Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ» в г. Смоленске

Методическое обеспечение дисциплины

«ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Смоленск – 2020 г.

Методические материалы составил:

канд. пед. наук, доцент кафедры «Гуманитарных наук» _____ А.Г. Нагорная
подпись ФИО

« 24» июня 2020 г.

Заведующий кафедрой «Оптико-электронные системы»:

_____ Беляков Михаил Владимирович
подпись

« 2 » июля 2020 г.

в г. Смоленске

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Смоленск – 2020 г.

Комплект слайдов к лекциям

Тема 1. Основные понятия, задачи и методы психологических основ профессиональной деятельности

К. пед.н.
Нагорная Анна Георгиевна

«Как бы человек не пытался забыть о ней, психическая энергия напомнит о себе. И дело просвещения научить человечество обращаться с этим сокровищем».

Н. К. Рерих

Особенности психологии как науки

Психология – наука о самых сложных явлениях, которые известны человеку.

Психология в особом положении потому, что в ней как бы сливаются Объект и Субъект познания.

Особенность психологии заключается в ее уникальных практических следствиях.

Психология – одна из наиболее перспективных наук.

Этапы развития психологии

1 этап
Психология как наука о душе (Платон, Демокрит, Аристотель, Сократ, Гиппократ и др.)
Предмет науки – душа.
Методы изучения - рассуждения древних философов о душе, ее связи с телом, функциях души.

2 этап
Психология как наука о сознании (Б. Спиноза, Дж. Локк, Р. Декарт и др.)
Предмет науки – сознание.
Метод исследования – метод интроспекции.

Дж. Локк

Этапы развития психологии

3 этап
Психология как наука о поведении (Дж. Уотсон – основатель бихевиоризма)
Предмет науки – поведение
Методы изучения –эксперимент

Дж. Уотсон

4 этап
Психология как наука, изучающая факты, механизмы и закономерности функционирования и развития психики
Предмет науки – психика
Методы исследования – научные наблюдения, эксперименты и тп и др.

«Труднейшая задача в наши дни заключается не в том, чтобы познать и использовать окружающую природу, а в том, чтобы понять механизмы своего собственного поведения и научиться им управлять».

Ф. Бич

Психология профессиональной деятельности

- трудовые и профессиональные взаимоотношения людей;
- индивидуальные особенности личности работника;
- характеристика профессиональной деятельности.

Связь психологии профессиональной деятельности с другими отраслями науки

Методы психологии

- приемы и средства, при помощи которых происходит получение достоверной информации, используемой далее для построения научных теорий и разработки практических рекомендаций.

Валидность метода отражает его адекватность и действенность, характеризует точность измерения данным методом, а также то, насколько психологический метод адекватен исследуемой проблеме.

Надежность метода связана с постоянством и устойчивостью результатов, получаемых при помощи данного психологического метода.

Трудоемкость метода определяется по уровню сложности его реализации, длительности подготовки специалистов.

Основные методы психологии

Метод наблюдения

Экспериментальный метод

Опросные методы

Задачи профессиональной диагностики

- определение уровня профессионализма;
- установление соответствия человека требованиям профессии и соответствия профессии запросам человека;
- выявление профессиональных потенциальных возможностей человека;
- помощь конкретному работнику в использовании его реальных профессиональных возможностей для эффективной трудовой деятельности.

Классификация методов психологии профессиональной деятельности (по Ю.В. Котеловой)

Профессиографические методы исследования (по М.А. Дмитриевой)

Профессиографические методы				
Анализ документации:	**Метод опроса:** - может проходить в форме устной беседы или анкетирования. - является вопросно-ответными с профессиографии (может использоваться на предварительном этапе исследования с профессиональной деятельности, которая позже подлежит наблюдению и экспериментальной проверке.	**Метод наблюдения** - наблюдения за ходом рабочего процесса и повышения специалистов. - позволяет не только выявить психологические требования, выдвигаемые профессией, но и установить, какие аспекты профессиональной деятельности обусловливают те или иные требования к работнику) человек)	**Сплошной оценки и по сплошным:** - заступает в дело. Вопрос: в чем заключается отличность от вида оценки/наблюдения психолога, связанного с известным исследованием и развитием (трудовой метод)	**Ретроспективный метод** - отличие для проверки того состояний планирования, произведенный планирование: (как развивается отличность исследования) - лабораторный эксперимент

Структурный метод и метод системного анализа в психологии профессиональной деятельности (по М.А. Дмитриевой)

Структурный метод	Системный анализ
Сущность трудовая деятельность описывается в виде структуры, состоящей из рабочих и исполнительных операций, для каждой из которых определяются временные характеристики и характеристика важности. Одним из принципов структурного метода является принцип иерархического структурирования, состоящий в том, что деятельность человека представляется: - на оперативном уровне – в виде структуры взаимосвязей решаемых задач; - на уровне решения одной задачи – в виде структуры взаимосвязей операций; - на уровне алгоритма – в виде структуры взаимосвязей блоков операций; - на уровне одного операций – в виде взаимосвязей отдельных операций; на уровне операции – в виде взаимосвязи ее компонентов.	Методика системного анализа опирается на методологию системного подхода и предполагает анализ деятельности на нескольких уровнях: - личностно-мотивационного анализа; - коммуникативно-речевого анализа; - структурно-функционального анализа; - информационного анализа; - психофизиологического анализа; - индивидуально-психологического анализа В результате сочетания перечисленных уровней описания деятельности они предстают как многоуровневая психологическая образования. При этом системный анализ требует рассматривать любого человека в развитии, что по отношению к профессиональной деятельности выступает, в частности, как требование изучения процесса овладения деятельностью, становления профессионального мастерства.

Спасибо за внимание!

Тема 2. Психологический анализ деятельности.
Мотивация профессиональной деятельности

К. пед. н.
Нагорная Анна Георгиевна

Деятельность

- специфически человеческий способ отношения к миру, в ходе которого человек воспроизводит и преобразует природу.

Особенности:

- осознанность и целенаправленность
- плановость;
- системность;
- общественный характер

Значение деятельности

1) В деятельности и через деятельность устанавливается действенная связь между человеком и миром;

2) В деятельности и через деятельность человек реализует и утверждает себя как **субъект** и как **личность.**

Принцип единства психики и деятельности

В деятельности, осуществляя которую человек совершает свой жизненный путь, все психические свойства личности не только проявляются, но и формируются.

Структура деятельности

Компоненты в структуре деятельности

Мотив – внутренний источник поведения, побуждение к деятельности.

Цель – материальный или идеальный объект, на достижение которого направлена деятельность.

Действие – процесс преобразования информации и энергии, подчиняющийся отдельной цели.

Операция – усвоенный человеком способ действия, определяющийся условиями достижения цели.

Навык – автоматизированное действие.

Профессии

- это исторически возникшие формы деятельности, необходимые обществу, для выполнения которых человек должен обладать суммой знаний и навыков, иметь соответствующие способности и профессионально-важные качества.

Профессия как трудовая деятельность имеет определенную структуру (по Е.А. Климову):

- задавные цели, представления о результате труда;
- задавный предмет (любая система, например, социальная, знаковая, художественно-эстетическая и др.);
- система средств труда;
- система профессиональных служебных обязанностей;
- система прав;
- производственная среда, предметная и социальные условия труда.

Классификация профессий по содержанию труда (по Е.А. Климову)

Классификация профессий по разным основаниям:			
по объекту труда:	**по целям труда:**	**по средствам осуществления:**	**по условиям труда:**
- «человек – живая природа» (врачи, садовод, животновод, биолог, биолог и т.д.); - «человек – человек» (врач, учитель, юрист и т.д.); - «человек – знаковая система» (переводчик, программист, бухгалтер и т.д.); - «человек – техника» (шофер, токарь, строитель и т.д.); - «человек – художественный образ» (артист, писатель и т.д.)	- гностические (ученый, учитель и др.); - преобразующие (токарь, учитель и др.); - классификационные (диспетчер, контролер и др.)	- профессии ручного труда; - профессии машинно-ручного труда; - профессии, связанные с применением автоматизированных систем	- профессии, связанные с работой в особых условиях (водолаз, летчик, космонавт и др.); - профессии, связанные с работой в условиях повышенной ответственности за жизнь и здоровье людей (учитель, спасатель, врач и др.); - профессии, связанные с работой в условиях повышенной ответственности за жизнь и здоровье окружающей (учитель, спасатель, врач и др.); - профессии, связанные с экстремальными ситуациями или повторяющимися опасными условиями труда.

Модель специалиста

- это отражение объема и структуры профессиональных и социально-психологических качеств, знаний, умений, в совокупности представляющих его обобщенную характеристику как члена общества.

Модель специалиста включает в себя следующие компоненты:

- **профессиограмма** (описание психологических норм требований к деятельности и личности специалиста);
- **профессионально-должностные требования** (описание конкретного содержания деятельности специалиста);
- **квалификационный профиль** (сочетание необходимых видов профессиональной деятельности и степени их квалификации, квалификационные разряды для оплаты).

Профессиограмма

- научно обоснованные нормы и требования к профессии, видам профессиональной деятельности и качествам личности специалиста

Профессиограмма состоит из **трудограммы** – описания труда и профессии – и **психограммы** – описания психики труда и профессии.

