

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
ГБОУ СПО РО «Донецкий сельскохозяйственный техникум»

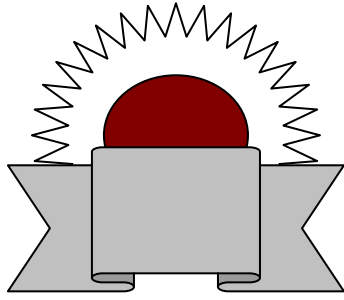
# Памятка молодому специалисту

Преподаватель: Трегубенко Н.В.

г. Миллерово  
2013 год

# *Аннотация*

*Данное пособие предназначено молодому специалисту. Оно содержит необходимые рекомендации об эффективных стилях поведения на рынке труда, обучает основным правилам делового общения, составления анкеты-резюме и помогает молодежи осуществлять осознанные активные действия по поиску работы.*



## *Памятка Как стать успешным*

1. Если жизнь предоставляет тебе выбор, воспользуйся им и сделай это быстро. Умей замечать возможности.
2. Сделай так, чтобы твои достижения были видны всем.
3. Мысли определяют успех. Скажи «Нет» установке на поражение. Запрограммируй себя на удачу.
4. Сумев хорошо начать, активно действуй и эффективно завершай.
5. Умей взаимодействовать: результат сотрудничества всегда выше определенных усилий.
6. Каждая неудача приближает тебя к успеху, пока ты умеешь извлекать из нее урок.

*Желаем тебе успеха*

# Технология поиска работы

Приступая к поиску работы, следует знать этапы этой деятельности:

- 1. Постановка цели поиска. Для более успешного трудоустройства попробуйте изложить свои цели в поиске работы на бумаге по предлагаемой схеме:**
  - наименование должности, которую вы бы хотели получить;
  - тип, отраслевая принадлежность и расположение организаций, в которых вы будете искать работу;
  - какая минимальная оплата труда, и при каких условиях она Вас могла бы устроить;
  - сколько обычно платят тем, кто работает на аналогичных должностях в организациях того типа, на который Вы ориентируетесь при поиске работы;
  - какие дополнительные условия и требования к работе у Вас имеются ( по режиму, командировкам, обучению;
- 2. « Инвентаризация» и анализ профессиональных навыков и способностей. Попробуйте составить список своих ценных качеств и достоинств, которые характеризовали бы:**
  - Вашу способность выполнять искомую работу (образование, квалификация, опыт, навыки, здоровье, готовность работать в требуемом режиме);
  - Вашу готовность выполнять искомую работу (почему именно Вы будете стараться выполнять данную работу как можно лучше);
  - Ваши личные качества, заметив и оценив которые, работодатель почувствует, что работать с Вами ему будет удобно.
- 3. Отработка способов поиска вакансий (пути поиска), подготовка документов (резюме, поисковое письмо, сопроводительное письмо). Существует много путей поиска работы:**
  - обращайтесь в центр занятости населения;
  - привлекайте к поиску работы родственников, знакомых. Чем больше количество людей Вы привлечете к информированию о возможных вакансиях, тем больше у Вас шансов;
  - просматривайте объявления в газетах, если вакансия заинтересовала Вас, сразу же звоните;
  - непосредственно обращайтесь в фирмы, которые, по Вашему мнению, могут принять Вас на работу;
  - обращайтесь в агентства по трудоустройству;
  - посылайте потенциальным работодателям письма с кратким сообщением о себе и предложением для фирм.

# *Полезные советы для тех, кто идет на собеседование с работодателем*

## *Подготовка к собеседованию*

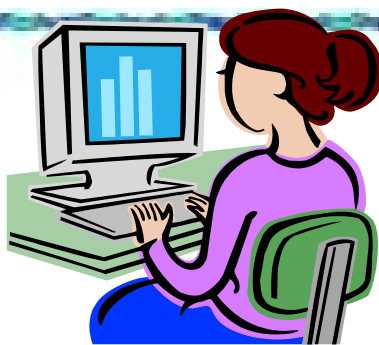
1. Постарайтесь обеспечить себя сведениями об организации, в которую идете, о возможной работе.
2. имейте при себе паспорт, диплом, трудовую книжку, резюме и другие полезные документы.
3. Приготовьтесь назвать фамилии и телефоны рекомендующих вас лиц, предварительно согласовав это с каждым из них.
4. Точно узнайте местоположение организации и дорогу, чтобы не опоздать.
5. Позаботьтесь о том, чтобы располагать достаточным временем и не нервничать, если собеседование затягивается.
6. Придерживайтесь делового стиля, оденьтесь красиво, но не кричаще.
7. Составьте список ожидаемых вопросов и напишите свои ответы.
8. специально подготовьтесь к обсуждению вопроса об оплате труда.
9. Хорошо отработайте ответы на наиболее вероятные вопросы, осуществляя это в форме игровой репетиции собеседования.
10. Заготовьте вопросы, которые вы зададите, если вам предложат такую возможность.

