

## Лекция № 1. Общение.

Статистики некоторых стран подсчитали, что до 70 % времени в жизни большинства людей занимают процессы общения. В общении мы передаем друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиции.

Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Безусловно, каждый раз после недопонимания, разговора на повышенных тонах, очередного конфликта у нас портится настроение, мы не можем понять, почему так произошло. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. На службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны; а в этой ситуации очень важно научиться вступать в контакт, поскольку от этого умения зависит успех профессиональной деятельности. Многочисленные исследования психологов доказали, что между качеством общения и эффективностью любой деятельности существует прямая и сильная связь. Видный американский предприниматель, руководитель автомобильной компании «Крайслер» Ли Якокка говорил, что умение контактировать с людьми — это все и вся.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, оно лежит в основе человеческого бытия, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа.

В литературе встречается немало различных определений общения. Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие. **Общение** — это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

### Классификация общения

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общение классифицируется по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам. Специалисты выделяют следующие формы общения.

**Непосредственное** общение является исторически первой формой общения людей друг с другом; оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т.д.). На основе непосредственного общения на более поздних этапах развития цивилизации возникли различные формы и виды общения. Например, **опосредованное** общение, связанное с использованием специальных средств и орудий (палка, след на земле и т.п.), письменности, телевидения, радио, телефона и более современных средств для организации общения и обмена информацией.

**Прямое** общение — это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты — мне, я — тебе». **Косвенное** общение предполагает участие в процессе общения «посредника», через которого передается информация.

**Межличностное** общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

**Массовое** общение — это множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т.д.).

Специалисты в сфере торговли и обслуживания в своей повседневной деятельности сталкиваются с проблемами межличностного общения.

В психологии выделяется **три основных типа межличностного общения**: императивное, манипулятивное и диалогическое.

1. **Императивное** общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п.

2. **Манипулятивное** общение сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрываются или подменяются другими.

При манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность, он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Например, неважно, насколько добр человек, важно, что его доброту можно использовать в своих целях. Однако нередко человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношений с другими, в конечном итоге сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже воспринимает как фрагмент, руководствуется ложными целями и переходит на стереотипные формы поведения. Манипулятивное отношение к другому приводит к разрушению доверительных связей, построенных на дружбе, любви, взаимной привязанности.

Императивная и манипулятивная формы межличностного общения относятся к **монологическому общению**. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути общается сам с собой, со своими задачами и целями. Он не видит истинного собеседника, игнорирует его. Как говорил по этому поводу советский физиолог Алексей Алексеевич Ухтомский (1875—1942), человек видит вокруг себя не людей, а своих «двойников».

3. **Диалогическое** общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

Диалог возможен лишь в случае соблюдения ряда **правил взаимоотношений**:

- психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (общение по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которые партнеры испытывают в данный конкретный момент);

- доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип доверительности);

- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение (принцип паритетности);

- общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип проблематизации);

- разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение и авторитеты; следует выражать свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения).

Диалогическое общение предполагает внимательное отношение к собеседнику, к его вопросам.

Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило выделить **структуру общения**, состоящую из трех взаимосвязанных сторон: перцептивная сторона общения – восприятие; интерактивная сторона общения – взаимодействие людей; общение как коммуникация.

1) **коммуникативной**, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;

2) **интерактивной**, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

3) **перцептивной**, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Чтобы лучше понять, что представляет собой общение, надо подробно рассмотреть все его стороны, особенности, проблемы и препятствия.

#### **Перцептивная сторона общения.**

С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого.

Но воспринимая человека по его превосходству, привлекательности мы можем совершить ошибки восприятия.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили **типичные искажения** представлений о другом человеке.

**Эффект ореола.** Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективному общению. Например, при общении с человеком, превосходящим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материальное положение), он оценивается более положительно, чем если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому, если первое впечатление о собеседнике в целом благоприятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются. При этом замечаются и переоцениваются только положительные моменты, а отрицательные — не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательное, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются как корысть.

Эффект ореола может принести пользу в том случае, если вы создадите хорошую репутацию людям, которые тесно связаны между собой: однокурсникам, коллегам по работе, друзьям. Очень скоро вы обнаружите, что вас окружают великолепные, доброжелательные люди, замечательно ладящие между собой.

**Эффект проекции** возникает тогда, когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки.

**Эффект упреждения**, или **эффект первичности и новизны** появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъявляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учитываются самые последние сведения о нем.

Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто, но всем по силам разобраться в особенностях восприятия и научиться корректировать свои ошибки.

#### **Интерактивная сторона общения.**

Заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями.

Данное направление в психологии было разработано в 50-е годы XX века американским психологом и психиатром Эриком Берном (1902—1970). Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э.

Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника.

Каждый тип состояний важен для человека:

**Родитель** все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает;

**Взрослый** трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит;

**Ребенок** эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

**Общение как коммуникация.**

Проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

Коммуникация (от лат. - сообщение, передача)- это процесс обмена сообщениями, информацией между личностями, их социальными группами, общностями, организациями.

Коммуникация – это общение.

**Коммуникация выполняет несколько функций.**

***Удовлетворить потребность в общении.***

По своей природе люди- социальные существа , и остро нуждаются в других людях. Два человека могут часами мило беседовать о разных мелочах, и через несколько дней ни один из них не вспомнит, о чем же шла речь. Потому что глубинной целью их разговора было не обсуждение каких-то животрепещущих тем, а удовлетворение потребности в общении

***Обмен информацией – советы.***

Часть информации мы получаем через чтение или СМИ, а часть - через общение с другими людьми. Существует немалое количество ситуаций, вроде «Что надеть?» или «Какое место работы лучше?» , в которых нам просто необходимо посоветоваться с окружающими.

***Усовершенствовать и поддержать наше представление о себе***

Благодаря реакции людей на наше поведение мы узнаем о своих достоинствах и недостатках. Это влияет на наше представление о себе в этом мире

***Выполнить социальные обязательства.***

Мы говорим «Привет, как дела?» человеку с которым несколько лет назад сидели за одной партией. Мы выполняем социальные обязательства, подтверждая, что узнали этого человека и продолжаем считать его «своим»

***Построить взаимоотношения.***

Через общение мы сначала знакомимся, а потом и строим взаимоотношения с другими людьми.

***Воздействовать на других.***

Вряд ли найдется хоть один человек, никогда не пытающийся воздействовать на других. Каждый из нас когда-нибудь убеждал окружающих, что этот фильм не стоит смотреть, а в тот ресторан надо обязательно сходить! И даже собеседование с потенциальным работодателем- это стремление убедить его в том, что мы достойны работать в данной должности за определенную зарплату.

**Виды коммуникации:**

**Вербальная** – важнейшая форма общения людей посредством слов.

- Устная – присутствие участников общения в пространстве и времени (разговор в кафе, телефонный разговор)

- Письменная – совершается через социальные сети, чаты, служебные записки, заявления.

**Невербальная** – это общение, в котором используются жесты, мимика, движение тела.

- Пространство и время – то, как собеседники расположены друг к другу.

Выражает степень доверия и внимая друг к другу.

- Зрительный контакт – помогает понять, заинтересован ли партнер в разговоре, насколько он открыт для общения.

- Мимика и жестикуляция – движение отдельных частей тела, передает эмоции человека

- Индивидуальные особенности – тембр голоса, темп речи, внешность, характер, паузы в разговоре. Взаимодействия людей до 90% коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и лишь 7-10% информации передается с помощью слов ( язык тела-55%, голос -38%, слова-7%).

#### **Типы коммуникации:**

1. **Диалог**(от лат. - **разговор двоих**). Диалог возможен между двумя собеседниками, например на переговорах, в дружеском общении. Всегда помни, что в диалоге следует говорить по очереди, не перебивая друг друга.

2. **Фронтальная коммуникация** - один человек говорит, все остальные молчат. Это могут быть публичные выступления, лекция в университете. Если студент задает лектору вопрос, то это также можно считать формальной коммуникацией. Ведь в аудитории есть еще люди, которые в данной ситуации молчат.

