

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области средняя
общеобразовательная школа № 7 имени Героя Советского Союза Ф.И. Ткачева
города Жигулевска городского округа Жигулевск Самарской области

«Проверено»

Зам. директора по УВР

Троянская О. Е.

_____ (подпись)

«30»августа 2024 г.

«Утверждаю»

И.о.директора ГБОУ СОШ №7

Алмин К.И.

_____ (подпись)

Приказ №107а-ОД «02»сентября 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА КУРСА ВНЕУРОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

«Предпрофильная подготовка («Деловое общение»)

для 9х классов

Составлена учителем Матузовой О.В.
Стаж педагогической работы – 18 лет

Пояснительная записка.

Предпрофильный курс «Деловое общение» для учащихся 9 классов связан с такими дисциплинами как психология, культура речи, риторика, социология, этика и построен в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта по русскому языку, дополняя его в части «Развитие речи».

Данный курс имеет социальную направленность, которая поможет обучающимся адаптироваться в обществе, реализовать личностный потенциал, подготовиться к будущей профессиональной деятельности в области общения – социально-речевая подготовка. Предпрофильный курс познакомит старшеклассников с нормами и правилами поведения в трудовом коллективе, с этикой служебных отношений в деловом общении

Отличительной чертой данной предпрофильной программы является тесная связь изучаемого материала и реальным применением полученных знаний в жизни. Изучение курса должно помочь обучающимся овладеть навыками составления необходимых деловых бумаг (заявления, резюме, автобиографии), устанавливать деловые контакты и удачно адаптироваться в современных условиях.

Данная программа актуальна, так как выполняет социальный заказ на формирование целостной личности, обладающей широким кругозором, запасом необходимых для будущей жизни и работы в социуме нравственных и этических практических знаний.

Программа педагогически целесообразна, так как в её осуществлении используются педагогические методы и приёмы:

- Объяснительно-иллюстративные: рассказ, объяснение, показ иллюстративного материала;
- Словесные: обсуждение, комментарии, консультации, беседы, выступления обучающихся;
- Частично-поисковые: поиск информации, изучение проблемы;
- Практические: выполнение заданий, актёрское мастерство при выполнении творческого задания;
- Критический анализ, самооценка, рефлексия;
- Метод анализа конкретной ситуации (кейс-технология)

Целью курса «Деловое общение» является обучение школьников основным формам делового общения (деловые переговоры, деловые документы).

Данная цель курса реализуется посредством решения **задач**:

1. Познакомить учащихся с некоторыми элементами делового этикета, с деловой риторикой;
2. Формировать умение устанавливать доверительный контакт с собеседником;
3. Развивать способность уважать в себе личность и считаться с чувством собственного достоинства других, быть справедливым, честным, принципиальным.

Программа рассчитана на детей старшей возрастной группы – 14- 16 лет, обучающихся в 9 классе (возможно и в 10 кл.) В этом возрасте дети начинают задумываться об окончании школы, выборе жизненного пути, о продолжении образования или работе по избранной профессии. Руководствуясь намеченной целью, старшеклассники начинают с интересом осваивать новые знания

в определённой области, у них возникает стремление к самообразованию. Данная программа поможет детям сориентироваться в большом информационном пространстве.

Приём детей в детское объединение осуществляется с начала учебного года. Основным критерий отбора – желание ребёнка и возраст от 14 лет.

Срок обучения – 17 часов, 1 час в неделю, во внеурочное время в учебном кабинете, соответствующем санитарно-гигиеническим нормам.

В ходе изучения данного курса, учащиеся осваивают теоретический материал (6 часов), выполняют практические задания (11 часов).

Программа предусматривает большие возможности для самостоятельного творчества при выполнении практических работ.

Завершается курс зачётной работой: «Публичное выступление».