## *Поведение на собеседовании*

1. Придя в офис, будьте со всеми вежливы и терпеливы.
2. Добросовестно заполняйте все анкеты и формуляры, которые вам предложат.
3. Представьтесь в начале собеседования, желательно знать имя, отчество собеседника заранее, чтобы можно было обращаться к нему.
4. Держите зрительный контакт.
5. Внимательно выслушивайте вопросы, не перебивайте.
6. Если вы не уверены, что поняли вопрос, не стесняйтесь уточнить («Правильно ли я понял, что...»).
7. Отвечайте по существу, избегайте многословия.
8. Отвечая, будьте объективны и правдивы, но не слишком откровенничайте.
9. Столкнувшись с необходимостью давать негативную информацию о себе, не отрицайте фактов, которые соответствуют истине, но обязательно старайтесь сбалансировать их позитивной информацией о себе.
10. Держитесь с достоинством, старайтесь не производить впечатления неудачника или бедствующего человека.
11. Если вам предложат возможность самому задать вопросы, обязательно задавайте, но не увлекайтесь (2-3 вопроса).
12. Задавайте вопросы, интересуйтесь содержанием работы и условиями успешного выполнения.
13. Избегайте на первом собеседовании обсуждения вопросов оплаты труда.
14. Обязательно уточните, как вы узнаете о результате, постарайтесь обговорить право позвонить самому.
15. Завершая собеседование, не забудьте об обычных правилах вежливости.

## *Сбор информации об организации, в которой вы будете проходить собеседование*

1. Какую продукцию или какие услуги предлагает организация?
2. Где и кому реализуется продукция (услуги)?
3. Сколько лет существует организация?
4. Насколько изменились основные задачи организации со времени ее основания?
5. Достаточно ли стабилен состав руководства или часто меняется?
6. Является ли организация государственной или частной?
7. Являются ли услуги организации или ее продукция сезонными? Являются ли таковыми условия найма?
8. Проводилось ли сокращение штата в последние три года? Почему?
9. Входит ли организация в какое-нибудь более крупное объединение?
10. Много ли внимания уделяется организации процесса (СМИ)? Почему? Какова оценка: положительная или отрицательная?
11. Отличается ли организация консервативным отношением к служащим?
12. Какие новые проекты разрабатываются в организации? Базируется ли организация только внутри страны или имеет зарубежные отделения и связи с зарубежьем?
13. Относится ли организация к растущей отрасли?
14. Какие перспективы существуют у отрасли?



### *Пути получения полезной информации:*

- ▶ проектные и рекламные брошюры предприятия;
- ▶ информация в СМИ;
- ▶ объявления и другая информация в офисе фирмы;
- ▶ сотрудники этой организации (можно узнать много полезных вещей, но нужно учитывать субъективность окраски таких рассказов).





## *Вопросы, которые Вам могут задать на собеседовании*

✓ **Почему Вы выбрали такую работу (компанию, образование)?**

Приведите серьезные доводы: возможности роста, интересная работа, полезный опыт и т.п.

✓ **Получали ли Вы другие предложения о работе?**

Если получали, прямо скажите об этом: это повысит Ваши шансы. Разумеется, следует добавить, что данная работа Вас интересует больше.

✓ **Проходили ли Вы интервьюирование в других местах?**

Как правило, можно ответить да, но не уточнять где именно.

✓ **Не мешает Вам личная жизнь в работе, связанной с разъездами и ненормированным рабочим днем?**

Реально оцените свои возможности. Если Вы заранее знаете, что не сможете задерживаться после формально обозначенного рабочего времени – лучше не обманывать ни себя, ни работодателя.

! **Каковы Ваши сильные стороны?**

Подчеркивайте в первую очередь качества, полезные для данной работы. Подтвердите наличие этих качеств примерами из Вашей жизни в годы учебы или работы.

✓ **Каковы Ваши слабые стороны?**

Этот вопрос следует использовать для повышения Ваших шансов. Лучше всего назвать такой недостаток, который был бы логическим продолжением Ваших же достоинств.

✓ **Почему Вы хотите получить именно эту работу? Почему нам стоит Вас нанять?**

К ответу на этот вопрос следует подготовиться заранее. От Вас ждут подтверждения того, что Вы в курсе дел компании.

✓ **Почему Вы ушли с предыдущей (решили переменить место) работы?**

Не могу полностью реализовать свой потенциал; не имею возможности профессионального роста; подчеркните все позитивное, что было в предыдущей работе: приобретенный опыт, навыки и т.п.

✓ **Как Вы представляете свое положение через пять (десять) лет?**

Лучше отвечать обтекаемо, например: я хотел бы работать в этой же организации, но на более ответственной работе.

✓ **На какую зарплату Вы рассчитываете?**

Если интервьюер настаивает, попробуйте все же выяснить у него, сколько фирма предполагает предложить. Если Вы все же вынуждены назвать цифру, называйте чуть выше средней или верхнюю и нижнюю границы ожидаемой суммы.

✓ **Что бы Вы хотели узнать еще?**

Можно спросить о содержании Вашей будущей работы, о том, чего ожидает фирма от кандидата на эту должность, уточнить что-то, оставшееся неясным из предшествующей беседы.

✓ **Если Вы получите эту работу, какими будут Ваши первые шаги?**

Вопрос чаще задается претендентам на места менеджеров и административные должности. Следует показать свое знакомство с подобными ситуациями и умение проявлять инициативу. Остерегайтесь предлагать изменения, если Вы не имели возможности достаточно ознакомиться с состоянием дел.