Содержательные характеристики трудограммы и психограммы

Трудограмма	Психограмма
- предназначение профессии, ее роль в обществе, востребованность на человека; - распространенность профессии; - предмет труда и профессии; - профессиональные знания; - деятельность, действия, приемы, умения, способы работы, применяемые в данной профессии для достижения результата; - средства труда, которыми относятся инструменты, приборы, оборудование средства и системы приема полученного задания, нормативный и эстетический знания и др.; - условия труда: режим труда и отдыха, характеристики планируемого оборудования, санитарно-гигиенические факторы труда, рабочее место; - организация и мотивация труда; - возможные пути профессионального и должностного роста; - права предоставляемые данной профессии; - обязанности представителя данной профессии; - негативные стороны данной профессии ограничения; - ограничения, связанные с данной профессией.	- склонности, интересы, потребности, мотивы, отношения, ценностные ориентации человека, его жизненные планы; - профессионально важные качества, профессионально значимые, соответствующие тем же профессиональным; - навыки, полученные человеком; - психологическая готовность человека к труду; - психологические знания о труде и профессии; - профессиональные способности, профессиональная обучаемость, открытость профессиональному росту; - профессиональная надежность, в том числе мотивация; - психологические противопоказания, а также качества, отсутствие которых может быть компенсировано; - знание профессионального роста и иных ступеней профессиональной деятельности и личности специалиста, путей их реализации.

Мотивация

- Совокупность побудительных сил человеческой деятельности, как осознаваемых, так и неосознаваемых самим человеком.
- Мотив – основная единица мотивационной системы человека.

Мотивационная сфера профессиональной деятельности выполняет ряд функций:

- **побуждающую** (задающая активность человека в профессиональной деятельности);
- **направляющую** (определяет характер цели в профессиональной деятельности);
- **регулирующую** (определяет ценностные ориентации, мотивы профессиональной деятельности).

Мотивационная сфера человека

Источники изменения в мотивационной сфере:

1) перестраивание общественных отношений человека и изменение условий профессионального труда;

2) логика саморазвития человека;

3) неравномерность развития и рассогласование между уровнем профессиональной деятельности, профессионального общения, зрелости личности;

4) рассогласование между отдельными сторонами в мотивационной сфере (мотивы, цели, смыслы).

Положительная мотивация

- Стремление добиться успеха в своей деятельности;
- Предполагает проявление сознательной активности;
- Связана с проявлением положительных эмоций и чувств
- В основе - мотив достижения успеха

Отрицательная мотивация

- Стремление уйти от неуспеха;
- Формируется под влиянием осуждения, неодобрения, наказаний (и в материальном, и в психологическом плане);
- Боязнь наказания приводит к появлению отрицательных эмоций и чувств, нежеланию трудиться

Теории мотивации:

Хотерские исследования и модель социальных потребностей (20-е гг. XX в.)

В основе – 2 важных предположения:

- Работа представляет собой важный механизм удовлетворения основных социальных потребностей человека (потребности в принадлежности к группе, определении своего статуса, установлении социальных связей);
- Управленческие действия эффективны настолько, насколько они влияют на удовлетворение социальных потребностей.

Теории мотивации:
теория А. Маслоу (1954 г.)

Рекомендации на основе теории А. Маслоу

Потребности	Возможности удовлетворения
Физиологические	Хорошие условия работы, приемлемая зарплата, субсидирование найма, бесплатное или дотированное обеды
Потребности в безопасности	Индивидуальное медицинское страхование, приемлемые условия пенсионного обеспечения, надежные условия работы, осуществление политики «работы без увольнений»
Социальные	Спортивные и общественные клубы/команды, общие вечеринки, корпоративные мероприятия, поощрение открытого общения
Потребности в уважении	Регулярная позитивная обратная связь, признание новых должностей, фотографии и информационные листки изменения, продвижение по службе
Потребности в самоактуализации	Задания, бросающие вызов, свобода действий в отношении ключевых видов деятельности, возможности продвижения, поощрение творческого подхода

Теория мотивации:
теория Ф. Герцберга (1959 г.)

Традиционная модель мотивации

Неудовлетворенность — Удовлетворенность

Модель Ф. Герцберга

Неудовлетворенность — Отсутствие неудовлетворенности

Гигиенические факторы:
-межперсональные руководство/контроль
-условия работы;
-межличностные отношения;
-заработная плата/личная работа;
-политика компании.

Отсутствие удовлетворенности — Удовлетворенность

Факторы мотивации:
-достижения;
-признание;
-содержание работы;
-ответственность;
-совершенствование и рост.

Теории мотивации:
теория Ф. Герцберга (1959 г.)

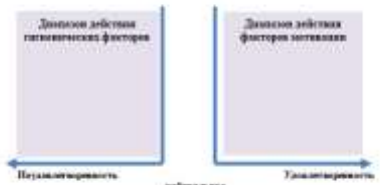


Рис. 1 - Области, в которых действуют гигиенические факторы и факторы мотивации

Теории мотивации:
выводы на основе теории Ф. Герцберга

- Удовлетворенность можно повысить, разрешив сотрудникам брать на себя ответственность за то, что и как они делают, и предоставляя им возможности новых достижений успеха и совершенствования в своей должности.
- Снижение неудовлетворенности можно достичь за счет эффективной организационной политики и процедур, выплачивая хорошую зарплату, улучшая условия работы и т.д.
- Понимание различия между факторами мотивации и гигиеническими факторами очень важно для менеджера, поскольку подчеркивает значимую роль внутренних вознаграждений, связанных с самой работой.

Теории мотивации:
теория ожидания В. Врума

Рис. 2 – Связь между усилиями вознаграждением

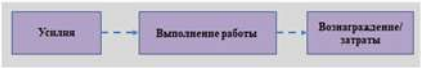


Рис.3 – Связь между усилиями, выполнением работы и вознаграждением

Для повышения мотивации необходимо учитывать 3 группы факторов:

- связь между *усилиями и показателями выполнения работы*;
- связь между *показателями выполнения работы и вознаграждением/наказанием*;
- *типы имеющихся вознаграждений/наказаний*.

Теории мотивации:
теория ожидания В. Врума

Рис. 4 – Факторы, влияющие на силу взаимосвязи между усилиями и выполнением работы

Теории мотивации:
некоторые выводы из теории ожиданий В. Врума

- Мотивация человека является результатом взаимовлияния процессов сознательного принятия решений. Человек сам несет ответственность за эти решения.
- Мотивация не зависит от вознаграждения как такового, а определяется характером связи между вознаграждением и усилиями человека, затраченными на получение вознаграждения.
- Люди ищут разные пути получения вознаграждения и предпочитают, чтобы их действовали тем или иным образом.

Спасибо за внимание!

Тема 3. Познавательная сфера личности профессионала

К. пед. н.
Нагорная А.Г.

Структура приема информации

Р – ОЧ – НИ – ГМ – ОЩ – ЦВ – (ЭП) – ОП – (М) – ОС – ВВ

Р – раздражитель (слуховой, зрительный);
ОЧ - органы чувств;
НИ - нервные импульсы;
ГМ - головной мозг
ОЩ – ощущения;
ЦВ - целостный образ восприятия
ЭП - эпизоды памяти
ОП - опознание предмета
М – мыслительная деятельность
ОС – осмысление, понимание информации
ВВ - внимание

«У каждого человека свое умение видеть, думать, чувствовать. Нет ничего глупее, чем пытаться подменить у него это умение нашим»
Ж. – Ж. Руссо

Ощущение

- это простейший психический процесс, в ходе которого отражаются отдельные свойства предметов или объектов при непосредственном воздействии на органы чувств.

Т.е. ощущения отражают
- основные внешние признаки предметов
- состояние внутренних органов.

Анализатор

- анатомо-физиологический аппарат, специализированный для приема воздействий определенных раздражителей из внешней и внутренней среды и переработки их в ощущения.

Виды ощущений

Восприятие

- психический процесс, в ходе которого происходит целостное отражение предметов и явлений окружающей действительности при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Особенности (свойства) восприятия

- Предметность
- Целостность
- Избирательность
- Константность
- Осмысленность
- Апперцепция

Виды восприятия

- восприятие пространства
- восприятие движения
- восприятие времени

Характеристика восприятия пространства

Иллюзии восприятия

Специфика восприятий времени и движения

Внимание

- избирательность и направленность психики на определенные объекты при одновременном отвлечении от других объектов.

Свойства внимания

Концентрация – показатель степени сосредоточенности сознания на определенных объекте, интенсивности связи с ним.

Переключение – появляется как возможность более или менее легкого и достаточно быстрого перехода от одного вида деятельности к другому.

Распределение – способность сосредоточивать внимание на нескольких объектах одновременно.

Объем - это показатель количества одновременно отмеченных, попадающих в фокус внимания.

Интенсивность – качество внимания, определяющее эффективность восприятия, мышления, памяти и всего сознания в целом.

Устойчивость – способность длительное время поддерживать высокие уровни концентрированности и интенсивности внимания.

Отключаемость – это непроизвольное перемещение внимания с одного объекта на другой.

Виды внимания

Непроизвольное внимание - внимание, которое возникает без заранее поставленной цели и не требует волевых усилий для своего поддержания.