3. **Опосредованная коммуникация** – это разновидность общения, когда люди не контактируют напрямую. Коммуникация может происходить через совместный просмотр фильма, прослушивание музыки. Друзья пересылаю, друг другу текст, картинки, а свои эмоции выражают посредством смайликов.

#### **Стили общения :**

- Доброжелательный стиль – общение с друзьями
- Нейтральный стиль – обсуждение курсовой работы с преподавателем
- Враждебный стиль – общение с человеком, который по какой либо причине не приятен собеседнику
- Доминантный стиль – разговор начальника с подчиненным

#### **Барьеры коммуникации :**

1. **Смысловой барьер**, когда люди под одними и теми же словами подразумевают совершенно разные вещи. Например, для одного человека «крутым» может быть фантастический фильм, а для другого сложный психологический. В случае возможных неточностей всегда подобно объясняй, что ты имеешь в виду, и старайся использовать понятные для собеседника слова и словосочетания.

2. **Логический барьер** – это неумение четко выражать свои мысли. В речи человека, у которого есть такой барьер, путаются. Или ему трудно подобрать слова для тех сложных мыслей, которые у него появляются. Если ты столкнулся с подобным собеседником, то наберись терпения: слушай его очень внимательно и задавай вопросы - это поможет тебе получить необходимую информацию. Если же такая особенность есть, у тебя постарайся от него избавиться

3. **Фонетический барьер** – плохая техника речи, невнятная дикция и акценты в речи, «проглатывание» отдельных слов или окончаний. Если ты заинтересован в общении с человеком, но у него есть данный недостаток, существует несколько вариантов. При формальном или деловом общении тебе придется приспособиться к его манере говорить, изредка переспрашивая непонятные моменты. При неформальном или дружеском общении ты можешь в мягкой, вежливой форме донести до собеседника, что тебе сложно понимать его из-за некоторых особенностей его речи.

4. **Личностный барьер** – у каждого из нас свой характер, и некоторые его черты могут кому-то не понравиться. Отрицательные качества человека, недостатки воспитания, например, высокомерие или элементарное незнание этикета, могут стать барьером в общении. Раздражать могут чрезмерная медлительность, или наоборот, суетливость собеседника, какие-то его вредные привычки. В случае если ты столкнешься с таким

человеком, попробуй ему сообщить о своем дискомфорте. Старайся также адекватно воспринимать собственные недостатки, поскольку для кого-то они могут стать барьером.

**5. Неумение слушать** – в общении важно уметь слушать то, что говорит собеседник, а не только четко и ясно выражать свои мысли. Зачастую повторяя свое сообщение по несколько раз, ты думаешь, что так лучше донесешь информацию. Внимательно выслушай собеседника, из слов ты сможешь узнать, понял он тебя или нет, почему он отказывает тебе в просьбе или не может принять твое предложение, найти компромиссное решение.

**Эффективная коммуникация :**

Способность услышать и увидеть то, что важно для нашего собеседника

Способность лучше понимать, что скрывается за ограничениями, замешательством, противодействием и осуждением собеседника.

Способность видеть тонкую разницу между просьбой и требованием

Способность говорить «нет»

**Как происходит коммуникация:**

- Кто? (коммуникатор)

- Что? (сообщение)

Как?

- Когда? (место, способ или время передачи сообщения)

Где?

- Кому? (аудитория, кому направлено сообщение)

- Зачем? (цель передачи сообщения)

**Что обязательно должно быть в сообщении :**

Приветствие – (поздороваться с собеседником, аудиторией)

Представление – (назовите свое имя, дай краткую информацию о себе)

**В конце разговора необходимо**

Благодарность за уделенное время

Прощание

## Лекция № 2. Конфликты.

Хочу начать с одной притчи.

- Один человек всю жизнь искал безоблачное, счастливое, идеальное устройство жизни. Он сносил немало башмаков, обойдя много стран. Наконец, в одном городе на площади, он увидел толпу. Все стремились пробиться к стоящей в середине коробочке и заглянуть в неё, в одно из её окошечек.

Когда это удалось нашему страннику, то он был потрясён, очарован тем, что увидел. Это было то, к чему он стремился всю жизнь.

Вечером, счастливый, он расположился на отдых под крепостной стеной. Рядом пристроился такой же бродяга. Они разговорились. Бродяга с восторгом стал описывать то, что он увидел в одном из окошечек коробочки. Но оказалось, что он увидел совсем другое. Как так?

- Ты просто смотрел с другой стороны, - был ответ.

- Могут ли быть у всех одинаковые интересы, убеждения, взгляды? (Нет)

У кого возникали проблемы по поводу невымытой посуды, уборки комнаты, гаража, занятий с детьми?

- Все люди разные. У нас могут быть разными не только возраст, пол, внешность. Поэтому не удивительно, что мы по-разному воспринимаем одни и те же вещи, явления, по-разному реагируем на ситуации.

### **Конфликт и его структура**

Как известно, служебные отношения влияют на настроение людей, создают микроклимат в коллективе. Ведь не секрет, что деловые отношения связаны с быстро меняющимися ситуациями, а это, в свою очередь, может привести к возникновению конфликтов. Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта. Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

**Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение)** — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению. В психологии выделяются следующие **типы конфликта**.

**Внутриличностный конфликт** возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

**Межличностный конфликт** является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

**Межгрупповой конфликт** происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

**Конфликт между группой и личностью** проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам, например, он может являться результатом недостаточного понимания в процессе общения, неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках. Причинами конфликта могут быть: индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, а также потеря интереса к работе.

**Определите тип конфликта в предложенных мной ситуациях.**

Ситуации:

- Ты должен подготовиться к контрольной работе (аттестации) по своей специализации, а по телевидению показывают интересный фильм.

*(внутриличностный конфликт).*

- Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть её через неделю. С тех пор прошёл месяц, а он её так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал её принести. А сегодня говорит: "Извини, я забыл, куда её положил, и теперь не могу её найти".

*(межличностный конфликт).*

- Ваша компания все вечера проводит в беседке во дворе вашего дома. Однажды, выйдя погулять, в вашей беседке вы увидели группу незнакомых вам молодых людей. Попытавшись объяснить им, что это ваше место, вы услышали грубость в свой адрес.

*(межгрупповой конфликт).*

Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Однако сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть цепочка конфликтогенов — их эскалация, т. е. когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» отвечает «обидой на обиду», чтобы компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ не должен быть слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно же удержаться от соблазна проучить обидчика?!). В результате сила конфликтогенов возрастает. **Выделяются следующие основные типы конфликтогенов:**

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Для того чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми **избежать конфликтогенов, следует:**

- 1) помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- 2) проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение и представить, как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки.

**Положительные и отрицательные стороны конфликта.**

- Вся история человечества - это история бесконечных войн и конфликтов.  
- Может ли быть мир в будущем без конфликтов?  
- Конфликты существовали всегда и будут существовать. Они - неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений, и нельзя говорить о том, что конфликты бесполезны и являются патологией. Они - нормальное явление в нашей жизни. Только их надо уметь правильно разрешать.

- Как вы думаете конфликты имеют только отрицательный характер?

**Какие положительные моменты вы видите в конфликте?**

1. Конфликт вскрывает "слабое звено" во взаимоотношении;
2. Дает возможность увидеть скрытые отношения (т. е. человек вроде бы с вами общается хорошо, вы считаете его другом, а за вашей спиной может сделать что-то плохое).
3. Дает возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение. (если у вас наблюдается скрытый, внутренний конфликт, то все негативные чувства накапливаются внутри вас и выплеснув их, высказав, вам становится намного легче).
4. Конфликт - толчок к пересмотру своих взглядов на привычки.



5. Способ к сплочению коллектива при противоборствовании (когда на конфликтующих людей оказывает давление какой-либо внешний враг они объединяются, чтобы вместе противостоять).

- Положительные стороны мы выделили, но чаще всего конфликт носит отрицательный характер. Давайте назовем их. (Работа по группам)

#### **Отрицательные стороны:**

1. Отрицательные эмоции, переживания.
2. Нарушение деловых отношений между людьми.
3. Ухудшение климата в коллективе.
4. Ухудшение качества работы .
5. Потеря времени (на одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний).