✓ **Каковы Ваши достижения?**

Составьте список своих достижений за последние 5 лет. Где возможно, приведете цифры, чтобы оценить меру Вашего успеха.

✓ **Каким, по Вашему мнению, должен быть начальник?**

На самом деле у Вас хотят выяснить, склонны ли вы к конфликтам с начальством. Идеальным ответом может быть: компетентный, сильный лидер.



## *О чем можете спросить ВЫ*

- Об истории, деятельности компании.
- О месте рассматриваемой должности в структуре организации.
- О режиме работы.
- О длительности испытательного срока.
- О денежном вознаграждении (рекомендуем этот вопрос обсудить при обсуждении реального интереса к Вашей кандидатуре, а не при предварительном знакомстве).

## *Поведение после собеседования*

- Зафиксируйте полученную на собеседовании информацию.
- Через день-два после интервью можно уточнить результат.
- Не следует приходить без приглашения, часто звонить, если Вы об этом не договаривались.
- Получив телефонный или письменный отказ, можно обратиться с просьбой о внесении Вашей кандидатуры в базу данных персонала.
- Проанализируйте результаты собеседования, выясните, что явилось причиной возможной неудачи.



## *Как составить хорошее резюме*

### **Главные требования, которые делают резюме более эффективным:**

1. Целенаправленность.  
Рекомендуется вводить в резюме раздел «цель», а при описании опыта работы конкретно показывать ваши функции и достижения.
2. Удобство восприятия резюме.  
Для удобства восприятия резюме должно быть хорошо сконструированным, достаточно крупно и красиво отпечатанным, а также не содержать второстепенных сведений и подробностей.
3. Культура составления и оформления.  
При прочих равных условиях в первую очередь заинтересуются тем кандидатом, чье резюме культурно оформлено.

### **Несколько техничных ошибок при несоблюдении указанных выше основных требований:**

- Излишне объемное резюме. Идеальным объемом является одна страница. Для специалиста с большим опытом и длинным послужным списком допустимы две страницы.
- Рукописное резюме. Необходимо найти возможность красиво отпечатать резюме.
- Резюме с излишней информацией. Не указывают: знак зодиака, многочисленные увлечения, рост, вес и т.д.
- Резюме, являющееся выпиской из трудовой книжки. Не следует перечислять подробно все предприятия и должности, благодарности. А сведения, характеризующие квалификацию претендента, очень важны для работодателя.
- Небрежно и неграмотно составленное резюме. В резюме не должно быть ошибок, опечаток и разных помарок.

- 

Ф.И.О.
Год рождения
Адрес:
Телефон:
Цель:
Образование:
Опыт работы:
Иностранные языки:
Дополнительные сведения о себе:

## Образец анкеты - резюме

Самойлова Елена Павловна

**Год рождения:** 1994 г.

**Место жительства:** г. Миллерово, ул. Ленина, 10, кв.1.

**Семейное положение:** замужем

**Телефон:** 89014442113

**Цель:** получение должности юриста - консультанта

**Образование:** 2010-2013 гг., ГБОУ СПО РО «Донецкий сельскохозяйственный техникум»

**Специальность:** Право и организация социального обеспечения

**Квалификация :** юрист

**Опыт работы:** во время обучения в ГБОУ СПО РО «Донецкий сельскохозяйственный техникум» проходила практику в МУ

«Управление

социальной защиты населения Миллеровского района;

**Должность:** социальный работник

**Должностные обязанности:**

- осуществление профессионального толкования нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере социальной защиты;
- осуществление приема граждан по вопросам социальной защиты;
- рассмотрение пакета документов для назначения пособий, компенсаций, других выплат, а также меры социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающихся в социальной защите;
- осуществление установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии;
- осуществление формирования и хранения дел получателей пособий и других социальных выплат;
- консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного социальной защиты.

**Дополнительные сведения:** диплом с отличием, пользователь ПК

**Личные качества:** коммуникабельность, пунктуальность, чуткое и внимательное отношение к людям.

*Личная подпись*

*Дата*

## *Примерный перечень навыков, способностей, сильных сторон личности:*

- умение работать в команде;
- способность организовывать свой труд и труд своих подчиненных;
- умение работать самостоятельно при минимальном контроле;
- способность находить взаимопонимание с партнерами;
- умение «подать товар лицом»;
- умение убеждать других;
- хорошая память (на лица, на цифры)
- умение аккуратно и с толком обращаться с деньгами;
- аккуратность в работе с документацией;
- готовность менять привычную рутину;
- способность к быстрой и точной реакции;
- умение собирать и систематизировать информацию;
- организаторские способности;
- ораторские способности, умение работать с аудиторией;
- умение вести деловую переписку;
- умение планировать, осуществлять прогноз;
- способность находить нестандартные решения;
- умение формулировать и излагать мысли;
- умение контролировать, формировать и поддерживать высокую трудовую мотивацию;
- умение организовать и управлять процессом труда;
- умение четко выполнять полученные инструкции;
- умение свободно вступать в контакты, не испытывая трудностей в общении;
- умение сохранять выдержку при столкновении с неожиданными обстоятельствами<sup>4</sup>
- чуткое и внимательное отношение к людям;
- предприимчивость, готовность к разумному риску;
- доверчивость и покладистость, умение хорошо уживаться в коллективе;
- спокойствие, серьезность и предусмотрительность, стремление планировать дела заранее;
- энергичность и активность, живой отклик на происходящие события;
- эмоциональная устойчивость, постоянство в своих интересах и планах;
- высокий уровень развития интеллектуальных способностей;
- широкие познавательные интересы;
- развитое перспективное мышление;
- стремление к высоким результатам в работе;
- активность, исполнительность, гармоничность и результативность в труде;