Условия возникновения непроизвольного внимания

- Интенсивность раздражения
- Новизна, необычность раздражения
- Относительная сила раздражения
- Длительность, подвижность раздражения
- Соответствие внешнего раздражения внутреннему состоянию организма

Произвольное внимание

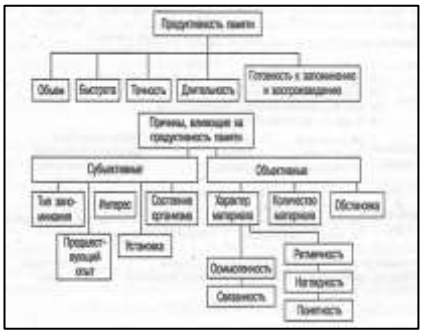
- внимание, которое возникает в сознании сознательно поставленной цели и требует волевых усилий для своего поддержания.

Послепроизвольное внимание

- углубленность и сосредоточенность на объектах, не требующая волевых усилий

Память

- Способность живой системы фиксировать факт взаимодействия со средой, сохранять его в форме опыта и использовать его в дальнейшем
- Это процесс запечатления, сохранения и воспроизведения того, что человек отражал, делал или переживал



Процессы памяти

Запоминание – запечатление в сознании следа какого-либо объекта. Запоминание может быть механическим или смысловым.

Процессы памяти

Сохранение - это процесс усвоения определенным образом организованного материала (информации);

- зависит и от способа запоминания, и от важности информации для конкретной личности, и от частоты последующих воспроизведений этой информации.

Процессы памяти

Воспроизведение –

- актуализация ранее закрепленного содержания психики;
- осуществляется в формах:
  - ***припоминание*** (воспроизведение информации в условиях затруднения);
  - ***воспоминание*** (воспроизведение образов прошлого, локализованных во времени и пространстве);
  - ***узнавание*** (соотнесение воспринимаемого образа с предметом).

Процессы памяти

Забывание

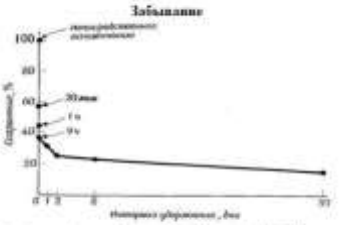
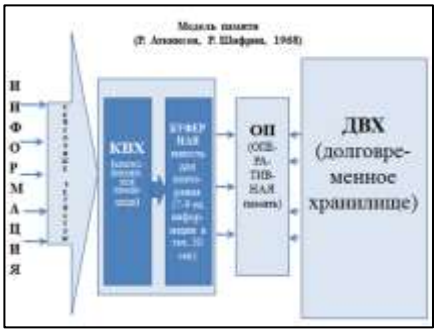


Рис. 1.1. Кривая забывания Эббингауза (Ebbinghaus, 1885). По оси ординат — число удержанных в памяти бессмысленных слогов из предварительно заученного списка, а по оси абсцисс — интервал удержания, т. е. время между первоначальным заучиванием и контрольным воспроизведением.

Реминисценция

- Отсроченное воспроизведение того, что первоначально было временно забыто.

Классификация видов памяти

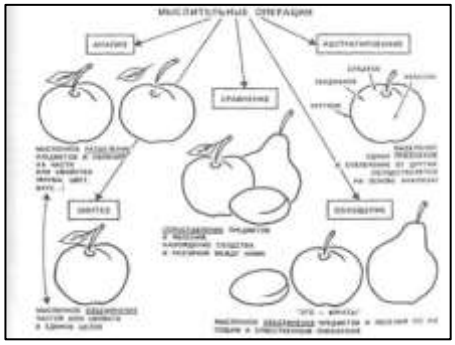


"Мышление - орудие высшей ориентировки человека в окружающем мире и в себе самом".

И.П. Павлов

Мышление

– это социально-обусловленный, неразрывно связанный с речью, психический процесс поиска и открытия существенно нового, это процесс опосредованного и обобщенного отражения действительности.



Тема 4. Личностные особенности профессионала

К.пед.н.
Нагорная А.Г.

Теории личности в зарубежной психологии

- **Психодинамическая** (З.Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер);
- **феноменологическая** (К. Роджерс);
- **Диспозициональная** (Г. Оллорт);
- **Поведенческая** (Дж. Уотсон, Б. Скиннер, А. Бандура);
- **Когнитивная** (Дж. Келли)

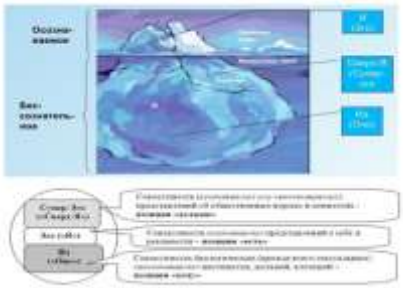
Психодинамические теории личности

«Классический психоанализ» (З. Фрейд)

Главным движущим фактором развития личности являются **врожденные инстинкты**, все многообразие которых объединено в две основные группы **инстинкты жизни** (Эрос) и **инстинкты смерти** (Танатос).

З. Фрейд

Структура личности по З.Фрейду



Психодинамические теории личности

Индивидуальная психология А. Адлера

А. Адлер подчеркивал целостность, креативность и самоопределяющуюся сущность человека, движущей силой развития, которого является **стремление к превосходству**, **к компенсации чувства неполноценности**, пережитого в детстве.

А. Адлер

Развитие личности по А.Адлеру

Основные стили жизни (по А. Адлеру)

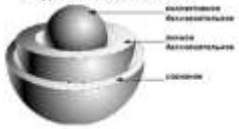
- **Управляющий тип** (индивид стремится к превосходству и доминированию над остальными)
- **Получающий тип** (индивид во всем полагается на других, ничего не делая для окружающих и даже для самого себя)
- **Избегающий тип** (индивид избегает сложных задач, ответственности и обязательств)
- **Социально-полезный тип** (индивид занимается общественно-полезной деятельностью)

Психодинамические теории личности

Аналитическая психология К.Г. Юнг

Карл Густав Юнг рассматривал либидо как **творческую жизненную энергию**, которая может способствовать постоянному личностному росту.

Модель личности Юнга:



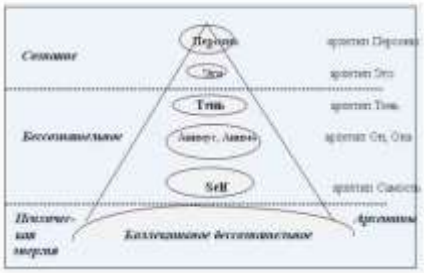
Коллективное бессознательное

- универсальное начало психики, память всего человечества, общечеловеческий опыт.

«Наша психология тащит за собой длинный, как у ящерицы, хвост, заключающий в себе всю историю индивидуального рода, наши, Европы и всего человечества» (К.Г. Юнг).

Коллективное бессознательное состоит из архаичных, изначальных элементов – **архетипов**, в которых заключен опыт всего человечества, предрасполагающий к реагированию определенным образом на то, что происходит с человеком.

Архетипы



Феноменологическая теория личности

Основные положения:

- поведение человека можно понимать только в терминах его субъективного восприятия и познания действительности;
- человек способен сам определять свою судьбу, он свободен в принятии решений относительно своей жизни и в то же время несет полную ответственность за то, что он собой представляет;
- природа человека позитивна и ему присуще стремление к самореализации, развитию, совершенствованию.

Феноменологическая теория личности К. Роджерса

Движущая сила развития личности, согласно К. Роджерсу, – **тенденция к актуализации**, т.е. стремление сохранить и развить себя, максимально выявить лучшие свои качества, заложенные природой.

Диспозициональная теория личности

Данное направление часто называют **теорией черт**, так как его представители предполагали, что люди обладают некими ***предрасположенностями (диспозициями) к реагированию определенным образом на различные ситуации***, эти диспозиции были названы ***чертами*** (Г. Оллпорт, Г. Айзенк, Р.Кеттелл).

Теория черт Г. Оллпорта

Г. Оллпорт

Черту личности Г. Оллпорт определяет как **нейропсихическую структуру**, способную преобразовывать множество стимулов, а также направлять и стимулировать их в устойчивые формы адаптивного и экспрессивного поведения.
Т.е. **черта – это предрасположенность вести себя сходным образом в широком диапазоне ситуаций**.
Черта личности является обобщенным качеством.

Поведенческие теории личности.

Основной тезис – утверждение о том, что **личность** – это тот **опыт**, который человек приобрел в жизни, то, чему он научился.

Главным **источником развития личности** является **среда** в широком смысле слова, а в качестве основных элементов личности выступают рефлексы и социальные навыки.

Представители: Дж. Уотсон, Б. Скиннер, А. Бандура и Д. Роттер.

Когнитивные теории личности

Основоположник - американский психолог **Дж. Келли**. Он считал, что человек – это исследователь, пытающийся понять, что с ним происходит, и предсказать, что с ним произойдет в будущем.
В связи с этим на поведение человека большое влияние оказывают **когнитивные и интеллектуальные процессы**.

Теория личностных конструктов Дж. Келли

- Реакция человека на ситуацию определяется ее когнитивной интерпретацией.
- Конструкт – абстракция, полученная на основе личного опыта.
- Конструкт – единица личности.

Таким образом, личность рассматривается как присущий каждому индивидууму уникальный способ осознания жизненного опыта.

Проблема личности в отечественной психологии

В отечественной психологии традиционно утвердились три основные понятийные категории, отражающие три аспекта существования человека: **«индивид», «личность», «индивидуальность»**.

Человек как **индивид** – это природное существо, испытывающее органические потребности в пище, тепле, отдыхе и т.д.

Личность – это особое качество или характеристика человека, которое приобретается индивидом в обществе, в совокупности тех общественных по своей природе отношений, в которые он включается.