#### **Структура конфликта.**

Конфликт, как все остальное имеет свою структуру. Давайте рассмотрим.

Стороны конфликта – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих (участники).

Предмет конфликта – то, из-за чего он возникает (объект, идея).

Образ конфликтной ситуации – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (переживания).

Мотивы конфликта – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей (причины).

Позиции конфликтующих сторон – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют (действия).

#### **Причины конфликта.**

- Как вы считаете, что из-за чего происходят конфликты? Какие вы назовете причины конфликтов?

Грубость, агрессия, проявление эгоизма, стремление к превосходству;

Несовместимость по интересам;

Различие в воспитании и образовании;

Низкий уровень доверия;

Несовместимость характеров и темпераментов;

Неточная информация или её избыток, слухи;

- Хорошо.

#### **Работа с ситуациями.**

Сейчас Вы объединитесь в 4 группы по 5 человек. Каждая группа получит задание – проанализировать конфликтную ситуацию по алгоритму. На это Вам отводится 5- 7 минут. После проведения анализа один представитель Вашей мини группы должен представить результаты анализа. На это отводится 12 минут (по 3 минуты на мини группу).

#### **Конфликтная ситуация № 1**

На участок прибыл выпускник профессионального лицея. Знания хорошие, практики – нет. Проработав год, подходит к начальнику цеха, когда тот посещал участки, и сказал: «Я проработал год, все оборудование изучил, прошу разрешить мне сдать квалификационный экзамен на более высокий разряд». Мастер участка поддержал молодого человека, сказав, что тот работает хорошо и достоин повышения. Начальник сказал: «Хорошо, готовьте документы».

Узнав об этом, двое других работников, тоже молодых, но более долго проработавших, идут к начальнику цеха с аналогичной просьбой, но получают отказ. Бригада пошла ходатайствовать за них, но услышала от начальника цеха: «Как я сказал, так и будет».

Тогда бригада написала жалобу, в которой утверждала, что молодой человек сдружился с мастером и тот содействует ему в незаслуженном повышении. Считаем, что

нужно в первую очередь разрешить сдать на разряд тем рабочим, которые проработали дольше.

**Алгоритм анализа конфликтной ситуации.**

Определить тип конфликта.

Определить конфликтные стороны.

Определить возможные причины конфликта.

Указать возможные методы разрешения конфликтной ситуации.

**Конфликтная ситуация № 2**

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый работник с воодушевлением приступает к работе, демонстрируя большую работоспособность и добросовестность. Видя это, руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя в заработной плате и не повышая в должности.

Спустя определенное время работник начинает проявлять признаки недовольства, которые вызывают вначале недоумение руководства, а затем и раздражение, что «работник испортился». Назревает конфликт.

**Алгоритм анализа конфликтной ситуации.**

Определить тип конфликта.

Определить конфликтные стороны.

Определить возможные причины конфликта.

Указать возможные методы разрешения конфликтной ситуации.

**Конфликтная ситуация № 3**

Давая задание на день, заведующая лабораторией сказала лаборантке, что сегодня поступившие овощи проверять на нитраты не нужно, т.к. поставщики эти надежные и никогда не подводили, а реактивы нынче очень дорогие и их не хватает. Проверять нужно партию завезенных консервов и привести в порядок документацию.

После обеда вернувшись с совещания заведующая обрушилась на лаборантку с критикой, почему она не проверяет овощи, а «перекладывает бумажки». Та напомнила распоряжение самой заведующей. В ответ начальница пригрозила наказанием, если та будет «возникать».

**Алгоритм анализа конфликтной ситуации.**

Определить тип конфликта.

Определить конфликтные стороны.

Определить возможные причины конфликта.

Указать возможные методы разрешения конфликтной ситуации.

**Конфликтная ситуация № 4**

На заводе с трехсменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют другую работу.

Во время одной из таких подмен в цехе появляется начальница. Видя, что идет брак, она врывается в гардероб, где обедает работница, и устраивает ей скандал: «Что Вы тут расселись, идите работать, нечего гнать брак!». Никакие оправдания работницы, что невозможно всю смену работать без обеда, что обед по ТК РФ обязателен, что ее подменяют, - слушать не хочет. Заявляет: «Дома есть надо!». Угрожает увольнением.

**Алгоритм анализа конфликтной ситуации.**

Определить тип конфликта.

Определить конфликтные стороны.

Определить возможные причины конфликта.

Указать возможные методы разрешения конфликтной ситуации.

**Способы разрешения конфликтов.**

- Для того, чтобы научиться разрешать конфликты, нужно научиться осознавать проблему, открыто обсуждать и знать пути разрешения конфликтов.

- Какие пути разрешения конфликтных ситуаций вы можете назвать? Как вы разрешали свои споры?

**Приспособление** – сглаживание противоречий, даже в ущерб своих интересов. Важнейшей задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта. Предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся. Считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения. Осознаете, что правда не на вашей стороне.

**Компромисс** – взаимные уступки. Обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью

**Сотрудничество** – совместная выработка решений, удовлетворяющего интересы сторон. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции

**Игнорирование** – попытка (или стремление) выхода из конфликтной ситуации, не решая её.

**Соперничество** – открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции.

**Сейчас вы в группах попытаетесь дать решение житейским конфликтным ситуациям. Используйте один из путей решения конфликта.**

1 ситуация:

Ты хочешь пойти с друзьями погулять, а жена не разрешает, против. Между вами возник спор.

Высказывают своё мнение.

2 ситуация:

Твой коллега или знакомый взяли твою вещь без спроса. Например телефон позвонить. Из-за чего возник конфликт.

Высказывают своё мнение.

3 ситуация:

Ты любишь слушать музыку во время работы, а коллеги любят тишину. По этому поводу возник конфликт.

Высказывают своё мнение.

- Легко ли находить пути выхода из конфликта?

**Давайте, подведём итог нашего занятия.**

Считаете ли вы, что обсуждение данной темы полезно?

Изменит ли знание этой темы ваше поведение в конфликтных ситуациях?

Если человек, находящийся рядом с тобой, отличается от тебя, это не значит, что он хуже тебя. Он просто другой, со своими особенностями, мыслями, чувствами, переживаниями. У каждого есть слабые и сильные стороны.

**Современная притча**

Профессор философии, стоя перед своей аудиторией, взял пятилитровую стеклянную банку и наполнил её камнями, каждый не менее трёх сантиметров в диаметре.

В конце спросил студентов, полна ли банка?

Ответили: да, полна.

Тогда он открыл банку горошка и высыпал её содержимое в большую банку, немного потряс её. Горошек занял свободное место между камнями. Ещё раз профессор спросил студентов, полна ли банка?

Ответили: да, полна.

Тогда он взял коробку, наполненную песком, и насыпал его в банку. Естественно, песок занял полностью существующее свободное место и всё закрыл.

Ещё раз профессор спросил студентов, полна ли банка? Ответили: да, и на этот раз однозначно, она полна.

Тогда из-под стола он достал кружку с водой и вылил её в банку до последней капли, размачивая песок.

Студенты смеялись.

— А сейчас я хочу, чтобы вы поняли, что банка — это ваша жизнь. Камни — это важнейшие вещи вашей жизни: семья, здоровье, друзья, свои дети — всё то, что необходимо, чтобы ваша жизнь всё-таки оставалась полной даже в случае, если всё остальное потеряется. Горошек — это вещи, которые лично для вас стали важными: работа, дом, автомобиль. Песок — это всё остальное, мелочи.

Если сначала наполнить банку песком, не останется места, где могли бы разместиться горошек и камни. И также в вашей жизни, если тратить всё время и всю энергию на мелочи, не остаётся места для важнейших вещей. Занимайтесь тем, что вам приносит счастье: играйте с вашими детьми, уделяйте время супругам, встречайтесь с друзьями. Всегда будет ещё время, чтобы поработать, заняться уборкой дома, починить и помыть автомобиль. Занимайтесь, прежде всего, камнями, то есть самыми важными вещами в жизни; определите ваши приоритеты: остальное — это только песок.

Тогда студентка подняла руку и спросила профессора, какое значение имеет вода?

Профессор улыбнулся.