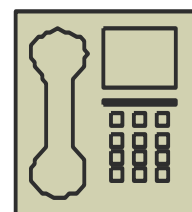
- добросовестность и обязательность, развитое чувство долга и стойкие моральные принципы;
- упорство и настойчивость в преодолении препятствий на пути к цели;
- высокий самоконтроль, способность работать самостоятельно;
- умение работать с большим объемом разнородной информации.

### *Причины, по которым кандидатам чаще всего отказывают в работе*

- жалкий внешний вид;
- «манеры всезнайки»: стремление показать свое превосходство;
- неумение хорошо говорить (слабый голос, плохая дикция, ошибки в произношении);
- отсутствие плана карьеры, четких целей и задач;
- неуверенность в себе и неискренность;
- отсутствие интереса и энтузиазма;
- невозможность сверхурочной работы;
- заиканность на деньгах заинтересованность только в более высокой оплате;
- низкая успеваемость во время учебы;
- нежелание начать снизу. Хочется слишком много и сразу;
- стремление к самооправданию, уклончивые ответы, ссылки на неблагоприятные факторы;
- недостаток такта, незнание этикета;
- незрелость суждений;
- недостаток вежливости;
- презрительные отзывы о предыдущих работодателях;
- нежелание учиться и повышать свою квалификацию;
- Излишняя медлительность, заторможенность;
- нежелание смотреть в глаза собеседнику;
- нерешительность;
- неудачная семейная жизнь;
- неряшливость;
- отсутствие твердой цели. Желание просто пристроиться.
- Авторитарность. Попытка оказать давление на того, кто проводит собеседование;
- отсутствие чувства юмора;
- низкая квалификация, недостаток знаний по специальности;
- отсутствие интереса к организации, фирме, профессии;
- подчеркивание личных связей с влиятельными людьми;
- нежелание отправляться туда, куда потребуется;
- цинизм, низкий моральный уровень;

- лень, неопределенность ответов на вопросы;
- предубеждения, нетерпимость к инакомыслию;
- узость интересов;
- неумение ценить время;
- плохое ведение собственных дел;
- неспособность воспринимать критику;
- отсутствие понимания ценности опыта;
- радикальность идей;
- опоздание на собеседование;
- отсутствие каких – либо сведений о компании – работодателя;
- Отсутствие вопросов к потенциальному работодателю;

## Правила общения по телефону



1. Деловые разговоры ведутся по служебному телефону, если необходимо переговорить по домашнему телефону, то надо извиниться и кратко изложить суть дела, договориться о встрече.
2. Звонить с 9.00 до 18.00 часов.
3. При звонке незнакомым людям надо объяснить, кто дал их номер телефона.
4. Перезванивает тот, кто звонил.
5. Согласно этикету абонент, которому звонят, может себя не называть.
6. Если нужного человека нет на месте, то третий человек спрашивает, что ему передать.



## Стратегия телефонного звонка

**Шаг первый: подготовка – важнейший этап.**

Тщательная подготовка бывает даже важнее, чем звонок. Почему? Когда работодателю звонят, реагируя на помещенную им в газете рекламу, он контролирует ситуацию – звонков от соискателей вакансий



следует ожидать. У работодателя готовы вопросы для работы в его фирме. «Поисковый» звонок является для работодателя неожиданностью, и, скорее всего он не имеет под рукой заранее подготовленных вопросов. Вначале он даже не знает, кто звонит и почему он звонит именно ему. Это дает соискателю работы шанс проявить инициативу, вести и контролировать разговор.

Перед тем, как звонить, необходимо заблаговременно создавать сценарий разговора. Он даст большой шанс для того, чтобы построить этот разговор правильно и получить положительный ответ – это приглашение на собеседование.

Подготовьтесь. Подумайте о работе:

- Какого рода работа Вам может подойти?
- С чем она может быть связана?
- Какие потребуются навыки?

Подумайте о работодателе:

- Насколько большая эта фирма?
- Чем она занимается?
- Откуда может взяться вакансия?
- С кем следует связаться? С отделом кадров? С менеджером? С руководителем?

Подумайте о себе:

- Посмотрите на свою автобиографию. Положите ее перед собой. Что следует подчеркнуть? В чем может быть заинтересован наниматель? Что он скажет? Сделайте в начале необходимые заметки – они могут оказаться полезными.
- Имейте наготове блокнот и ручки для записи.
- Приведите себя в визуальный достойный вид (одежда, прическа), все это имеет большое значение.