Индивидуальность (от лат. individuum – неделимое) – высший уровень интеграции человека по отношению к индивидному и личностному уровням.

Индивидные свойства личности

Классификация природных свойств человека (по Б.Г. Ананьеву).

- **Первичный уровень проявления индивидных свойств:**

1. Класс возрастно-половых свойств:
- возрастные свойства, последовательно развертывающиеся в процессе становления индивида;
- половой диморфизм;
2. Индивидуально-типические свойства индивида:
- конституциональные особенности телосложения и биохимическая индивидуальность;
- нейродинамические свойства мозга, функциональная организация мозговой деятельности.

- **Вторичный уровень индивидных свойств** - результат взаимодействия свойств первичного уровня и включает в себя динамику психофизиологических функций (сенсорных, моторных и т.д.) и структуру организации потребностей.

Высший уровень интеграции индивидных свойств человека: **темперамент и задатки**.

Темперамент

- – один из основных индивидных характеристик. Под темпераментом понимают **динамические характеристики психической деятельности.**

Выделяют **три сферы проявления темперамента**:

- *общую активность* - определяется интенсивностью и объемом взаимодействия человека с окружающей средой – физической и социальной;
- *особенности моторной сферы* можно рассматривать как частные выражения общей активности (темп, быстрота, ритм и общее количество движений и т.д.);
- *свойства эмоциональности* (впечатлительность, чувствительность и импульсивность.)

Типы темперамента

Холерик Сангвиник Флегматик Меланхолик

Характер и способности

- **Характер** – это целостное образование личности, определяющее особенности деятельности и поведения человека и характеризующееся устойчивыми отношениями к различным сторонам деятельности.
- Содержание характера, его индивидуальное своеобразие выражается в системе отношений. **Структура характерологических отношений** складывается в основном из **отношений человека к своему делу и труду, окружающим людям, а также к самому себе**.

Характер и способности

- **Способности** – индивидуально-психологические особенности, определяющие успешность выполнения деятельности или ряда деятельностей, несводимые к знаниям, умениям и навыкам, обусловливающие легкость и быстроту обучения новым способам и приемам деятельности.
- **Задатки** определяются как врожденные, физиологические особенности человека, которые служат природной основой развития способностей.

Общие и специальные способности

Общие способности связаны с выполнением функций формы человеческой деятельности, а специальные – с отдельными деятельностями.

Самосознание личности и формирование «Я-концепции»

- **Самосознание личности** – это осознанное отношение человека к своим потребностям и способностям, влечениям и мотивам поведения, переживаниям и мыслям.
- Результатом процесса самосознания можно считать **«Я-концепцию»** - динамическую систему представлений человека о самом себе.

В структуре «Я-концепции» выделяют:

- **когнитивная составляющая**, или образ «Я», включает представления индивида о самом себе;
- **оценочная составляющая**, или самооценка, включает эффективную оценку представления о себе;
- **поведенческая составляющая** включает в себя потенциальные поведенческие реакции либо конкретные действия, которые могут быть вызваны знаниями о себе и отношением к себе.

Эмоции и чувства

- **Эмоции** – это особый класс психических процессов и состояний, связанных с потребностями и мотивами и отражающих в форме переживаний значимость действующих на субъекта явлений и ситуаций.
- **Чувства** возникают как **обобщение многих эмоций**, направленных на определенный объект.

Эмоции

- **Физиологические компоненты эмоционального реагирования:**
- **вегетативно-соматические реакции**, сопровождающие эмоциональные состояния;
- **биохимические изменения.**
- **Экспрессивные компоненты эмоционального реагирования:**
- **выразительные движения всего тела – пантомимика;**
- **движения лицевых мышц – мимика;**
- **вокализации:** тембр голоса и интонация, звуковые средства экспрессии.

Функции, виды и формы эмоций

Функции эмоций	Виды эмоций	Формы эмоций
-отражательно-оценочная; -побудительная; -активирующая; -регулирующая; -сигнализирующая; -смыслообразование; -защитная; -экспрессивная.	- интерес-возбуждение; - радость; - удивление; - горе-страдание; - гнев-ярость; - отвращение-омерзение; - презрение-пренебрежение; - страх-ужас; -стыд-застенчивость; -вина-раскаяние.	- аффект - собственно эмоции - чувство - настроение - страсть - стресс

Социально-психологические аспекты группового взаимодействия

К.пед.н.
Нагорная А.Г.

Группа - совокупность людей, которая базируется на общих взаимосвязях (совместные цели, общие правила и нормы, осуществляется взаимодействие).

Малая группа - совокупность людей, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов (Г. Андреева).

Общие характеристики малой группы

- направленность;
- организованность и интегрированность;
- микроклимат, или психологический климат;
- референтность;
- интеллектуальная активность и коммуникативность;
- эмоциональная коммуникативность;
- волевая коммуникативность.

Виды малых групп

- **Формальные** (эмоциональные связи между людьми ослаблены, зато решения более продуктивны);
- **Неформальные** (развиваются на основе общих интересов и взаимной симпатии; решения, принимаемые в таких группах, более продуктивны и долгосрочны);
- **Референтная группа** (обладает высокой значимостью для человека, за признание в ней люди борются и следуют необходимым стандартам).

Стадии развития малой группы

Стадии развития	Особенности стадий развития
1 стадия – формирование первичной группы	Стадия неуверенности (ориентация и зависимость); устанавливаются необходимые взаимоотношения, вырабатываются нормы и распределяются основные роли; участники часто отказываются от личностного самовыражения
2 стадия – приобретение навыков	Стадия штурмовщины (конфликты и протесты); происходит определение форм деятельности и окончательное распределение ролей; этим индивидуальные мнения особого значения не имеют, т.к. нужно групповое решение
3 стадия – упрочнение	Структурирование группы (развитие связей в сотрудничестве); роли определены, вырабатываются собственные правила групповой работы и ее характер. Основная проблема группы – компромисс между индивидуальностью и свободой, с одной стороны, и принадлежностью к группе и ее нормам – с другой, для каждого члена группы

Стадии развития малой группы

Стадии развития	Особенности стадий развития
4 стадия – разделение на подгруппы	Дезинтеграционная деятельность на основе высокой сплоченности группы выступает как единая система; НО стадия считается самой критической в развитии групповых отношений (разрушение группы или образование несколько новых групп с различной внутренней нормой)
5 стадия – внутренняя гармония	Происходит выработка общего согласия на основе общности интересов и жизненных позиций; признание ценности для группы каждого ее члена как личности, слабость группы; окончательно складывается благоприятная атмосфера для сотрудничества и удовлетворенность работой. Основная проблема на этом этапе – самодостаточность группы, отрицание притока новых членов, инертность.
6 стадия – дробление – разрушение группы	Эта стадия наступает в результате нерегулируемых проблем и конфликтов внутри. Если группа эффективна, то для ее восстановления требуется вмешательство лидера. Иное разрушение становится логическим завершением групповых отношений.

Социальная роль как модель поведения

- построение поведения в соответствии с требованиями ситуации социального действия (взаимодействие, совместная работа, межличностное общение).

Позиция

- интегральная, наиболее обобщенная характеристика человека в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

Статус – положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

Типы (виды) позиций в групповой работе:

- функциональные;
- ролевые;
- личностные.

Норма

- «Одобряемые» стандарты индивидуального и группового поведения, складывающиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы.

Примеры позитивных и негативных норм группы

Позитивные нормы	Негативные нормы
Традиция защищать свою организацию, когда другие ее несправедливо критикуют	«В нашей организации принято считать, что у других преимущества больше»
«В нашей организации люди всегда стремятся к внедрению инноваций даже тогда, когда все хорошо»	«У нас нет необходимости работать более усердно, так как это не требуется, да и зачем не старается»
«У нас люди всегда выслушивают друг друга и активно стремятся узнать идеи и мнения других»	«У нас человек человеку волк, и никто не радуется твоим успехам»

Виды ролевых конфликтов

- *конфликт «личность – роль»* (когда требования роли нарушают основные ценности, отношения и потребности человека, занимающего определенное положение);
- *конфликт внутри роли* (возникает в том случае, когда разные люди определяют роль, руководствуясь разными требованиями, что не позволяет человеку, выполняющему эту роль, удовлетворить все требования);
- *межролевой конфликт* (возникает в результате столкновения несовместимых ролей, с которыми могут быть связаны противоречивые ожидания).

Роль лидера

Лидер – это человек, который объединяет, направляет действия всей группы, принимающей и поддерживающей его действия.

Лидер выполняет следующие важные задачи:

- вносит вклад в выполнение целей, стоящих перед группой;
- позволяет членам группы удовлетворять свои потребности;
- поглощает в себя основные ценности группы (собственно, неформальный лидер и аккумулирует основные ценности группы);
- представляет точку зрения группы при взаимодействии с лидерами других групп;
- сглаживает противоречия и межличностные конфликты, возникающие при взаимодействии в группе.

Качества лидера, групповые и ситуативные характеристики, определяющие стиль лидерства

Личные качества лидера	Групповые характеристики	Ситуативные характеристики
- система ценностей (какие он видит цель и положение); - лидерская иерархичность (склонность к определенным стилям); - способы отношения к неформальным ситуациям, сохранение уверенности в непредвиденных обстоятельствах; - оценка своей компетентности и недостатков своей позиции	- потребность в независимости; - готовность взять на себя ответственность; - интерес к проблеме; - понимание своей группы и осознание своей причастности к ней; - знания и опыт в решении подобных задач; - терпимость к неопределенности и потребность в конкретике; - соответствие ожиданиям	- тип группы (ее организация, ценности, традиции, размер, цели); - природа задач (их сложность, необходимость опыта при их решении, потребность в творческом подходе и их решение и т.д.); - временные ограничения

Эмоциональный интеллект – это способность человека воспринимать, оценивать и понимать свои и чужие эмоции и умение управлять ими.