— Я рад, что вы спросили меня об этом. Я это сделал просто, чтобы доказать вам, что, как бы ни была ваша жизнь занята, всегда есть немного места для праздного безделья.

## Лекция № 3. Темперамент личности.

### 1. Общие понятие о темпераменте.

Проблема, о которой пойдет речь в данной лекции, занимает человечество уже более 25 столетий. Интерес к ней связан с очевидностью индивидуальных различий между людьми. Психика каждого человека уникальна. Ее неповторимость связана как с особенностями биологического и физиологического строения и развития организма, так и с единственной в своем роде композицией социальных связей и контактов. К биологическим обусловленным подструктурам личности относится, прежде всего, темперамент. Когда говорят о темпераменте, то имеют в виду многие психические различия между людьми — различия по глубине, интенсивности, устойчивости эмоций, эмоциональной впечатлительности, темпу, энергичности действий и другие динамические, индивидуально-устойчивые особенности психической жизни, поведения и деятельности. Тем не менее, темперамент и сегодня остается во многом спорной и нерешенной проблемой.

Однако при всем разнообразии подходов к проблеме ученые и практики признают, что **темперамент** - биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо. Темперамент отражает динамические аспекты поведения, преимущественно врожденного характера, поэтому свойства темперамента наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими психическими особенностями человека. Наиболее специфическая особенность темперамента заключается в том, что различные свойства темперамента данного человека не случайно сочетаются друг с другом, а закономерно связаны между собой, образуя определенную организацию, характеризующую 3 темперамента.

Итак, под **темпераментом** следует понимать индивидуально-своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, которые, одинаково проявляясь в разнообразной деятельности независимо от ее содержания, целей, мотивов, остаются постоянными в зрелом возрасте и во взаимосвязи характеризуют тип темперамента.

Прежде чем перейти к рассмотрению различных видов и особенностей темперамента, следует сразу оговориться, что нет лучших и худших темпераментов — каждый из них имеет свои положительные стороны, и поэтому главные усилия должны быть направлены не на его исправление, а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств.

**В одной из работ по психологии приводится такой пример:** четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор. Он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. (X) Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще.(C) Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно, и направился в буфет.(Ф)Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет и... уехал домой.(M) Почему в одной и той же ситуации люди повели себя столь по-разному?

Человек издавна делал попытки выделить и осознать типичные особенности психического склада различных людей, пытаясь свести все их многообразие к малому числу обобщенных портретов. Действительно, всматриваясь в окружающих нас людей, мы иногда замечаем сходство в стиле их поведения, в способах выражения чувств, в гибкости и подвижности мышления. Обобщенные портреты, построенные на тех или иных основаниях, с глубокой древности называли типами темперамента. Такого рода типологии были практически полезными, так как с их помощью можно было предсказывать поведение людей с определенным темпераментом в конкретных жизненных ситуациях

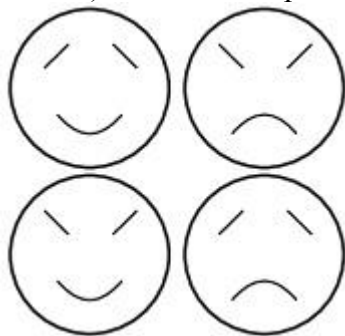
## 2. Типологии темперамента.

История возникновения учения о типологии темперамента уходит корнями к древним китайским ученым в VIII—VII вв. до н.э. Позднее, в V в. до н.э. древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 — ок. 370 до н.э.) развил это учение. Он считал, что различия между людьми объясняются определенным соотношением различных жидкостей в их теле или преобладанием в организме одной из этих жидкостей. Как считал Гиппократ, таких жидкостей у человека четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Так как жидкости в организме каждого человека смешаны непропорционально, то и развиваются различные заболевания. Отсюда и понятие «темперамент» — смешиваю определенным образом.

Во II в. до н.э. Клавдий Гален (ок. 130 — ок. 200 до н.э.), древнеримский анатом и врач, предположил, что между соотношениями жидкостей в организме человека и его особенностями поведения и психологическими свойствами есть определенная связь. Представителями античной медицины было выделено **четыре типа темперамента**, каждый из которых характеризовался преобладанием какой-либо жидкости.

- преобладание желтой желчи («желчь, яд») делает человека импульсивным, «горячим» — **холериком**;
- преобладание лимфы («мокрота») делает человека спокойным и медлительным - **флегматиком**;
- преобладание крови («кровь») делает человека подвижным и веселым - **сангвиником**;
- преобладание черной желчи («черная желчь») делает человека грустным и боязливым - **меланхоликом**.

Четыре темперамента в виде наглядных смайликов (флегматик, холерик, сангвиник, меланхолик) показаны на рис



3. О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. С точки зрения психолога Вольфа Соломоновича Мерлина (1892—1982) этими **свойствами** являются следующие.

1. **Сензитивность** (или чувствительность). Она определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реакции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека «дошло».

2. **Реактивность**. Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздействие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагируем на одно и то же обидное слово или критическое замечание. Реактивность проявляется в большей или меньшей вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «порох», «заводится с пол-оборота».

3. **Активность**. О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать профессиональную карьеру и добиться успеха.

4. **Соотношение реактивности и активности.** Это свойство определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений.

5. **Темп реакций.** Данное свойство характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. **Эмоциональная возбудимость.** О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужастики» или триллеры, а другие — пугаются и волнуются по пустякам.

7. **Пластичность и ригидность.** Они проявляются в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ригидность).

8. **Экстраверсия — интроверсия.** Экстраверсия (от лат. *extra* — вне и *versio* — обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. *intro* — внутрь) говорят о направленности реакций человека. У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получаемых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интроверта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоминания.

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпераментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе определенные черты личности и разумно использовать их в конкретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встречаются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен изменениям под влиянием среды и воспитания, так как является врожденным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людьми. Необходимо знать особенности своего темперамента и учитывать их при установлении контактов с клиентами (партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Также надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов, однако преобладают свойства одного.

Вы уже знаете, что одинаковая ситуация, одинаковое воздействие на людей с разными типами темперамента вызывает разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным действиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

4. Давайте рассмотрим психологические **характеристики типов темпераментов.** (заполним таблицу)

**Холерический тип темперамента** (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честолюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672—1725) и А. С. Пушкин (1799-1837).

**Сангвинический тип темперамента** (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769-1821) и А.И.Герцен (1812-1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

**Меланхолический тип темперамента** (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П.И.Чайковский (1840— 1893) и Н.В.Гоголь (1809-1852).

**Флегматический тип темперамента** (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности



при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769 — 1844) и М.И.Кутузов (1745-1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

п/п	Характеристика	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
1	Поведение	Неуравновешенное	Достаточно уравновешенное	Абсолютно уравновешенное	Неуравновешенное
2	Эмоции	Сильные	Поверхностные	Слабые	Глубокие, длительные
3	Настроение	Неустойчивое (преобладает бодрость)	Устойчивое, жизнерадостное	Устойчивое	Неустойчивое (преобладает пессимизм)
4	Адаптация	Хорошая	Отличная	Медленная	Трудная
5	Терпение	Слабое	Умеренное	Очень большое	Слабое
6	Общительность	Высокая	Умеренная (равномерная)	Невысокая	Низкая
7	Отношение к критике	Возбужденное	Спокойное	Безразличное	Обидчивое
8	Отношение к новому	Положительное	Безразличное	Отрицательное	Положительное, сменяется отрицательным и наоборот

## Лекция № 4. Собеседование.

Знаешь ли ты что такое собеседование?

**Собеседование** – это встреча с потенциальным работодателем (его представителем) при приеме на работу. Цель собеседования – познакомиться, понять, насколько работодатель и соискатель подходят друг другу, а также обсудить детали сотрудничества.

**Эффективно пройти собеседование** – значит не только получить предложение о работе. Это также правильно выбрать организацию и должность, на которой планируешь работать, предварительно оценив свои желания и возможности. Это значит *устроиться на работу на наиболее выгодных для себя условиях: заработной платы, бонусов, социального пакета и перспектив*. Работа составляет важную часть нашей жизни, трудоустройство во многом определяет наше будущее и настоящее.