- Продумайте, что и как Вы будете говорить, попытайтесь подготовить ответы на наиболее вероятные вопросы, вспомнив занятия в группе.
- Необходимо помнить, что, услышав голос, уточнив форму, постарайтесь сразу представить и уточнить, какого вида услуги можете предложить. Говорите четко, активно, обращаясь к работодателю по возможности по имени и отчеству. Завоевав интерес нанимателя, можете попросить о встрече. Но этого нужно добиться умело. Первый шаг – самый важный, он обеспечивает суворовский принцип «трудно в учении, легко в бою».

### **Шаг второй: узнайте имя.**

Всегда выясняйте заранее, кто отвечает на фирме за набор новых работников вашей специальности. Если Вы уже знаете имя этого человека, то это целый ряд преимуществ. Обращение по имени к потенциальному работодателю всегда дает возможность для более доверительного разговора, общения сокращает психологическую дистанцию между собеседниками. К тому же у работодателя создается благоприятное впечатление о собеседнике и о серьезности его намерений.

### **Шаг третий: преодоление «заслона».**

Важно знать, к кому обратиться и получить возможность реально поговорить именно с этим человеком. При «поисках» звонка не следует раскрывать цели обращения преждевременно, ответ почти всегда будет отрицательным, а разговор законченным.

Если секретарь спросит о цели звонка, разумнее всего ответить, что звонок по вопросу, связанному с приемом на работу, или по вопросу, который звонящий сможет обсудить только лично с адресатом звонка.

Не следует говорить в данном случае, что это личный звонок или звонок по личному вопросу, это чаще всего вызывает опасения у работодателя, а еще больше у его секретаря.

Если следует ответ о том, что адресат звонка занят или его нет на месте, лучше не соглашаться на разговор с другим абонентом: спросите, когда нужный соискателю сотрудник вернется, и перезвоните в указанное время.

Если размер заработной платы не указан в самом объявлении, обсуждать ее, по всей вероятности, будут исходя из Ваших профессиональных навыков. И не надо «доставать» секретаря: «Может, Вы все-таки скажете, сколько же я буду получать». В лучшем случае Вы узнаете только «нижний порог» оклада, он может Вас отпугнуть еще до того, как Вы составите представление об истинном положении вещей.

Под рукой желательно иметь резюме (на интересующую Вас вакансию!), чтобы при необходимости его можно было сразу отправить или ответить на вопросы о Вашем профессиональном опыте.

#### **Шаг четвертый: уметь подавать себя.**

Начиная телефонный разговор, как уже говорилось, следует обратиться к работодателю по имени, отчеству, представиться и сказать по какому вопросу звоните. Затем дать короткое сообщение о своих профессиональных навыках, способностях, интересах и т.д.

Рассказ должен звучать интересно и позитивно.



Соискатель может говорить, что звонит узнать, есть ли вакансии? Даже если не всегда бывает возможность добиться встречи, это совсем не значит, что разговор исчерпан, и время потрачено впустую.

Любые нюансы Вашей биографии и определенные моменты, на которые Вы хотите обратить особое внимание нанимателя, стоит обсуждать только в личной беседе.



### **Шаг пятый: настаивайте.**

Соискателю необходимо продолжить разговор.

Постарайтесь получить согласие работодателя отправить ему экземпляр своей автобиографии (резюме) по почте или факсу. Например: «Могу ли я Вам выслать автобиографию (резюме) на случай, если у Вас появится подходящая для меня работа». Договоритесь о повторном звонке на фирму.

### **Шаг шестой: закончите разговор в позитивном ключе и вежливо.**

В конце разговора в любом случае необходимо поблагодарить своего собеседника за внимание. Если работодатель соглашается с предложением взглянуть на автобиографию (резюме) соискателя, необходимо выслать ее как можно быстрее. В сопроводительном письме лучше упомянуть о телефонном разговоре.

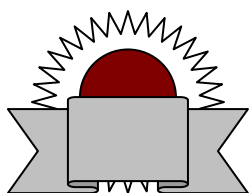
Если Вам предлагают прийти на собеседование, пометьте себе день, место, время, имя человека, с которым Вам предстоит встретиться.

Попросите объяснить, как доехать.

Не затягивайте разговор, но и не старайтесь проговорить заготовленный текст на одном дыхании, не забывайте, что телефонный разговор – это не монолог, а диалог, и Ваша цель – не только рассказать о себе, но и получить информацию о

предполагаемой работе, поэтому чередуйте рассказ о деле с интересующими Вас вопросами, старайтесь продемонстрировать Ваш интерес к фирме.

После звонка необходимо зафиксировать предпринятые действия и их результат в тетради (журнале) по учету предпринятых шагов трудоустройства.