Составляющие эмоционального интеллекта

Сознание	
Самосознание	Социальное сознание
Эмоциональное самосознание	Эмпатия
Точная самооценка	Корпоративное сознание
Уверенность в себе	Ориентация на оказание услуг
Поведение	
Владение собой	Менеджмент взаимоотношений
Эмоциональный самоконтроль	Развитие других людей
Действия, заслуживающие доверия	Воодушевление окружающих
Сознательность	Влияние на окружающих

Явление конформизма

Конформизм называется осознанное изменение социального поведения или мнения человека под психологическим воздействием (давлением) со стороны других людей.

Групповые феномены

1. Феномен социальной фасилитации

2. Феномен социальной лености

Данный феномен проявляется при условии, если:

- совместная деятельность взаимозависимых групп, ориентирована на удовлетворение;
- когда работники считают других членов своей группы менее знающими или способными к продуктивной деятельности;
- когда члены группы – друзья;
- когда группа состоит преимущественно из женщин.

3. Феномен деиндивидуализации.

К условиям, определяющим вероятность и интенсивность проявления деиндивидуализации, относятся:

- размер группы;
- физическая анонимность и обезличенность;
- возбуждающие и отвлекающие действия группы, подготавливающие почву для деиндивидуализации;
- ослабление самосознания.

Групповые феномены

4. Феномен групповой поляризации.
5. Феномен огруппления мышления:
   для группы интересы групповой гармонии важнее принятия реалистических решений, особенно когда:
   - у группы сильная потребность в единстве;
   - группа изолирована от альтернативных идей;
   - лидер дает понять, что он хочет от группы.
6. Феномен влияния меньшинства.

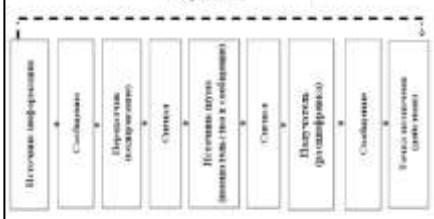
Тема 6. Коммуникации в профессиональной деятельности

К.пед.н.
Нагорная А.Г.

Общение

- сложный многофункциональный **процесс взаимодействия и взаимосвязи** между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя **обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия,** а также **восприятие и понимание партнеров.**

Простая модель общения (Skanon and Weaver, 1949)



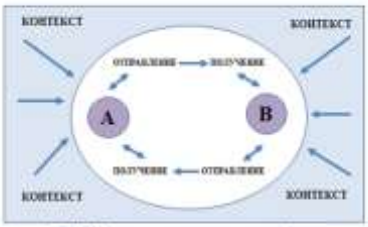


Рис. 1 – Модель коммуникативного процесса общения

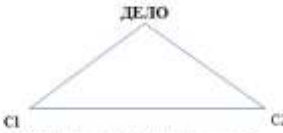
Деловые коммуникации

- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Отличия деловых коммуникаций от повседневных

Повседневные коммуникации	Деловые коммуникации
Происходят как правило, стихийно, без заранее сформулированной цели	Планируются заранее и направлены на реализацию поставленных задач
Отличаются большим разнообразием обсуждаемых тем (личных, социальных, политических и т.д.)	Число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью
Свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения	Предполагается контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием нормам и правилам этикета
Носят в основном информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения	Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения поставленной проблемы

Специфика деловых коммуникаций



особенность деловых коммуникаций

- партнер в деловой коммуникации всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающиеся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача деловой коммуникации – продуктивное сотрудничество.

Структура общения

В структуре общения выделяются три взаимосвязанные стороны: **коммуникативная, интерактивная и перцептивная.**

Коммуникативная сторона общения включает в себя обмен информацией (вербальной и невербальной).

Интерактивная сторона заключается в выработке единой стратегии взаимодействия.

Перцептивная сторона включает в себя восприятие партнерами по общению друг друга и установление на этой основе взаимопонимания.

Каждая из сторон общения имеет свои особенности и закономерности, которые влияют на процесс общения в целом.

Коммуникативная сторона общения

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия на пути адекватной информации между партнерами по общению.

Барьеры «авторитет», «избегание» и «непонимание».

Барьер «авторитет»

Суть: разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет первым и отказывает в доверии другим.

Отнесение человека к авторитетным зависит:
- от социального положения (статуса);
- от принадлежности к реальной авторитетной группе,
- от привлекательного внешнего вида,
- от доброжелательного отношения к адресату воздействия,
- от компетентности, искренности.

Барьер «избегание»

Суть: человек избегает источников воздействия, уклоняется от контактов с собеседником (невнимателен, не слушает собеседника, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора).

Преодоление этого барьера возможно через управление вниманием собеседника – через **привлечение внимания** и через **удержание внимания**.

Приемы привлечения внимания	Приемы, позволяющие поддерживать внимание
• прием «нейтральной фразы»; • прием «заинтересованности»; • прием «зрительного контакта».	• прием «изоляции»; • прием «нивелирования ритма»; • прием «акцентировки» (через использование в речи фраз: «Прошу обратить внимание…», «Важно отметить, что…» и проч.).

Барьер «непонимание»

Фонетический барьер непонимания

Возникает, когда:
- говорят на иностранном языке;
- используют много иностранных слов или специальных терминов;
- говорят быстро, невнятно и с акцентом.

Преодоление возможно при:
- внятной, разборчивой достаточно громкой речи;
- учете аудитории и индивидуальных особенностей человека;
- наличии обратной связи с собеседником, с аудиторией.

Семантический барьер непонимания

Возникает, когда фонетический язык «наш», но он по-разному смыслу «чужой».

Преодоление барьера:
- говорить максимально просто;
- заранее договариваться об единообразном понимании ключевых слов и понятий.

Барьер «непонимание»

Стилистический барьер непонимания

Возникает из-за несоответствия стиля речи ситуации общения.

Главное при преодолении этого барьера – правильно структурировать передаваемую информацию.

2 основных правила

(структурирования информации общения):
- **правило рамки**:
  начало и конец любого информационного ряда сигнализируется в меньшей человеческой памяти, чем середина.
- **правило цели**:
  содержание общения не должно быть бесформенной грудой различных сведений, а должно быть упорядочено, начало по образцу выстроено, сведено к цели.

Барьер «непонимание»

Логический барьер непонимания

Возникает
из-за неточной или неправильной оценки рассуждений.

Преодоление логического барьера возможно, если:
- *учитывать и желаемый мотивы собеседника;*
- *приводимые аргументация (доказательства, типа: связи аргументов к тому, общения возрастает, и убедительна, типа: связи аргументов к тому, общения ослабевает).*

Барьеры социально-культурного различия

(социальных, религиозных, политических и профессиональных различий)

Барьеры отношений

связаны с неприятием или недоверием к партнеру.

Психологические барьеры общения

– способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение.

Виды психологических барьеров

Негативные оценки и нужные (непонятные)	*Ты можешь абсолютно нужно! Ты совсем ничего не понимаешь!*
Советы	*Мой тебе совет – прекрати сейчас же! Я бы на твоем месте не был таким!*
Вопросы (на которые нужно или невозможно ответить)	*Ты в своем уме? Как тебе стыдно? Кто тебе такой вообще?*
Приказы	*Прекрати немедленно! Замолчи сейчас же!*
Ложная аргументация	*Вы всегда так обычно говорите! Люди для вас ничего не значат!*
Обобщения, глобальные выводы по частным случаям	*Ты не раз и жалко ничего для меня не сделал! Почему нормально поступать не можешь?*
Оценка, язвительность	*Ну, ты просто дурак! Из тебя ничего не получится никогда!*

Интерактивная сторона общения

отражает систему взаимно обусловленных действий партнеров по общению, направленных на взаимные изменения их поведения, деятельности, установок и др. с целью обеспечения результативности общения и выработки единой стратегии.

Теория трансактного анализа (Э. Берн)

Основными понятиями теории Э. Берна являются понятия **«состояние Я»** («состояние Это») и **«трансакция»**.

«Состояние Я» - это система чувств, выражающаяся в согласованной с ней схеме поведения (**«Родитель», «Взрослый», «Ребенок»**).

Трансакция представляет собой единицу общения, состоящую из стимула (С) и реакции (Р) между двумя состояниями сознания.

Выделяется три вида трансакций:

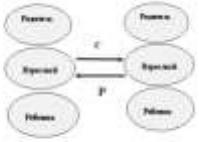
дополнительные (или параллельные), перекрещивающиеся, скрытые.

