечислить и объяснить причины рассеянности. Чем отличается невнимательность от рассеянности?
36. Описать приёмы и способы тренировки внимания.
37. Дать определение понятия «память», назвать и описать виды памяти.
38. Оценить роль памяти в умственной и практической деятельности человека.
39. Дать характеристику основным процессам памяти.
40. Назвать и описать основные способы запоминания. Привести примеры рационального запоминания и обосновать свой выбор.
41. Указать виды памяти, необходимые в вашей профессиональной деятельности. Обосновать свой выбор.
42. Объяснить, что общего между мышлением и восприятием как познавательными процессами.
43. Доказать, каким образом связаны мышление и речь.
44. Обосновать, почему мышление называют обобщённым познанием окружающего мира.
45. Перечислить мыслительные операции и дать их характеристику.
46. Указать, какие качества ума необходимы вам для вашей профессиональной деятельности. Ответ обосновать, привести примеры.
47. Дать определение понятия «воображение». Как вы понимаете утверждение, что воображение есть творческое мышление.
48. Доказать, как взаимосвязаны воображение и мышление.
49. Назвать и описать виды воображения.

50. Сравнить репродуктивное и творческое воображение, объяснить их психологический смысл и роль в познавательной и практической деятельности человека.
51. Проанализировать понятия «эмоции» и «чувства» и объяснить, в чем состоит основное отличие эмоций от чувств.
52. Объяснить, какие функции выполняют эмоции в управлении поведением человека.
53. Описать основные эмоциональные состояния и указать способы управления своими эмоциями в них.
54. Описать, каким образом человек выражает свои чувства.
55. Объяснить, что такое высшие чувства и на какие группы они делятся.
56. Охарактеризовать структуру волевого действия, описать сложное волевое действие.
57. Объяснить, из каких звеньев состоит сложное волевое действие.
58. Перечислить и описать основные качества воли.
59. Проанализировать взаимосвязь волевого процесса с другими психическими процессами.
60. Объяснить, что такое динамическая характеристика поведения человека.
61. Дать психологическую характеристику типам темперамента.
62. Привести примеры из профессиональной деятельности, где определённый тип темперамента будет влиять на результаты труда.
63. Объяснить, чем обусловлены типичные и индивидуальные черты характера.
64. Описать, как формируется характер человека. Указать пути формирования характера.
65. Проанализировать соотношение характера и темперамента человека. Привести примеры, свидетельствующие о влиянии характера и темперамента на успехи в вашей трудовой деятельности.
66. Объяснить, в чём различие понятий «способности» и «задатки».
67. Объяснить, какими задатками и способностями должен обладать человек вашей профессии, чтобы добиться успеха и признания.
68. Дать определение понятия «деятельность». Что и почему является источником активности личности?
69. Перечислить и охарактеризовать основные виды деятельности в их возрастном расположении.
70. Указать, что общего и в чём различие понятий «группа» и «коллектив».
71. Объяснить, в чём особенность малой группы.
72. Описать функции коллектива.

73. Описать, что такое социально-психологический климат коллектива, на каких психологических факторах он основывается.
74. Назвать и охарактеризовать элементы межличностных отношений. Что оказывает влияние на развитие межличностных отношений?
75. Дать определение понятия «лидер», описать типы лидерства.
76. Описать основные стили управления, реализуемые руководителем.
77. Объяснить, что представляет собой понятие «деловая этика».
78. Охарактеризовать понятие «деловая обязательность». Почему важно ее соблюдение предпринимателями?
79. Объяснить, какие виды самопрезентации обычно используют люди, чтобы произвести хорошее впечатление.
80. Раскрыть значение и роль общения в жизни человека.
81. Доказать, что перцептивная сторона общения является наиболее важной и значимой.
82. Объяснить, в чем заключается различие косвенного и прямого общения.
83. Охарактеризовать приёмы общения. Какие из них вы используете в жизни и профессиональной деятельности?
84. Описать, что такое деловая сфера общения.
85. Охарактеризовать виды общения по характеру и содержанию.
86. Назвать и описать структуру невербальной коммуникации.
87. Раскрыть значение невербального языка для делового общения.
88. Объяснить, в чем заключается особенность невербального общения.
89. Объяснить роль тактильных контактов в невербальном общении.
90. Раскрыть содержание понятия «проксемические» особенности общения.
91. Назвать и описать зоны, на которые можно разделить размеры личной пространственной территории.
92. Раскрыть содержание паралингвистических особенностей невербального общения.
93. Раскрыть содержание понятия «визуальный» контакт.
94. Раскрыть содержание понятия «дистантное» общение.
95. Описать, что включается в понятие «деловое» общение. Охарактеризовать виды делового общения.
96. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
97. Объяснить, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.
98. Объяснить, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.



99. Раскрыть значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации.
100. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назвать ее задачи.
101. Описать функции деловой беседы.
102. Описать приемы активизации собеседников в процессе деловой беседы.
103. Дать определение понятия «спор». Как выявляется тезис доказательства при споре? В чем состоит специфика спора при слушателях?
104. Дать понятие и описать основные правила ведения конструктивного спора, уточнить его роль в переговорах.
105. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными. В чем их особенности?
106. Дать определение понятия «стол переговоров». Назвать основные позиции двух людей за прямоугольным столом. Для чего служит «средняя линия» стола переговоров?
107. Проанализировать все этапы публичного выступления.
108. Дать характеристику средствам воздействия на слушателя.
109. Назвать и охарактеризовать основные приемы, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
110. Описать основные средства воздействия на слушателей при публичных выступлениях.
111. Назвать и охарактеризовать два основных типа слушателей.
112. Назвать и описать основные стили делового совещания. Чем заканчивается деловое совещание?
113. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
114. Дать определение понятия «конфликт» и «конфликтная» ситуация. Перечислить причины конфликта. Какие виды конфликта вы можете назвать и описать?
115. Дать определение понятия «конфликт». Перечислить и описать стратегии поведения в конфликтной ситуации.
116. Описать пути разрешения межличностных конфликтов. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять на вооружение?
117. Проанализировать, какое поведение, на ваш взгляд, является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации. Какую роль играют конфликты в жизни и профессиональной деятельности?
118. Охарактеризовать различные стили поведения в конфликтной ситуации. Какая стратегия характерна для вас и почему?