## *Рекомендации по оптимизации общения*

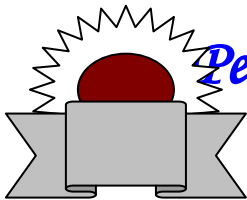
### *Правила подачи обратной связи*

1. Говорите о поведении партнера, а не о его личности.
2. Говорите больше о своих наблюдениях, а не о заключениях, к которым Вы пришли.
3. Больше описаний, меньше оценок.
4. Описывая поведения другого человека, старайтесь больше пользоваться категориями типа «в большей или меньшей степени...», а не типа «ты всегда..» или «ты не когда..».
5. Говорите больше о том, что происходит сейчас или было недавно. Не упоминайте далекого прошлого.
6. Старайтесь давать как можно меньше советов, лучше высказывайте свои соображения, как бы делаясь мыслями и информацией с партнером.
7. Выделяйте то, что можно другому помочь, что он мог бы при желании изменить, а не то, что дает разрядку Вам самим.
8. Не давайте обратную связь слишком большими порциями – иначе партнер не успеет все осмыслить.
9. Выбирайте подходящее время, место и ситуацию.
10. Подача обратной связи – серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважение к себе и другим.



### *Правила поведения в роли воспринимающего обратную связь*

1. Сначала выслушай до конца партнера, не поддаваясь искушению выработать по ходу слушания контраргументы.
2. Для преодоления излишней эмоциональной вовлеченности, по возможности, своими словами пересказать то, что услышали.
3. Не забывать, что партнер представляет самого себя а не человечество в целом, и его сведения о Вас не могут быть полными.
4. Учитывать, что из полученной обратной связи не должно автоматически вытекать намерение изменить свое поведение.
5. Помочь партнеру в его трудной задаче, помочь ему рисковать.



### *Рекомендации по уверенному поведению*

1. Если Вы хотите в чем-то отказать другому, скажите ему ясно однозначно «Нет»; объясните, что Вы отказываете, однако не извиняйтесь слишком долго.
2. Отвечайте без паузы – так быстро, как только это вообще возможно.
3. Настаивайте на том, чтобы с Вами говорили честно и откровенно.
4. Просите пояснить, почему Вас просят о чем-либо, чего Вы не хотите делать.
5. Смотрите на человека, с которым Вы говорите. Следите за его невербальным поведением: есть ли какие-либо признаки неуверенности в поведении партнера (руки около рта, бегающие глаза и т.п.).
6. Если Вы злитесь, то дайте понять, что это касается поведения партнера и не затрагивает его или ее как личность.
7. Если Вы комментируете поведение другого, используйте речь от первого лица – местоимение Я: «Если ты ведешь себя, таким образом, то я чувствую себя так-то и так – то..». По возможности предлагайте

альтернативные способы поведения, которые, по Вашему мнению, будут лучше Вами восприняты.

8. Хвалите тех (и себя в том числе), кому, по Вашему мнению, удалось вести себя уверенно (независимо от того, достигнута цель или нет).

9. Не упрекайте себя, если Вы были неуверенны или агрессивны.

Попробуйте вместо этого выяснить, в какой момент Вы «соскользнули» с правильного пути и как Вы можете поступить вместо этого в подобных ситуациях в будущем. Плохие привычки быстро не исчезают, навыки не падают с неба.

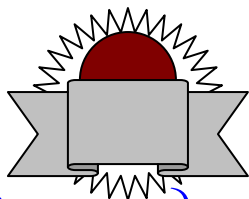


## *Покажите говорящему, что Вы готовы слушать*



- Необходимо выглядеть и действовать заинтересованно;
- Поддерживайте контакт глазами, но без назойливости или пристального взгляда (что подчас принимается за враждебность);
- Не читайте документы, когда кто-либо говорит;
- Не рисуйте, не постукивайте по столу, не перекладывайте бумаги;
- Не порывайтесь выйти, не делайте шагов в направлении к двери;

- Слушая, старайтесь понять, а не искать повода для возражения;
- Копируйте некоторые особенности поведения партнера;
- Давайте обратную связь говорящему, в виде «угу»-реакций.



## *Рекомендации по оптимизации развития личности и группы*

### *Для поведения уровня развития межличностных отношений группы:*

1. Организовывать совместную деятельность (групповую, учебную, трудовую);
2. Использовать коллективные формы занятий (когда общий результат зависит от оптимального взаимодействия и усилий всех участников группы);
3. Создавать ситуации совместных переживаний (когда участники группы вместе радуются общему успехам или огорчаются по поводу неудач).

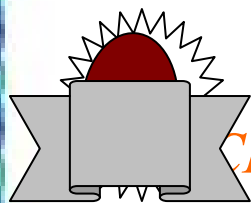
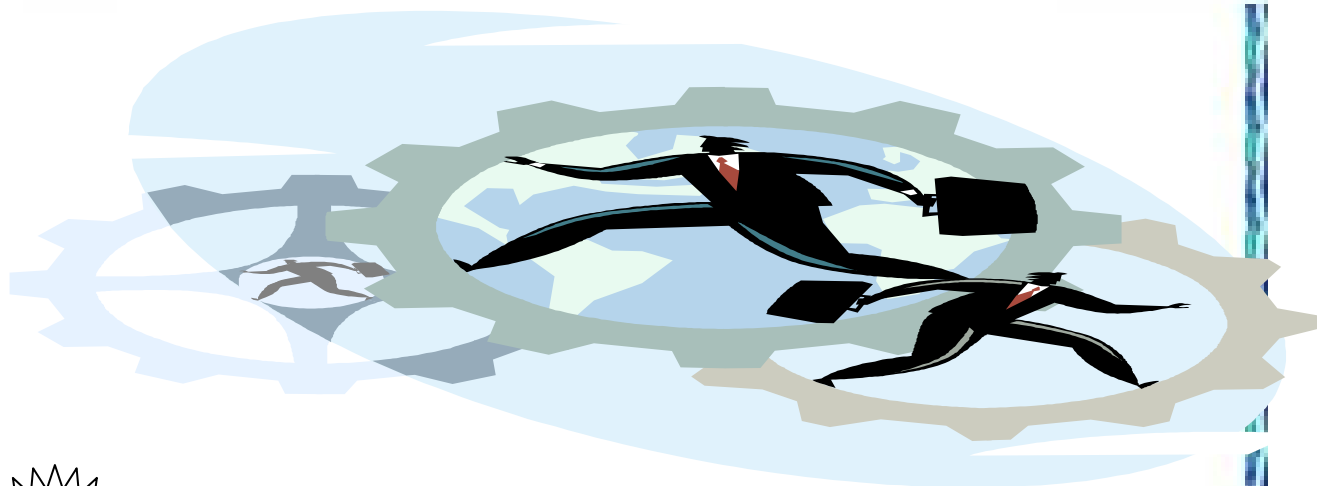