Основные характеристики позиций «Родителя», «Взрослого», «Ребенка»

	«Родитель»	«Взрослый»	«Ребенок»
1. характерные слова и выражения	«Все знают, что ...», «Ты не должен ...», «Ты должен ...», «Я не понимаю, как это допускают ...» и др.	«Как?», «Что?», «Где ...», «Почему ?», «Вероятно ...», «Возможно ...»	«Вот здорово!», «Классно!», «Откровенно!», и т.д.
2. интонация	Обвинение, снисходительная, критическая	Связанная с реальностью	Очень эмоциональная
3. состояние	Надменное, напряженное, очень критичное	Внимательное, связанное с полной информацией	Игривое, подавленное, неуклюжее, утомленное
4 выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обвиняющее	Спокойное, внимательное внимание	Удивленное, утомленное, равнодушное, возбужденное
5. позы	Руки на бедрах, жест «указующий перст», рука сложенные на груди	Наклон к собеседнику, ориентация на него	Спонтанная подвижность (ходьба, скатие кулаков и т.д.)

Виды транзакций

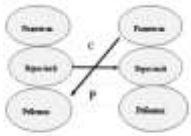
Дополнительными называют трансакции, осуществляемые между двумя любыми «состояниями Я» собеседников, причем реакция человека прямо связана с тем «состоянием Я», которое затрагивает партнер по общению.



Стимул: Вы подготовили материалы к совещанию?
Реакция: Да, я набрал на компьютере и распечатал.

Виды транзакций

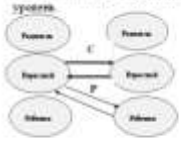
Особенность **перекрещивающихся** трансакций в том, что реакция собеседника исходит не из того состояния Я, на которое было направлено воздействие. Пересекающиеся трансакции прерывают течение беседы, партнеры говорят мимо друг друга.



Стимул: Мне не хватило из хозяйственного отдела?
Реакция: Реже нужно устранять перекуры, тогда не будет вопросов!

Виды транзакций

Наиболее сложными являются **скрытые** трансакции, поскольку в них взаимодействие осуществляется сразу на двух уровнях – **социальном и психологическом**. На социальном уровне происходит одно, а на психологическом подразумевается другое, причем партнеры это понимают и реагируют не на социальный, а на психологический уровень.



Стимул: Извини, эта шашка сыровата лучше, но предназначена для деловых людей и достаточно дорога. (Подразумевается, что погулять не деловой человек и не может позволить себе купить дорогую вещь.)

Реакция: Пожалуй, я не возьму (А мне разве по карману?)

Перцептивная сторона общения

включает в себя процесс восприятия партнерами друг друга в ходе общения и установления на этой почве взаимопонимания.

К психологическим механизмам восприятия в процессе общения относятся:

- в межличностных, деловых общениях – **социальная стереотипизация** на основе происхождения, принадлежности, отношения;
- в межличностном общении – **идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.**

Социальный стереотип

- это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.
- **Предрассудки и предубеждения** - основа любых необоснованно негативных представлений о других людях, что связано с враждебностью и угрозой чувству безопасности.

Эффект ореола

- проявляется тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все другие его качества.

На появление эффекта ореола оказывают влияние действие трех факторов:

- **фактор происхождения** (склонность людей систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них параметру);
- **фактор статуса** (во многих случаях оценка (переоценка/недооценка) личностных качеств человека зависит от его социального статуса);
- **фактор «отношения к нам»** (те, кто кого-то высоко ценит и хорошо к нему относится, как правило, кажутся этому человеку лучше тех, кто относится к нему не лучшим образом).

Каузальная атрибуция

когда человек не имеет точной информации, ему приходится строить свои собственные предполагаемые относительно причин и поступков другого людей путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения.

Типы атрибуции:

- **личностная атрибуция** – причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, в основном свойствам индивидуально;
- **объективная атрибуция** – причина поступка или действия приписывается тому, на кого направлено действие;
- **обстоятельственная атрибуция** – причина поступка или действия приписывается каким-то внешним обстоятельствам или ситуации.

- **Эмпатия** – это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении представить себя, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.
- **Рефлексия** – это осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению. Рефлексия – это упрощенный процесс зеркального отражения индивидом друг друга, взаимоотображение, содержанием которого является субъективное воспроизведение внутреннего мира партнера.
- **Аттракция** (от лат. *attraction* - привлечение) – это процесс формирования привлекательности качеств человека для воспринимающего, умения нравиться другим.

Невербальная коммуникация

– общение посредством неречевых знаковых систем.

Невербальная коммуникация

Визуальная система: -мимика, жесты, позы; - реакция зрачка; пространственное расположение; -контакт глаз	**Акустическая система:** – просодико-кинетическая (громкость, тембр, высота, тембр); -экстралингвистическая (паузы, вдохи, смех, плач, кашель, зевота);	**Тактильная система:** – прикосновения и рукопожатия; – поглаживания, похлопывания, -объятия, поцелуи.	**Ольфакторная система:** - приятные и неприятные запахи окружающей среды; -естественные (телесные) и искусственные (косметические) запахи человека.

Функции невербальных коммуникаций

- **дополнения** выражается в том, что невербальные сообщения дополняют речевые;
- **опровержения** выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному;
- **замещения** выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального;
- **регулирования** выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми.

Невербальная коммуникация – важнейшее средство коммуникативной культуры профессионала

Жесты

Группы жестов

Жесты-иллюстраторы:	Жесты-эффекторы:	Жесты-эмблемы:	Жесты-адаптеры:	Жесты-регуляторы:	Эмоционально-экспрессивные:
– жесты указания («указующий перст»), жесты-«отмашки» и др.	- выражают отношение к людям	- заменяют слова (жесты приветствия и прощания)	- привычки человека, связанные с движениями рук	- выражают отношение человека к чему-либо (улыбка, кивок и т.д.)	- движения тела, покраснел и т.д. и т.д.

Жесты

Жесты открытости:
- раскрытые руки ладонями вверх;
- поднятие плечами, сопровождающееся жестом открытых рук;
- расстегнутый пиджак

Жесты защиты (оборонительные):
- «барьер из рук»;
- руки, сжатые в кулаки

Жесты

Жесты оценки:
- «рука у щеки»;
- жест критической оценки;
- поглаживание подбородка (жест «хорошо, давайте подумаем»);
- наклонения головы - жест внимательного слушания

Жесты доминантности-подчиненности:
- рукопожатие (ладонями, повернутыми, вниз/вверх);

Жесты

Жесты уверенности:
- пальцы соединены в «купол парашюта»;
- расположение на груди

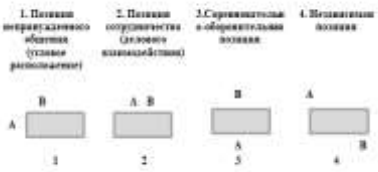
Жесты неискренности:
- «прикрытие рукой рта»;
- «прикосновение к носу»;
- «потирание глаз»

Проксемика (пространственное расположение)

Зоны общения

Интимная зона (до 50 см)	Личная или персональная зона (50 -120 см)	Социальная зона (120 - 400 см)	Публичная зона (свыше 400 см)
- характеризует доверительность, интимный смысл и общение, тактильный контакт приоткрывания	- предполагает только визуально-тактильный контакт между партнерами	- создается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с наблюдением и взаимными людьми	- подразумевает общение с большой группой людей

Проксемика (пространственное расположение)



Просодика (экстралингвистика и паралингвистика)

- Интонация
- Громкость речи
- Скорость речи
- Высота голоса
- Тембр голоса
- Дыхание

Визуальный контакт

Виды взглядов
- Деловой (взгляд фиксируется в районе лба собеседника);
- Светский (взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника до уровня губ);
- Интимный (взгляд направлен ниже лица собеседника);
- «взгляд искоса» (свидетельствует о критическом или подозрительном отношении собеседника)

Движения глаз

Спасибо за внимание!

Тема 7. Конфликты в профессиональной деятельности

К.пед.н.
Нагорная А.Г.

Конфликт

- столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций и мнений двух и более людей, которое разворачивается на фоне обилия отрицательных эмоций.

Основные структурные элементы конфликта:
- *стороны конфликта;*
- *предмет конфликта;*
- *мотивы конфликта;*
- *позиции конфликтующих сторон;*
- *конфликтогены.*

Типы социального конфликта

- внутриличностный (интроперсональный);
- межличностный (интерперсональный);
- между личностью и группой;
- межгрупповой.

Основные причины конфликтов: организационные факторы

Основные причины конфликтов: личностные факторы

Модель неуверенного поведения

Человек жертвует своими интересами, оставляет за другими право выбора. Внешние проявления:
- избегает чужого взгляда;
- тихий голос, извиняющийся тон;
- в позе скованность, покорность;
- не высказывает свое мнение прямо;

Готов подавить собственные чувства в угоду другим, ставит себя ниже других, позволяет другому управлять собой.

Модель агрессивного поведения

Человек «расширяется», принижает достоинство другого:

- смотрит свысока;
- говорит безапелляционным тоном, мнение собеседника его не интересует.

Пренебрежительная оценка любого вклада собеседника в обсуждаемую тему. Свободно проявляет свои чувства, особенно легко – агрессия с целью поставить на место собеседника.

Достижение цели взаимодействия – за счет другого, унижения его самовосприятия, уничижения его самооценки.

Уверенная (ассертивная) модель поведения

Оба человека обсуждают свои позиции, несогласия, не задевая при этом личного достоинства каждого:

- человек ведет себя открыто, позволяя то же другому – высказать свое мнение, проявлять разнообразные чувства по поводу обсуждаемой темы;
- собеседник – как равноправный партнер;
- решение – с учетом целей и интересов обоих.

Уверенное поведение – это поведение, при котором человек добивается реализации своих прав, не нарушая права личности других.