119. Раскрыть содержание понятия «этикет». Почему современный человек должен знать этические нормы и правила?
120. Дать определение понятия «служебный этикет», описать его функции.
121. Раскрыть содержание понятия «культура устной речи».
122. Назвать и описать этикетные правила приветствия и представления деловых людей.
123. Объяснить, что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете.
124. Описать основные требования к деловой одежде мужчин (женщин).
125. Обосновать роль, преимущества и недостатки телефонной связи в деловом общении.
126. Назвать и объяснить, какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону.
127. Раскрыть содержание понятия «имидж» как средство делового общения, описать его роль в деловой сфере.
128. Объяснить, что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными.
129. Объяснить, каким должен быть современный руководитель и какими качествами он должен обладать.
130. Раскрыть принципы и нормы нравственного поведения руководителя.

## 6. ПРИМЕРЫ ОТВЕТОВ НА ЗАДАНИЯ

### Пример ответа на теоретический вопрос

**Вопрос.** Раскрыть содержание понятия «речевой этикет».

**Ответ.** Этикет по происхождению – французское слово (*etiquette*). Первоначально оно обозначало товарную бирку, ярлык (ср. этикетка), а затем так стали называть придворный церемониал. Все большее распространение в деловых кругах, особенно в последнее время, получает деловой этикет, отражающий опыт, нравственные представления и вкусы определенных социальных групп. Деловой этикет предусматривает соблюдение норм поведения и общения. Поскольку общение есть деятельность человека, процесс, в котором он участвует, то при общении в первую очередь учитываются особенности речевого этикета. Под речевым этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.

Учение о речевой культуре зародилось еще в Древней Греции и Древнем Риме – в теории и практике ораторского искусства. В России его развил на материале общественной словесности М.В.Ломоносов. В «Справочнике лингвистических терминов» Д.Э.Розенталя и М.А.Теленковой о термине «культура речи» написано: «1. Раздел филологической науки.....», 2. Нормативность речи, ее соответствие требованиям, предъявляемым к языку.....» (*даются определения понятия полностью*).

Говоря о культуре речи, нельзя обойти вопрос о речи и ее видах. Речь – это словесный (вербальный) язык в действии. Речь людей в зависимости от различных условий и приобретает своеобразные особенности. Соответственно этому выделяют разные виды речи. Прежде всего различают внешнюю и внутреннюю речь. Внутренняя речь – это внутренний беззвучный процесс. Она недоступна восприятию других людей и, следовательно, не может быть средством общения. Внутренняя речь – словесная оболочка мышления. Она очень сокращена, свернута, почти никогда не существует в форме полных, развернутых предложений. Часто целые фразы сокращаются до одного слова (подлежащего или сказуемого). Объясняется это тем, что предмет собственной мысли человеку вполне ясен и поэтому не требует от него развернутых формулировок. Внешняя речь бывает устная и письменная. Устная речь в свою очередь делится на монологическую и диалогическую (*идет краткое описание каждого вида речи*).

А теперь вернемся к речевому этикету. По тому, как человек знает этикет, соблюдает его, судят о нем самом, его воспитании, общей культуре, деловых качествах. Владение речевым этикетом способствует приоб-

ретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание этикетных правил, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости из-за промахов и неправильных действий, избегать насмешек со стороны окружающих. Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоинтенсивных профессий – чиновниками всех рангов, врачами, юристами, продавцами, работниками связи, транспорта, стражами порядка – имеет еще и воспитательное значение, невольно способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Но наиболее важно то, что неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учебного заведения, предприятия, офиса оставляет у клиентов, соучредителей, партнеров благоприятное впечатление, поддерживает положительную репутацию всей организации.

Какие же факторы определяют формирование речевого этикета и его использование?

1. Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор: социального статуса, места в служебной иерархии, их профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера.

2, 3.... *(перечисляются факторы)*

Чтобы речевая деятельность была продуктивной, человек в каждой конкретной речевой ситуации должен осознавать: что кому о чем где когда почему и зачем говорит. Особенно важны два последние аспекта – почему и зачем я говорю, то есть причина и цель речи.

Следует четко обозначить основные признаки культурной речи:

- правильность речи, т.е. умение правильно говорить и писать;

*(далее указываются и кратко характеризуются основные признаки культурной речи)*

Итак, культура речи – важнейшее условие качества общения. То, что понимается под речевым этикетом, я использую в своей речи ежедневно и многократно как в обыденной жизни, так и в профессиональной деятельности. Много раз в день я могу обращаться к кому-то, приветствовать своих знакомых, а иногда и незнакомых людей, коллег, друзей, прощаться с людьми, кого-то благодарить, перед кем-то извиняться, кому-то желать удачи, делать комплимент, иногда спорить с людьми. Таким образом, речевой этикет представляет собой совокупность словесных форм учтивости, вежливости, то есть то, без чего нам с вами просто нельзя обойтись. Это не так просто, как кажется, но и не так сложно. Эти навыки могут сыграть важную роль при заключении сделки, подписании контракта или при разрешении любой проблемной ситуации.

Исходя из вышесказанного, я хочу сделать вывод, что овладение навыками устного и письменного общения, то есть речевым этикетом, является не только необходимым условием для деловых людей, но и обязательным.