Воспринимай собеседование как переговоры о заключении взаимовыгодного сотрудничества. Не нужно соглашаться на все в подряд, в этом нет необходимости. Знай себе цену и не теряй достоинства.

По теме собеседования мы с Вами рассмотрим вопросы, которые вам может задать Ваш будущий работодатель и как правильно нужно на них отвечать.

### Комментарии к вопросу 1. Расскажите о себе

#### Рекомендации специалистов

Это прекрасный шанс представить себя в лучшем свете. Работодатель всегда ищет работника, который может выполнять работу, т. е. имеет соответствующую квалификацию и опыт, и хочет ее выполнять. Работодатель должен видеть заинтересованного работника и понимать, чем эта заинтересованность объясняется.

Работодатель ищет того, кто является управляемым, т. е. чувствует свою ответственность, демонстрирует подчинение дисциплине, восприимчивость к критике, умеет слушать и понимать то, что ему говорят.

#### В чем подвох?

Рассказать о себе «немного» почти невозможно. Вопрос слишком общий, а угадать, что именно хочет узнать о тебе интервьюер, нельзя – придется просить конкретизировать вопрос. На самом деле, рекрутер проверяет твою способность презентовать себя в профессиональном плане и, таким образом, взаимодействовать с людьми в рамках компании и за ее пределами.

#### Как отвечать?

Не стоит перечислять свои профессиональные заслуги – о них работодатель уже успел узнать из резюме. Подумай, какие личностные качества ты ценишь в себе больше всего, добавь немного фактов из прошлого (где учился, почему выбрал эту профессию, есть ли у тебя хобби) и скажи пару слов о целях в жизни (например, моя цель – стать высокопрофессиональным специалистом-автомехаником). Самое главное – упомянуть свой практический опыт, свои знания и навыки, которые могут быть полезны работодателю, а также свое отношение к работе и заинтересованность.

### Комментарии к вопросу 2. Какой Ваш главный недостаток?

#### Рекомендации специалистов

Если тебе сложно признать и грамотно представить свои недостатки как пока еще молодого специалиста, лучше указать на «минусы», не относящиеся к будущей профессии, на которую ты претендуешь. Нужно назвать что-то «безобидное», например, излишнюю аккуратность (если это, конечно, правда).

#### В чем подвох?

Конечно, никто никогда не ответит честно на такой вопрос. Любой рекрутер это понимает. Он также понимает, что в ответ он, скорее всего, услышит заученную и неконкретную формулировку либо неуклюжую попытку отшутиться вроде: «Моя слабость – работать больше нормы». Тем не менее, этот вопрос помогает рекрутеру

определить, насколько честен сидящий перед ним человек, а также может ли он справляться с собственными недостатками.

#### Как отвечать?

Как можно более серьезно и обдуманно. Например, ты можешь признаться, что не можешь работать в стрессовой ситуации (когда необходимо сделать все быстро и вокруг все нервничают) или что испытываешь страх перед публичными выступлениями. Но тут же добавь, что это никак не мешает твоей профессиональной деятельности, и приведи примеры, как ты справляешься с этой слабостью.

Покажи понимание своего недостатка и желание преодолеть его. Например: «Моя слабая сторона заключается в том, что иногда я обижаюсь на критику в свой адрес. Но я стараюсь над этим работать и понимаю, что нужно извлекать из критики урок, учиться на своих ошибках, пользоваться мнением других людей для саморазвития, а не расстраиваться из-за него».

### **Комментарии к вопросу 3. Почему Вы хотите работать у нас?**

#### Рекомендации специалистов

#### В чем подвох?

Закономерным ответом на такой вопрос кажутся хвалебные фразы в адрес данной компании. Но на самом деле большинство рекрутеров сыты по горло подобными похвалами, поэтому ваш ответ вызовет как минимум разочарование. К тому же, задавая такой вопрос, интервьюер рассчитывает вывести вас из себя: ответ ведь очевиден, правда? Какая разница, почему ты пришел, главное – это соответствие требованиям вакансии и хорошее резюме. Но настоящий профессионал должен уметь отвечать на любые, даже самые дурацкие вопросы – скрывать свое раздражение и ни в коем случае не показывать собеседнику (клиенту, заказчику), что он считает себя умнее его. Особенно это касается профессий, где часто и плотно придется контактировать с людьми.

#### Как отвечать?

Не пытайся расхвалить компанию – говори больше о своей мотивации к работе. Если тебя просто привлекла высокая зарплата, наниматель, скорее всего, будет разочарован. Большинство рекрутеров ищут того, кто стремится к самореализации, развитию и карьерным достижениям – потому что это не просто исполнитель, а человек, способный продвинуть компанию вперед. Впрочем, совсем отрицать свою материальную незаинтересованность не стоит, поскольку это будет выглядеть неискренне или просто глупо.

### **Комментарии к вопросу 4. Кем вы видите себя через пять лет?**

#### Рекомендации специалистов

#### В чем подвох?

Жизнь почти всегда отличается от наших о ней представлений, да и рекрутера они, по большей части, никак не волнуют. Вопрос состоит скорее в твоей преданности компании и готовности строить свою карьеру в ней. Он призван выявить твои ожидания и степень их соответствия вакансии.

#### Как отвечать?

Этот вопрос – твой шанс рассказать о своих достоинствах: профессиональных и личных достижениях, свойствах характера, амбициях и т. п., которые, на твой взгляд, помогут тебе построить успешную карьеру и принести пользу компании-нанимателю.

Здесь ты должен продемонстрировать свое умение планировать будущее, поэтому не надо говорить «не знаю». Нужно показать определенные стремления, но не слишком «крутые». Поэтому не следует говорить, что через 2 года ты станешь начальником отдела, особенно когда собеседование проводит нынешний начальник. Скажи, что видишь себя «старшим специалистом» или просто на той же позиции, продолжающим совершенствовать свои профессиональные навыки.

### **Комментарии к вопросу 5. У вас есть увлечения?**

#### Рекомендации специалистов

### В чем подвох?

Чаще всего соискатель воспринимает этот вопрос как незначительный и бестолковый, ведь, на первый взгляд, он не имеет никакого отношения к работе. Результат – необдуманные и несерьезные ответы, а иногда и простое «Нет», которое, скорее всего, разочарует работодателя. Смысл этого вопроса в том, чтобы составить полную картину о тебе как о личности, так как хобби и увлечения могут многое рассказать о твоём характере.

### Как отвечать?

Расскажи о том, что посещаешь тренажерный зал или фитнес-клуб, любишь читать или изучаешь иностранные языки. Современные работодатели ценят сотрудников, ведущих здоровый образ жизни.

### **Комментарии к вопросу 6. На какую зарплату вы претендуете.**

#### Рекомендации специалистов

### В чем подвох?

К этому вопросу нужно быть готовым. Многие организации указывают в описании вакансии возможную зарплату. Если она не указана, поинтересуйся заранее, сколько получает специалист твоего профиля в регионе. Называть заниженную или завышенную зарплату одинаково неверно. В первом случае у работодателя возникнет вопрос, почему ты так низко себя ценишь, а во втором случае нужно будет найти достойные аргументы, почему ты претендуешь на столь высокую зарплату.

Если данный вопрос тебе задали в начале беседы, попытайся уклониться от ответа, сказав, что не считаешь важным обсуждать зарплату в первую очередь.

### Как отвечать?

«Полагаю, что оплата не будет ниже среднего на вашем предприятии».

«Зарботная плата согласно штатному расписанию на вашем предприятии меня устроит».

«Я надеюсь на разумный уровень оплаты труда, соответствующий объему работ».

### **Комментарии к вопросу 7. Что вы знаете о нашей компании?**

#### Рекомендации специалистов

Работодателю важно понимать, что ты делаешь сознательный выбор, а не просто зашел в первую попавшуюся дверь. Очевидно, что ты должен прочитать информацию на сайте компании и иметь представление, чем фирма занимается.