### *Для повышения эффективности взаимодействие с участниками группы необходимо:*

1. Применять методы опосредованного взаимодействия (через референтных лиц);



2. Взаимодействие в первую очередь с участниками, занимающие «полярные позиции» в группе (с целью изменения их потребностей, методов, интересов, направленностей, ценностных ориентаций и т.д.).



## СПОСОБЫ УКРЕПЛЕНИЯ «ВЗРОСЛОГО Я»

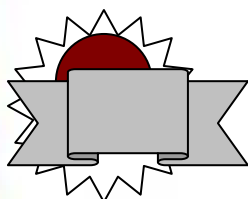
1. Научиться распознавать своего Ребенка: где у него самые уязвимые места, чего он боится, как он выражает эмоции?
2. Научиться распознавать своего Родителя: какие он дает приказы и наставления, в каких случаях он особенно нетерпим, каким образом это выражается?
3. Будьте чуткими к Ребенку в других, общайтесь с этим ребенком, «поглаживайте» его, защищайте его, поощряйте его тягу к творчеству, помните о его неблагополучиях.
4. При необходимости считайте до 10, чтобы дать Взрослому время обработать поступающую информацию и отделить данные Родителя и Ребенка от реальности.
5. Если есть сомнения, старайтесь сдерживаться. Никто не будет вас упрекать за то, чего вы не сказали.

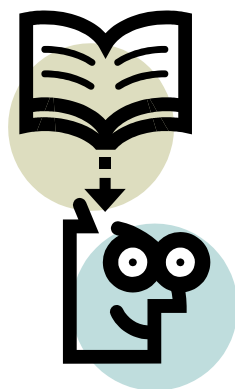
6. Выработайте свою систему ценностей. Невозможно принимать решение, если предварительно не уставлены основные, в частности этические, ориентиры.



## **ПРИЕМЫ ОПТИМИЗАЦИИ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ**

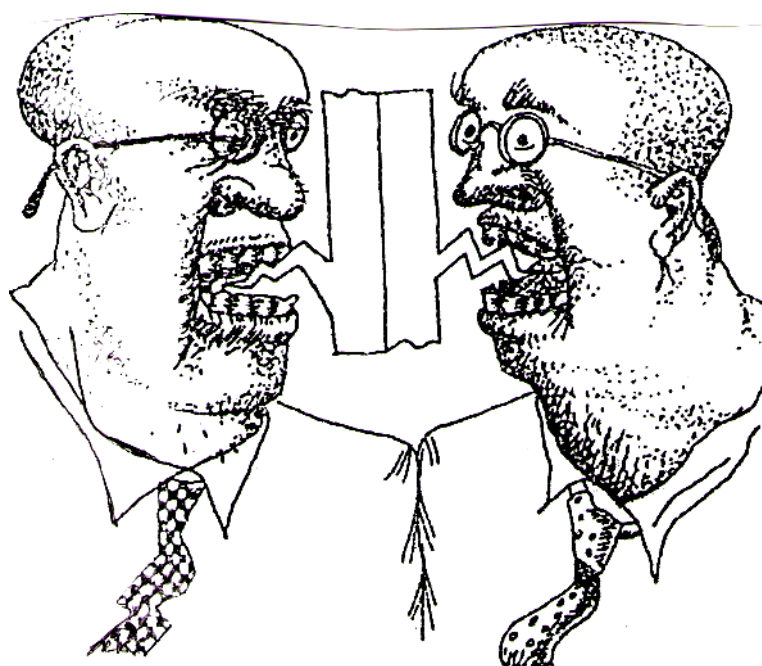
1. Не вторгайтесь в зону Дитя (эмоции) других дальше, чем этого требуют обстоятельства.
2. Постарайтесь вызвать в зоне Д.Вашего собеседника позитивную реакцию.
3. Уважайте родителя в других. Не становитесь мерилom всех вещей.
4. Во всех случаях избегайте покушаться на ценностные ориентиры других.
5. Можно вступать в контакты только с тем, что накоплено во Взрослом другого, т.е. только с тем, что он знает. Говорите на языке собеседника. Интеллектуальный контакт возможен лишь на том уровне, на котором находится собеседник.