Невербальные особенности проявления моделей поведения

Параметры поведения	Пассивное поведение	Уверенное поведение	Агрессивное поведение
1. Зрительный	Низкий собеседник	На собеседника, проявление своих глаз	В упор на собеседника
2. Выражение лица	Покорно-виноватое	Соответствующее содержанию разговора	Враждебно независимое от содержания
3. Жесты	Нервные, несоответствующие содержанию, закрытые	Уверенные, соответствующие разговору	Чрезмерные, нецелесообразные
4. Поза	Напряженная, скованная, корпус отодвинут от собеседника	Прямой корпус, не соответствующей дистанции	Корпус прямой, на слишком близком расстоянии или слишком далеком, протяжение вместе туловища в любом направлении
5. Дистанция разговора	Длительные паузы, слова-паразиты, запинания	Фразы произносятся отчетливо, бегло	Фразы резко отделены друг от друга, отрывисты
6. Время реакции	Реакция с задержкой, отставание от контекста	Реакция адекватная, в соответствии с контекстом ситуации	Реакция, не учитывающая контекст, ориентация на свои желания

Основные модели поведения личности в конфликте

Модель поведения	Поведенческие характеристики личности
1. Конструктивная	Стремится уладить конфликт, выделяя из него проблему и решения; отличается выдержкой и самообладанием, добрым отношением к оппоненту; открыта и искренна, в общении тактична и вежлива
2. Деструктивная	Поглощена стремлением к расширению и обострению конфликта; поглощена привлекает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет недоброжелательность и враждебность к оппоненту, нарушает этику общения
3. Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; малодоказательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения оппонента; уходит от острых вопросов

Этапы развития конфликта

- **1 этап** – *латентный*, т.е. скрытый, неосознаваемый конфликт, который имеет свои первопричины (инцидент).
- **2 этап** – *осознавание конфликта* – человек осознает возможность конфликтной ситуации.
- **3 этап** – *открытое конфликтное* (можно назвать индивидуализацией конфликта, так как на этом этапе он прямо воздействует на человека).
- **4 этап** – *явный этап конфликта*, т.е. проявление конфликтного поведения.
- **5 этап** – *последствия конфликта*, т.е. это результат того, насколько хорошо разрешен конфликт в целом.

В зависимости от последствий конфликт может быть *конструктивным* или *деструктивным*.

Стратегии поведения в конфликте

Рис. 1. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске

Методические рекомендации к практическим занятиям по дисциплине «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»

Смоленск – 2020 г.

1. Цели и задачи, объем практических занятий по дисциплине

Практические (семинарские) занятия составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических (семинарских) занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Практические (семинарские) занятия выполняют следующие задачи:

стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;

закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;

расширяют объём профессионально значимых знаний, умений, навыков;

позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;

прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;

способствуют свободному оперированию терминологией;

предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

В ходе выполнения заданий практического занятия студент готовит отчет о работе (в программе *MS Word* или любом другом текстовом редакторе). В отчет заносятся результаты выполнения каждого пункта задания (схемы, таблицы, ответы на вопросы пунктов задания, выводы и т.п.).

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту.

Объем практических занятий - в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности».

2. Практические занятия по дисциплине

Практические занятия по дисциплине проводятся по следующим основным тематикам:

«Психолого-педагогический анализ трудовой деятельности. Мотивация профессиональной деятельности»

«Познавательная сфера личности профессионала»

«Личностные особенности профессионала»

«Социально-психологические аспекты группового взаимодействия»

«Коммуникации в профессиональной деятельности»

«Психолого-педагогические аспекты конфликтов в профессиональной деятельности»

Практическое (семинарское) занятие по теме «Психолого-педагогический анализ трудовой деятельности. Мотивация профессиональной деятельности»

План

1. Понятие «деятельность». Принцип единства сознания и деятельности в отечественной психологии.
2. Структура деятельности. Мотивы в структуре деятельности.
3. Теории мотивации.
4. Понятие «профессиограмма», «трудограмма», «психограмма».

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию по теме «Психолого-педагогический анализ трудовой деятельности. Мотивация профессиональной деятельности»

При подготовке ответа по первому вопросу необходимо раскрыть понятие «деятельность» как специфически человеческом способе отношения к действительности, указать отличия деятельности от поведения в целом, выявить роль деятельности для развития личности. Также раскрыть сущность принципа единства сознания и деятельности. Теоретические положения необходимо проиллюстрировать примерами для лучшего понимания сути вопроса.

Во втором вопросе нужно раскрыть структуру деятельности, дать характеристику структурных компонентов; ответ проиллюстрировать примерами. Также в данном вопросе следует раскрыть понятия «мотивация», «положительная мотивация», «отрицательная мотивация».

Для ответа на третий вопрос необходимо изучить известные теории мотивации, уметь дать характеристику различным теоретическим взглядам на мотивацию, выявить сильные и слабые стороны предложенных концепций, а также знать достоинства и недостатки теоретических взглядов и возможность их применения на практике. Результатом изучения учебного материала по данному вопросу является разработка сравнительной таблицы «Теории мотивации».

В последнем вопросе следует дать характеристику понятиям «профессиограмма», «психограмма» и «трудограмма», указать отличия этих понятий, объяснить их практическое функциональное значение и уметь привести примеры их использования.

Практическое (семинарское) занятие по теме
«Познавательная сфера личности профессионала»
План

1. Психология внимания.
2. Ощущение и восприятие как форма чувственного отражения действительности.
3. Память как основа психической деятельности.
4. Мышление как процесс решения задач.
5. Воображение как психический процесс.

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию по теме «Познавательная сфера личности профессионала»

При подготовке ответа на первый вопрос необходимо рассмотреть особенности внимания как общего свойства психики, роль и значение внимания в жизни человека, определить функции внимания, охарактеризовать свойства внимания и раскрыть суть видов внимания с приведением примеров.

Во втором вопросе следует раскрыть особенности ощущения и восприятия как форм чувственного познания действительности, рассмотреть свойства и виды ощущений и восприятий, дать иллюстративный материал теоретическим положениям, уметь приводить примеры.

Третий вопрос включает в себя рассмотрения памяти как основы психической жизнедеятельности, выявление особенностей и закономерностей протекания мнемических процессов, знакомство с приемами мнемотехники. Все теоретические положения должны сопровождаться иллюстративным материалом.

В четвертом вопросе должны быть раскрыты особенности мышления как социально-обусловленного психического процесса, рассмотрены формы мыслительной деятельности, виды мышления, определены роль и значение мышления в жизни человека в целом и в профессиональной деятельности, в частности. При рассмотрении теоретических вопросов обязательным является приведение примеров.

Пятый вопрос включает в себя рассмотрение воображения как особого психического процесса, определение роли и значения воображения в жизни человека в целом и в профессиональной деятельности, в частности, изучение способов переработки прошлого опыта в воображении, раскрытие особенностей видов воображения.

Практическое (семинарское) занятие по теме
«Личностные особенности профессионала»
План

1. **Эмоционально-волевая сфера личности**
   1.1. Понятие «эмоции» как регуляторы психической деятельности.
   1.2. Виды эмоциональных состояний.
   1.3. Стресс. Виды стресса.
   1.4. Воля как психический процесс.
2. **Индивидуально-психологические особенности личности**
   1.1. Сущность понятий «личность», «индивид», «индивидуальность».
   1.2. Формально-динамические особенности личности.
   1.3. Содержательные характеристики личности.
3. **Теории личности**
   3.1. Психоаналитическая теория З.Фрейда.
   3.2. Структура личности в теории К.Г. Юнга. Учение о коллективном бессознательном.
   3.3. Концепция А.Адлера.
   3.3. Личность с позиций бихевиоризма, гуманистической психологии.
   3.4 Понятие «личность» в отечественной психологии.

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию по теме «Личностные особенности профессионала»

При подготовке к ответам по первому вопросу необходимо рассмотреть понятие «эмоции» как регуляторов психической жизнедеятельности, определить функции и роль эмоций и чувств в жизни человека, раскрыть физиологические механизмы эмоций, охарактеризовать виды эмоциональных состояний. Особое внимание следует уделить рассмотрению особенностей возникновения и протекания стресса как общей неспецифической реакции организма, охарактеризовать виды стресса и причины появления стрессовых реакций. Систематизировать информацию по данному аспекту поможет составление таблицы «Виды стресса». Также в этом вопросе следует раскрыть особенности воли как психического процесса.

Во втором вопросе рассматриваются индивидуально-психологические особенности личности, к которым относятся формально-динамические и содержательные характеристики. Следует раскрыть теоретические положения о темпераментальных и характерологических особенностях личности, рассмотреть структурные компоненты как темперамента, так и характера. Также при подготовке ответа на эти вопросы необходимо раскрыть сущность понятий «самосознание», «Я-концепция», «самооценка», «Личность», «индивид», «индивидуальность».

В третьем вопросе необходимо изучить и проанализировать зарубежные теории личности и теоретические взгляды на личность в отечественной психологии, выделить основные понятия и положения в каждой теории личности.

В качестве ориентиров подготовленности ответов на указанные вопросы следует использовать предложенные «Контрольные вопросы для проверки знаний».

Практическое (семинарское) занятие по теме
«Социально-психологические аспекты группового взаимодействия»
План

1. Понятие «группа». Виды малых групп.
2. Динамика развития малой группы.
3. Группа и команда.
4. Деловая игра «Полет на Луну».