### **Комментарии к вопросу 8. Почему вы выбрали свою профессию?**

#### Рекомендации специалистов

Вопрос задается преимущественно молодым специалистам. Говори, что тебе работа интересна и ты всегда хотел(а) стать бухгалтером/портным/автомехаником и т. д. Работодателю важно понимать, что ты серьезно подходишь к выбору своей профессии. Тебе нужно показать свою способность планировать и принимать осознанный, самостоятельный выбор. Не следует говорить о сторонних факторах, на которые ты не повлиял(а). Например, никогда не отвечай в духе: «За меня решили родители», «Так получилось», «Все пошли и я пошел (пошла)» и т. д.

### **Комментарии к вопросу 9. Почему вы ушли с предыдущего места работы?**

#### Рекомендации специалистов

### В чем подвох?

Каким бы ни был твой ответ, он будет расценен как предупреждение: аналогичная причина может заставить тебя расстаться и с будущим работодателем.

Неправильно винить компанию, в которой ты работал, говорить, что у тебя был плохой начальник, недружелюбные сотрудники, невыгодные условия труда, несолидная организация.

### Как отвечать?

Услышав ответ на свой вопрос, рекрутер должен быть уверен:

а) твое увольнение с предыдущего места работы произошло не по причине твоей низкой квалификации;

б) при увольнении интересы и репутация работодателя никак не пострадали;

в) подобная ситуация не может повториться на новом месте работы.

В общем, лучше не говорить, чем тебе не понравилась предыдущая компания или что бывший начальник был ужасен, а объяснить, что прошлая работа не позволяла в полной мере достичь твоих карьерных устремлений, однако принесла прекрасный опыт. Стоит сказать, что новая работа поможет в приобретении новых знаний и расширении кругозора, в карьерных достижениях.

Также можно указать бытовой, нейтральный фактор, который заставил тебя покинуть занимаемую должность. Например: «Фирма переехала – стало далеко ездить».

### **Комментарии к вопросу 10. Какие вопросы есть у вас?**

Этот вопрос может быть задан в начале беседы, и только предварительная подготовка поможет правильно сориентироваться. Целесообразно заранее подготовить список вопросов, чтобы на собеседовании, в зависимости от ситуации, предложить их работодателю. Не стоит задавать более трех разнонаправленных вопросов, если только во время беседы осталось неясным слишком многое в будущей работе.

#### **Что спрашивать?**

- Что неприемлемо в вашей компании?
- Что важно для руководителя в сотрудниках и их работе?
- Что вы ждете от сотрудника на данной позиции?
- Есть ли возможности профессионального и карьерного роста в вашей компании?

Расскажите, пожалуйста, о таких случаях.

### **Комментарии к вопросу 11. Как бы вас описали ваши коллеги?**

#### **Рекомендации специалистов**

#### **В чем подвох?**

Еще один вопрос из тех, в ответ на которые хочется либо съехидничать, либо наврать. Старайтесь не доставлять рекрутеру такое удовольствие. Если ты начнешь открыто расхваливать себя, это выдаст в тебе лжеца и не даст интервьюеру ожидаемой информации. Его цель — выяснить, можешь ли ты оценивать себя со стороны и, при необходимости, корректировать свое профессиональное поведение.

#### **Как отвечать?**

Скромность украшает человека — помни об этом и действуй соответственно. Постарайся плавно перевести разговор на тему «Думаю, больше всего во мне ценят...» или «Я бы хотел продемонстрировать себя с такой-то и такой-то стороны». Это даст вам возможность не выглядеть хвастуном и в то же время подчеркнуть свои достоинства и карьерные устремления.

## Резюме

**1. Резюме** (франц. resume – краткое изложение основного содержания) – этот документ, содержащий информацию о навыках и опыте работы, образовании и личных качествах кандидата для устройства на работу

### **Из курса ты узнаешь:**

- Что такое резюме
- Правила составления резюме,
- Основные пункты резюме.
- Ты научишься:
- Грамотно писать резюме.

*Без резюме устроиться на работу в серьезную компанию не возможно!*

### **2. Что такое резюме.**

Что такое резюме и зачем его нужно составлять? С этим вопросом сталкивается каждый, кто впервые ищет работу.

**Резюме- это первое, что необходимо иметь при поиске работы.**

Резюме- описание способностей человека, которые делают его конкурентоспособным на рынке труда.

Если резюме составлено грамотно, то это значительно облегчит поиски работы.

**Главная цель** - обратить на себя внимание специалиста по подбору персонала(работодателя), создать о себе благоприятное впечатление и добиться приглашения на собеседование.

**Работодатель** - очень важный человек – тот, кто предоставляет работу!

**Главный принцип резюме** - подчеркнуть все свои достоинства.

Резюме должно соответствовать требованиям той вакансии, на которую ты претендуешь. Вакансия - это наличие незанятого рабочего места или должности, на которую может быть принят новый работник.

Резюме, как правило, занимает не более одной страницы, и должно быть оформлено по общепринятой форме.

### **3. Пример резюме.**

Ты думаешь, что резюме - это долго и не интересно? Это далеко не так. Обрати внимание на пример правильно составленного резюме.

Титова Елена Александровна

Цель: получение должности повара(сфера общественного питания)

Дата рождения: 25.10.1996

Город: Рязань

Гражданство: российское

Телефон: 8-926-666-33-11

E-mail: [o\\_titova@mail.ru](mailto:o_titova@mail.ru)

Образование:

2012-2015гг- Рязанский кулинарный техникум

Специальность: повар-кондитер 4 разряд

Опыт работы:

03.2015-06.2015 ООО «Альфа»

Прохождение производственной практики в должности помощник повара.

Должностные обязанности.

Закупка продуктов

Работа с печью

Приготовление десертов

Приготовление пиццы

Работы с любым видом теста

Профессиональные навыки: владение современными технологиями приготовления хлебобулочных изделий, закупка продуктов, знание санитарных правил и норм, опыт проведения банкетов и выездных мероприятий.

Знания иностранных языков: английский (базовый)

Владение компьютером: на уровне опытного пользователя( офисные программы Word, Excel, интернет

Личные качества: ответственность, внимательность, исполнительность, работоспособность, креативность.

Ожидаемый уровень заработной платы: 30 000 рублей

Готова приступить к работе с 15.03.2016.

#### **4. Правила составления резюме.**

Прежде чем приступить к написанию собственного резюме, давай познакомимся с основными правилами его составления. Соблюдение этих правил поможет обратить внимание работодателя на твою кандидатуру.

- Читательность
- Краткость
- Целенаправленность
- Позитивность
- Грамотность

Рассмотрим эти правила подробнее

*Сделай шаг – дорога появится сама собой. Народная мудрость.*

#### **5. Правило 1. Читательность**

Резюме должно быть максимально удобным для чтения и понимания. Обрати внимание на его структуру и оформление. Сделать это очень просто, нужно лишь учесть рекомендации.

*Ясность украшает глубокие мысли. Люк Де Вовенарг, французский философ*

##### **1. Структура информации**

Проследи , чтобы у резюме был заголовок- твоё имя и фамилия. Выдели заголовки разделов(образование, опыт работы и т.д.) межстрочным пробелом, а также полужирным или более крупным шрифтом. Если твоё информация имеет четко выделенные блоки, она легче воспринимается.

Информация внутри подразделов лучше всего представлять в виде списков

##### **2. Легкость**

Чтобы твоё резюме легко читалось , следует избегать длинных и сложных для восприятия речевых оборотов. Непонятный, трудный для чтения текст никто по несколько раз перечитывать не будет. Если какое-то предложение в резюме превышает три строки- подумай над тем , как его разделить или сократить

##### **3. Совершенный вид, прошедшее время**

При описании своих достижений используй глаголы прошедшего времени и совершенного вида, например: увеличил, внедрил, разработал, сократил, вместо слов, ориентированных на процесс: внедрял, разрабатывал и т.д.

##### **4. Единый стиль**

Твоё резюме должно быть оформлено в одном стиле. К примеру, используй один и тот же шрифт для всего текста резюме

##### **5. Без декоративности**

Не используй декоративные шрифты. Рекомендуемыми шрифтами являются Times New Roman или Arial размером 12(допускается размер от 10 до 14 в зависимости от возможности всего текста на одной странице)

##### **6. Фотография**

Фотография в резюме может как помочь, так и навредить. Риск заключается в том, что резюме с фотографией может создать у рекрутера предвзятое впечатление. Подбери удачную фотографию, возможно в деловом интерьере.