## *РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ЭФФЕКТИВНЫХ СОБРАНИЙ*

1. Составить контрольную повестку для собрания и бегло просмотреть ее перед началом собрания.
2. Обеспечьте свободный обмен информацией между участниками группы. Такой обмен возможен, если члены группы ведут себя на собрании в соответствии со своими ролями.
3. Полностью используйте способности участников группы и поощряйте их участие. Компетентность, опыт, информация и идеи всех участников должны быть привлечены для решения общей задачи.
4. Создайте атмосферу доверия, с тем, чтобы участники группы не стеснялись, открыто и активно комментировать точки зрения и идеи, которые они не разделяют.
5. Рассматривайте конфликт как положительный фактор и старайтесь эффективно управлять им.
6. Заканчивая собрание, кратко суммируйте проведенное обсуждение и определите будущие мероприятия, которые планируются осуществить в свете принятых решений.



## **РЕКОМЕНДАЦИИ** **по управлению конфликтом**

1. Взять под контроль собственные эмоции и выбрать для начала время для разрешения конфликта, когда Вы находитесь в более подходящем эмоциональном состоянии.
2. Вскрыть за мнимыми причинами подлинные: для этого необходимо более внимательно следить за партнером, его поведением и состоянием.
3. Локализовать конфликт: противодействовать инстинктивному желанию перейти в тотальное наступление для победы любой ценой.
4. Бегство от конфликта при отсутствии шансов на победу (при бегстве внешний конфликт переходит во внутренний со всеми последствиями для здоровья и работоспособности, хроническое бегство от конфликта изуродует личность).
5. Избегать чрезмерной концентрации внимания на защите: запуск психологических механизмов защиты закрывает Ваши глаза на изменения в обстановке и в поведении партнера.

6. Держать инициативу в своих руках, диктуя партнеру эмоции, в том числе и спокойствие, тему разговора, выбор социальных речей, языковой стиль, степень строгости правил игры.
7. Не опровергать аргументы противника в том же порядке и в таких же объемах-пропорциях, в которых они изложены противником; сначала переформулировать аргументы на своем языке.

## Советы великих философов эпохи Возрождения и Просвещения

1. Чрезмерная откровенность столь же неблагоприятна, как совершенная нагота.

**(Фрэнсис Бэкон)**

2. Не слова вызывают боль, но нас оскорбляет наглость и надменность.

3. Просить совета есть величайшее доверие, какое один человек может оказать другому.

4. Утверждать что-либо, не имея возможности доказать это законным путем, означает клеветать.

**(Джованни Боккаччо)**

5. Такова сила истины: Вы пытаетесь ее опровергнуть, но сами Ваши нападки возвышают ее и придают ей большую ценность.

**Галилео Галилей**

6. У всех есть недостатки – у кого больше, у кого меньше. Вот почему и дружба, и помощь и общение были бы невозможны, если бы не существовало между нами взаимной терпимости.

**Франческо Гвиччардини**

7. Если люди долго спорят, то это доказывает что-то, о чем они спорят неясно для них самих.

**Мари Франсуа Аруэ-Вольтер**

8. Тот, кто слаб, отрекается сразу от действий, кто нетверд, тот свернет с полпути перед преградой. Только сильный презрит полосу неудач, он один насладится счастливым исходом.

**Бхаса**

9. Упрекам и укорам стариков, о люди, с уважением внемлите, ведь эти люди ведают о зле и о добре всех будущих событий.

**Мухаммед Аззахири Ас-Самарканди**

10. Стрелы пронзают плоть, а злые слова – душу. Хочешь уважения, не начинай с оскорбления.

**Бальтасар Грасия)**

11. Добрый советчик может вернуть человека к жизни, он вселяет отвагу слабодушному и побуждает в разуме человеческом способность поступать нужным образом.

**Даниель Дефо**



## *Литература*

### *Основная:*

1. Андреева Г.М. Социальная психология – М, 2008 г.
2. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология - М, 2010 г.
3. Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании – М, 1995 г.

### *Дополнительная:*

1. Шибутани Т. Социальная психология – М, 2005г.
2. Зинкевич-Евстигнеева Т.Д. Тренинг по сказкотерапии.
3. Гулуева О.К., Ясонова Т.П. Социально-психологический практикум по поиску работы для молодежи.
4. Кравченко А.И. Социология – М, 2010 г.
5. Немов Г.С. Общая психология – М, 2009 г.
6. Ильин О.И. Психология.
7. Терентьева А.В., Москвичев В.В. Реабилитационная программа «Перекресток» - М, 2010.
8. Василенко Н.П., Василенко И.С. Рекомендации педагогам по диагностике трудновоспитуемости и организации коррекционной работы педагога с трудными подростками.
9. Журавлева О.В., Зуева С.П., Нижегородова М.Н. Методические рекомендации по курсу профилактических занятий для подростков – М, 2010 г.
10. Грачев В.А. Супруги, родители, дети: их права и обязанности – М: Юридическая литература.
11. Гришин И.П., Нечаев А.М. Споры о детях – М.: Юридическая литература.