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию по теме «Социально-психологические аспекты группового взаимодействия»

При подготовке ответа на первый вопрос необходимо раскрыть понятие «малая группа», выявить особенности и характеристики малых групп и их виды, их роль в организации, проиллюстрировав примерами.

Во втором вопросе следует раскрыть динамику развития малой группы, охарактеризовать стадии развития малых групп, а также рассмотреть понятия «социальная роль», «лидерство», «руководство», «групповые нормы», «социальный интеллект»; ответы проиллюстрировать примерами.

В третьем вопросе определить отличия «команды» от «малой группы», охарактеризовать динамику командообразования, раскрыть сущность понятия «конформизм», а также охарактеризовать групповые феномены, влияющие на жизнедеятельность группы в целом; ответ проиллюстрировать примерами.

Практическое (семинарское) занятие по теме
«Коммуникации в профессиональной деятельности»
План

1. Понятие общение, коммуникация. Структурные компоненты общения.
2. Особенности вербальной коммуникации в процессе общения.
3. Невербальная коммуникации. Средства и функции невербальной коммуникации.
4. Национальные особенности невербальной коммуникации.
5. Особенности деловой коммуникации. Виды деловых коммуникаций.

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию по теме «Коммуникации в профессиональной деятельности»

При подготовке ответа на первый вопрос следует раскрыть понятия «общение», «коммуникация», охарактеризовать структурные компоненты общения. Характеризуя компоненты общения, необходимо обратить внимание на особенности и закономерности, определяющие специфику каждого компонента общения.

Во втором вопросе следует подробно остановится на рассмотрении особенностей вербальной (словесной) коммуникации, охарактеризовать коммуникативные барьеры и способы преодоления их; ответ проиллюстрировать примерами.

В третьем вопросе необходимо раскрыть особенности невербальной коммуникации, охарактеризовать функции и значение невербальных средств общения; привести примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

Четвертый вопрос подразумевает раскрытие и характеристику национальных особенностей невербальной коммуникации (примеры обязательны).

В последнем вопросе следует выявить особенности деловых коммуникаций, охарактеризовать виды деловых коммуникаций, рассмотреть особенности разных видов деловых коммуникаций.

Практическое (семинарское) занятие по теме «Психолого-педагогические аспекты конфликтов в профессиональной деятельности»
План

1. Понятие «конфликт». Структурные компоненты конфликта.
2. Типы конфликтов.
3. Стадии развития конфликта.
4. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Методические указания по подготовке к семинарскому занятию по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»

При подготовке ответа по первому вопросу следует раскрыть понятие «конфликт», определить роль и значение конфликта для жизни организации, а также охарактеризовать структурные компоненты конфликта (с примерами).

Во втором вопросе необходимо дать классификацию конфликта и охарактеризовать каждый тип конфликта. Также в этом вопросе нужно раскрыть причины возникновения конфликтов разного типа, уметь приводить примеры.

Третий вопрос включает в себя рассмотрение стадий развития конфликта и характеристику каждой стадии.

В последнем вопросе следует охарактеризовать способы разрешения конфликтных ситуаций, уметь привести примеры наиболее эффективного использования того или иного способа разрешения конфликта.

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»

Смоленск – 2020 г.

Разработка аннотированного каталога по проблеме

Аннотация – сжатая, краткая характеристика книги (статьи, сборника), ее содержание и назначение. В аннотации перечисляются главные вопросы, проблемы первичного текста, могут характеризоваться структура, композиция. Аннотации состоят из простых предложений и имеет две обязательные части:

- ✓ содержательная характеристика первоисточника, цель автора;
- ✓ адресат аннотируемого текста;

Также в аннотации могут присутствовать факультативные части:

- ✓ композиция, структура первичного текста;
- ✓ иллюстративный материал, приведенный в первоисточнике;

Аннотированный каталог по проблеме предполагает набор аннотаций книг (статей, сборников, включая электронные источники) по конкретной проблеме дисциплины модуля.

Требования к оформлению аннотируемого каталога:

- ✓ титульный лист (Ф.И.О. составителя, название проблемы, по которой создается каталог);
- ✓ содержание (перечень аннотаций на первоисточники);
- ✓ аннотации на первоисточник с указанием: автор книги, цель книги, структура книги, аннотирование содержание.

КИМ аннотированного каталога

Параметр	Оценка
В каталоге представлено более 15 обработанных источников, все соответствуют темам дисциплины «ПОПД», содержание развернуто, соответствует жанру аннотации, дана обоснованная оценка читателя	5
В каталоге представлено более 15 обработанных источников, все соответствуют темам дисциплины «ПОПД», содержание развернуто, соответствует жанру аннотации, нет обоснованной оценки читателя	4
В каталоге представлено менее 15 обработанных источников, более 50% темам дисциплины «ПОПД», содержание кратко, частичное соответствие жанру аннотации, нет обоснованной оценки читателя	3
В каталоге представлено менее 7 обработанных источников, менее из них 50% соответствуют темам дисциплины «ПОПД», содержание кратко, нет соответствия жанру аннотации, нет обоснованной оценки читателя	2

Составление терминологического словаря по теме

Терминологический словарь – словарь, содержащий термины какой-либо области знания или темы и их определения (разъяснения).

Требования к оформлению терминологического словаря по теме:

- титульный лист (Ф.И.О. и указание темы словаря);
- словарь терминов, относящихся к выбранной теме (не менее 13 терминов к теме).

КИМ терминологического словаря

Параметр	Оценка
Студент представил более 20 терминов по теме, к каждому термину подобрал иллюстративный пример, свидетельствующий о владении студентом терминологией по теме. В работе использовал научную и практическую литературу, интернет-сайты. Словарь соответствует требованиям, выстроен грамотно, логично. Работа выполнена в срок.	5
Студент представил менее 20, но более 13 терминов по теме, выборочно подобрал иллюстративный пример, свидетельствующий о владении студентом терминологией по теме. В работе использовал научную и практическую литературу, интернет-сайты.	4

Работа выполнена в срок.	
Студент представил менее 13 терминов по теме, выборочно подобрал иллюстративный пример, свидетельствующий о частичном владении студентом терминологией по теме. В работе использовал только интернет-сайты. Работа в срок не представлена.	3
Студент представил менее 13 терминов по теме, не подобрал иллюстративный пример. В работе использовал только интернет-сайты. Работа в срок не представлена.	2

Обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по темам дисциплины

Каталог интернет-ресурсов представляет собой тематически подобранный студентом перечень интернет-сайтов.

В каталоге необходимо отразить:

- ✓ тему (параграф, вопрос и т.д.);
- ✓ название сайта;
- ✓ электронный адрес и дату обращения;
- ✓ краткое содержание интернет-сайта (перечень вопросов, на которые можно получить ответы на представленном сайте).

КИМ каталога Интернет-ресурсов

Параметр	Оценка
В каталоге представлено более 5 тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям	5
В каталоге представлено более 3 тем, сайты тематически подобраны, соответствуют теме, каталог соответствует требованиям	4
В каталоге представлено менее 3 тем, сайты частично тематически подобраны, частично соответствуют теме, каталог частично соответствует требованиям	3
В каталоге представлена одна тема, сайты тематически не подобраны, частично соответствуют теме, каталог не соответствует требованиям	2

Разработка сравнительной таблицы «Теории мотивации»

Сравнение - образное выражение, построенное на сопоставлении двух и более предметов, понятий или состояний, теорий, обладающих общим признаком, за счёт которого усиливается значение каждого из них.

В процессе работы студент должен:

- ✓ Самостоятельно найти из источников литературы и интернет-сайтов теории мотивации,
- ✓ Классифицировать их по времени возникновения, авторству, содержанию;
- ✓ Конкретизировать «+» т «- « каждой из представленной теории;
- ✓ Оформить сравнение в таблице.

КИМ сравнительной таблицы

Параметр	Оценка
В таблице представлены все известные в науке теории мотивации (не менее 10), правильно идентифицировано авторство, сформулирована суть, развернуто определены положительные и отрицательные стороны, приведены примеры из практики	5
В таблице представлены все известные в науке теории мотивации (не менее 10), правильно идентифицировано авторство, сформулирована суть, кратко сформулированы положительные и отрицательные стороны, отсутствуют примеры из практики	4
В таблице недостаточно представлены известные в науке теории мотивации (менее 7), правильно идентифицировано авторство, сформулирована суть, кратко и с ошибка-	3

ми сформулированы положительные и отрицательные стороны, отсутствуют примеры из практики	
В таблице недостаточно представлены известные в науке теории мотивации (менее 7), неправильно идентифицировано авторство, недостаточно четко сформулирована суть, отсутствуют оценки «+» и «-»	2

Анализ проблемной ситуации

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского «case» – случай, ситуация) представляет собой метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Анализ конкретных учебных ситуаций (case study) – метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией – осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей – навыки групповой работы.

КИМ «Анализ проблемной ситуации»

Параметр	**Оценка**
Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, не допустил ошибки, предложил обоснованные управленческие рекомендации. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по теме в полном объеме. Работа представлена в срок.	5
Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки, предложил обоснованные управленческие рекомендации. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по теме в полном объеме. Работа представлена в срок.	4
Студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, допустил более 2 ошибок, не предложил обоснованные управленческие рекомендации. Работа в срок не представлена.	3
Студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку в анализе истории. Не ответил на вопросы. Работа в срок не представлена.	2