## 7. Полные названия

Указывать полные названия и наименования предыдущих мест работы

## 6. Правило 2. Краткость

Те, кто стремится написать в резюме как можно больше разнообразной информации о себе, совершают самую распространенную ошибку.

*Резюме должно быть максимально конкретным.*

Не стоит думать, что работодатели оценивают уровень профессионализма кандидата по количеству страниц в его резюме. Это тот случай, когда количество не является качеством.

В день специалисты по персоналу читают десятки, а то и по сотни резюме. Поэтому прочитываются, как правило, первые несколько строк. Есть смысл разместить всю информацию на одной, максимум двух страницах, и как можно выше разместить ключевую информацию о себе (самые выигрышные достижения и навыки)

Правда, не следует владеть и в другую крайность - излишнюю краткость. Слишком краткое описание своего опыта, умений и навыков не позволит тебе показать свои достоинства.

Скромность здесь будет излишней. Перечисли свои важные достижения в то сфере, в которой ищешь работу.

## 7. Правило 3. Целенаправленность

Старайся избегать перечисления резюме нескольких должностей, особенно если они относятся к разным видам деятельности. Например, у тебя две специальности продавец и повар. Составь два разных резюме.

Одно резюме на все случаи жизни - верный путь к долгому поиску работы!

В идеале резюме нужно адаптировать под каждую конкретную вакансию. Для этого прочитай описание вакансии, которая тебя интересует, и определи какие умения и навыки помогут тебе справиться с этой работой. Поставь на первый план те свои достижения, которые имеют значение для рассматриваемой должности.

Чем больше соответствия между требованиями и информацией в резюме - тем лучше!

*Лучше создать отдельное резюме для каждой должности, на которую ты претендуешь.*

## 8. Правило 4. Позитивность

Чтобы твое резюме положительно выделялось из множества других, оно должно быть написано позитивным языком. Правильный подбор слов в тексте имеет большое значение. Слова могут произвести на работодателя как положительное, так и отрицательное впечатление.

*Мир принадлежит оптимистам,  
пессимисты - всего лишь зрители!  
Франсуа Гизо, французский историк*

Слова, производящие положительное впечатление

Достижение

Развитие

Опыт

Навыки

Планирование

Эффект

Участие

Активность

Свидетельство

Индивидуальный

## 9. Правило 5. Грамотность

Слова, производящие отрицательное впечатление

1. Проблема

2. Ничего

3. Плохо

4. Никогда

5. Всегда

6. Ошибка

7. Провал

8. Ужасно



Наличие ошибок в тексте резюме однозначно произведет негативное впечатление на работодателя. Ведь если соискатель не удосужился проверить и исправить свое резюме, то скорее всего, то же будет происходить и в работе. По статистике, 50% резюме содержат орфографические и пунктуационные ошибки. Закончив свое резюме, обязательно проверь его на грамматику и пунктуацию. Также убедись, что все даты и телефоны указаны верно.

*Резюме должно быть написано грамотно, без ошибок.*

### **11. Основные пункты резюме.**

Многие из тех, кто находится в поиске работы, задавали себе вопрос – какие данные следует указывать? Ведь твои профессиональные навыки и умения должны доказать работодателю, что на собеседование он должен пригласить именно тебя!

#### **Как правило, резюме состоит из следующих пунктов.**

Личные данные: ФИО, дата рождения, гражданство.

Контакты: электронная почта, номер телефона.

Цель

Образование/дополнительное образование

Профессиональные навыки

Опыт работы

Дополнительные навыки

Личные качества

Интересы и увлечения

Давай рассмотрим эти пункты подробно.

*Порядок учит сберечь время. Иоганн Гете, немецкий поэт*

### **12. Личные данные.**

В личных данных указывается.

Фамилия, имя, отчество.

Дата рождения.

Гражданство.

Почтовый адрес.

Номер телефона(мобильный или домашний).

Адрес электронной почты.

Уместно указать свои координаты в программах для общения: Skype и ICQ.

Подробный домашний адрес указывать не обязательно. Можно ограничиться названием твоего района или ближайшей станции метро.

Иногда дату рождения можно указывать ниже, а не в начале резюме, так как юный возраст может сработать не в твою пользу

#### **Пример правильно оформленных личных данных.**

Петров Иван Васильевич

20.12.1995 г.

Гражданство: РФ

Тел.: +7-222-222-22-22, e-mail: [ivan\\_petrov@yandex.ru](mailto:ivan_petrov@yandex.ru)

Адрес: г. Москва, метро Щукинская

Частой ошибкой является указание аккаунтов в социальных сетях(Одноклассники, ВКонтакте, Facebook). Это категорически не рекомендуется.

Если твоя страница в социальной сети является открытой для всех, то возможный работодатель сможет легко составить представление о тебе по содержанию твоей страницы. А ведь там не всегда содержится информация, характеризующая человека с лучшей стороны. Это могут быть негативные эмоции, резкие высказывания, не всем понятные шутки и т.д.

Если страница закрыта, в большинстве социальных сетей можно посмотреть количество друзей, групп, участником которых ты являешься, и также создать представление о том, сколько времени возможный сотрудник тратит на пребывание в социальной сети и какие у него увлечения.

Сам факт указания аккаунта в социальной сети может привести возможного работодателя на размышление о легкомысленности соискателя.

Если ты принят на работу, а у руководства есть данные твоего аккаунта в социальных сетях, в дальнейшем нужно быть очень внимательным, публикуя посты, и комментарии, так как работодатель в любой момент может посмотреть, чем и когда ты заполняешь свою страницу.

Однако если твоя будущая работа связана с социальными сетями (администрирование группы, продвижение через социальные сети, контекстная реклама и пр.), тогда разумеется, аккаунт в соцсетях указывать можно и даже нужно. При этом обязательно обрати внимание на содержание своей страницы, удалив все, что не характеризует тебя как позитивного, успешного человека.

#### **14. Цель резюме.**

Может показаться, что написание цели резюме является сложной задачей.

На самом деле, всё предельно просто! В этом разделе укажи информацию о том, на какую должность ты претендуешь, или кратко опиши ту работу, которую ищешь. Вот и всё! Главное – написать эту информацию четко и без использования размытых фраз.

Кроме того, укажи сферу, в которой желаешь работать.

*Если поставлена цель, ее надо достичь, иначе чего ты стоишь?*

#### **Примеры цели в резюме**

- Получение должности ветеринара
- Должность менеджера по продажам в сфере IT- услуг.
- Получение должности парикмахера . Желаемый уровень оплаты – от 25 000 руб.
- Бухгалтер в сфере торговли.

Здесь ты можешь указать уровень зарплаты. Но если сумма покажется работодателю не соответствующей вакансии, ты можешь получить отказ.

Избегай слишком пространных или неточных целей.

#### **Пример некорректной цели**

- Получить интересную, высокооплачиваемую работу в крупной стабильной компании с перспективной карьерой и профессионального роста.

#### **16. Образование.**

В разделе «Образование» указывается

- Год поступления и окончания учебного заведения, его полное наименование и город, где он находится.

- Отделение (факультет), специальность и квалификация, форма обучения.

Если образований несколько - укажи их в обратном хронологическом порядке (вначале последнее по времени место обучения)

Если ты еще учишься, укажи курс и форму обучения. Объясни, как ты сможешь совмещать работу и учебу. Указывать среднюю школу необходимо только в том случае, если это языковая или другая спецшкола, либо школа закончена с отличием ( наличие золотой/серебряной медали).

*За ученого трех неученых дают. Александр Суворов, русский полководец.*

#### **Пример**

2013 г. – по настоящее время, колледж ландшафтного дизайна № 18, г. Москва, отделение садово-паркового и ландшафтного строительства, специальность мастер садово-паркового и ландшафтного строительства, квалификация – цветовод, рабочий зеленого хозяйства, форма обучения – дневная.

2005-2013гг., средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением экологии № 446, г. Москва, аттестат об основном общем образовании.

Также можешь указать **дополнительное образование:**

- Курсы
- Профессиональные тренинги
- Семинары

- Сертификаты и свидетельства

Укажи только то, что будет полезным в работе, которую ты ищешь. В обратном хронологическом порядке укажи год окончания, продолжительность, название курсов и организацию, в которой проходило обучение.

#### **Пример**

2015 г. Семинар «Озеленение в загородном доме»

### **17. Профессиональные навыки.**

Твои навыки – это выжимка из твоего опыта. Работодатель должен понимать, что ты умеешь делать как специалист. Если у тебя пока нет опыта работы, то в данном разделе надо узнать, какими навыками ты овладел в процессе обучения.

В этом разделе указывается все навыки и умения, соответствующие вакансии, на которую составляется резюме. Основная задача списка умений – показать, что ты идеально подходишь под требования вакансии.

Изучи требования и обязанности вакансий, это поможет тебе правильно написать профессиональные навыки и умения в резюме. Хорошие формулировки из описания вакансий можно использовать у себя в резюме.

Если ты опишешь мало своих навыков, сложится ощущение, что ты не специалист. Наоборот, если перечислишь слишком много, будет сложно читать резюме. Это оптимальное количество, которое легко читается и которого достаточно, чтобы показать себя экспертом.

#### **Пример**

#### **Что должен уметь бухгалтер?**

- Постановка бухгалтерского и налогового учета с нуля
- Успешный опыт прохождения налоговых и аудиторских проверок
- Опыт получения кредитов для компаний
- Знание налогообложения, валютного законодательства. Налогового и Гражданского кодекса, РСБУ, МСФО, ИНКОТЕРМС 2000

#### **Пример**

#### **Какие профессиональные навыки важны для продавца-консультанта?**

- Консультирование и обслуживание покупателей в торговой зале
- Оформление и выдача товаров интернет-магазине
- Проверка исправности товаров
- Прием и выкладка товара
- Работа с претензиями (возвраты, прием товара на гарантийный ремонт)

### **18. Опыт работы.**

**Опыт работы** – это основной раздел резюме. В нем отражается трудовая деятельность соискателя. В обратном хронологическом порядке указывается предыдущие места работы, начиная с последнего.

#### **Каждое место работы описывается в следующей последовательности:**

- Период работы (месяц и год начала работы – месяц и год увольнения)
- Название и сфера деятельности компании
- Занимаемая должность (их может быть несколько)
- Перечень выполняемых обязанностей. Они должны убедить работодателя, что именно ты обладаешь необходимой компетенцией для предлагаемой должности. Сосредоточься на главном.

Укажи прежде всего те навыки и умения, которые помогут тебе справиться с данной работой.

Подсказкой являются те обязанности, которые указаны в объявлении о вакансии

Подчеркни свои основные достижения на предыдущих местах работы и положительные результаты.

*Опыт – сын ошибок трудных. Александр Пушкин, русский поэт*

#### **Пример**

05/2014 – 09/2015

ООО «ЗЕТА» г. Москва

Ландшафтный дизайнер

Встреча с клиентами, выявление потребностей. Выезд на объект предпроектный анализ территорий, составление плана местности.

Разработка проекта, эскизное предложение, генеральный план, дендро-план, разбивочные посадочные чертежи, разработка дренажной системы, подбор ассортимента, составление сметы, контроль хода выполнения работ, сдача объекта в эксплуатацию.

Работа в программах, AutoCAD, SketchUp + V-ray, 3DMax, Photoshop, CorelDraw, Real-time landscaping architect.

06/2013 – 05/2014

ООО «ЗЕТА» г. Москва

Прохождение производственной практики в должности помощника ландшафтного дизайнера

Разработка эскизных предложений и визуализация в программах : AutoCAD, SketchUp + V-ray, 3DMax, Photoshop, CorelDraw, Real-time landscaping architect.

### **19. Что делать, если опыта работы нет?**

Укажи в резюме любые места работы.

Работа без официального оформления по трудовой книжке

Сезонная работа

Работа не по специальности

Любой опыт работы может быть важен. Если на одну и ту же должность претендуют два человека с одинаковым образованием, похожими качествами и навыками, работодатель почти наверняка выберет того, у кого есть опыт работы.

Любая работа дисциплинирует человека, дает навыки общения в коллективе, а также понимание, как и зачем зарабатывать деньги.

### **20. Дополнительные навыки.**

Данный раздел, как правило, состоит о наличии водительских прав, а также другие данные, например, скорость набора текста «слепым» методом.

#### **Пример**

Водительские права категории «В». Опыт вождения – 2 года, личный автомобиль.

Навыки набора текста «слепым» методом: кириллица – 200 зн/мин, латиница – 120 зн/мин.

### **21. Знание языков.**

*Чему бы ты ни учился, ты учишься для себя.*

*Петроний, Римский сенатор.*

Здесь все предельно просто, сначала укажи свой родной язык, а затем перечисли те иностранные языки, которым владеешь. Соответственно, укажи уровень знаний по каждому из них базовый, разговорный, свободно, владею в совершенстве. Не пиши фразу «перевожу со словарем»

Иностранный язык с таким уровнем владения лучше скромно не упоминать .

Знание иностранных языков существенно повышает шансы соискателей найти достойную работу.

В поле их рассмотрения добавляются вакансии, в которых практические навыки владения иностранным языком являются обязательным требованием. Как правило, это работа в международных компаниях или компаниях, занимающихся внешнеэкономической деятельностью.

#### **Пример**

Язык : Русский – родной. Английский – базовый.

*Сколько языков ты знаешь, столько раз ты человек.*

*Английская поговорка.*

### **23. Навыки работы с компьютером.**

Если ты не заядлый компьютерщик, а обычный пользователь, то лучше данный раздел начать с фразы «На уровне опытного пользователя» или «Уверенный пользователь». Далее перечисли программные продукты, приложения и операционные системы, с которыми умеешь работать: офисные приложения, бухгалтерские программы, графические редакторы и т.п.

Завершить этот список можно фразой про то, что ты умеешь, например, работать со справочными или поисковыми системами в интернете, почтовыми веб-службами, знаешь основные типы оргтехники.

Примеры компьютерных навыков в резюме

Опытный пользователь : пакет MS Office( Word, Excel, Power Point, Outlook), браузеры (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox). Графические редакторы (Photoshop, CorelDraw)

Профессиональны программы: CRM, BSCS, SAP, 1С Предприятие. Знание операционных систем Windows, Linux.

Работа в программах AutoCAD, SketchUp + V-ray, 3DMax, Photoshop, CorelDraw, Real-time landscaping architect.

Личные качества

Стрессоустойчивость

Инициативность

Внимательность

Аккуратность

Ответственность

Активность

Исполнительность

Пунктуальность

Энтузиазм

Работоспособность

Коммуникабельность

Надежность

Порядочность

Креативность

Настойчивость

Дисциплинированность

Предприимчивость

Решительность

Самоконтроль

Тактичность

## **24. Интересы и увлечения**

Увлечение – деятельность, которой человек занят в свободное время от работы или учёбы время.

Укажи в резюме свои увлечения, связанные с должностью, на которую ты претендуешь. Менеджер по продажам может упомянуть, что на досуге зачитывается книгами по психологии межличностных отношений, официант – что изучает блюда различных кухонь.

Работодатель понравится, если его сотрудник в свободное от работы время изучает иностранный язык или занимается спортом. Если ты человек не слишком спортивный, просто напиши, что тебя привлекает здоровый образ жизни. Пиши только правду, ведь все можно проверить.

*Работодателю нравятся люди,  
Имеющие интересы и увлечения*

Человек с интересами и увлечениями умеет планировать свое время и находит возможность для саморазвития.

## **25. Портфолио**

При трудоустройстве некоторые работодатели требуют портфолио. Оно содержит материалы, которые могут подробно рассказать о достижениях и результатах потенциального работника.

В портфолио можно приложить грамоты и сертификаты, но это не основная его часть.

*Портфолио содержит примеры  
Выполненных профессиональных работ*

Никогда не используйте чужие работы при составлении своего портфолио. Это незаконно и не принесет ничего, кроме неприятностей.

Портфолио не стоит отправлять по электронной почте, если тебя об это не просили. Его ты можешь принести на собеседование.