Формы организации учебно-познавательной деятельности: групповые занятия, индивидуальные работы (подготовка сообщений, заданий по теме и т.п.)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- виды и средства общения;
- особенности делового общения;
- особенности основных составляющих процесса общения;
- особенности основных умений общения;
- виды применяемых в практике делового общения манипуляций и схему защиты от них;
- основные правила убеждения;
- виды и приемы слушания;
- структуру и виды деловых совещаний, бесед, переговоров;
- способы размещения за столом при проведении деловых бесед, совещаний, переговоров;
- особенности ведения переговоров в разных странах;
- основы международного делового этикета.

Уметь:

- трактовать невербальные средства общения;
- избегать ошибок восприятия в процессе делового общения;
- применять правила убеждения и аргументации в практике делового общения;
- использовать приемы активного слушания;
- осуществлять грамотную подготовку и проведение деловых бесед, совещаний, переговоров;
- эффективно рассаживать участников деловых бесед, совещаний, переговоров;

Владеть:

- вербальными и невербальными средствами общения;
- приемами защиты от манипуляций;

Учебно-тематический план

Наименование раздела,	Количество	лекция	практика	Форма контроля
-----------------------	------------	--------	----------	----------------

темы занятий	часов всего			
1. Введение. Что такое общение?	1	1		
2. Деловое общение, его формы и виды.	4	2	2	
2.1 Деловые переговоры как основная форма делового общения	3	1,5	1,5	Поисковые задания
2.2 Деловые переговоры по телефону	1	0,5	0,5	Ролевая игра «У меня зазвонил телефон»
3. Деловые бумаги	7	2	5	
3.1 Заявление	1,5	0,5	1	Составление простого и сложного заявления
3.2 Автобиография	1,5	0,5	1	Составление автобиографии
3.3 Резюме? Это просто!	2	0,5	1,5	Коллективное составление памятки «Резюме победитель. 15 советов как написать резюме»
3.4 Резюме и портфолио	2	0,5	1,5	Составление резюме
4. Имидж делового человека	2		2	
4.1 Что такое имидж?	1		1	«Как вести себя при встрече, чтобы достойно выглядеть с первого взгляда и создать хороший имидж?» Беседа
4.2 Деловой костюм	1		1	
5. Твоя первая работа	1		1	Коллективное составление рекомендации «Как показать окружающим, что юный возраст не помеха серьезной работе?»
6. Публичное выступление	2	1	1	Зачетное публичное выступление
	17	6	11	

Темы занятий:

№	тема	дата
1	Введение. Что такое общение.	
2	Деловое общение. Его виды и формы.	
3	Деловые переговоры как основная форма делового общения.	
4	Деловые переговоры по телефону.	
5	Деловые бумаги.	
6	Заявление. Основные требования, предъявляемые к деловому письму.	
7	Составление простого и сложного письма.	
8	Автобиография. Составление автобиографии.	
9	Резюме. Три основных типа резюме.	
10	Составление памятки «резюме-победитель».	
11	Резюме и портфолио. Сопроводительное письмо к резюме.	
12	Составление резюме.	
13	Имидж делового человека.	
14	Деловой костюм.	
15	Твоя первая работа. Составление рекомендаций.	
16	Публичное выступление.	
17	Публичное выступление.	

Методическое обеспечение:

1. Тема №1. *Что такое общение*

Введение

Проблемы общения всегда были актуальны, но именно сегодня они все чаще становятся специальным предметом исследований. Такое внимание к проблемам общения совершенно не случайно: общение пронизывает по существу все стороны жизни общества и человека, оно начинает осознаваться и как ценность, и как «белое пятно» многих гуманитарных наук. Все чаще проявляется осознание того факта, что «частная» проблема общения приобретает все большую значимость в современном мире и от плодотворности ее решения в теории и на практике во многом зависит решение многих и многих жизненно важных человеческих проблем и даже отчасти будущее культуры и цивилизации.

Ни для кого не является секретом, что общение является важной частью ведения дел. Мы регулярно общаемся с коллегами, начальниками, подчиненными, клиентами. Через общение мы узнаем их нужды, показываем себя, представляем свои результаты. Деловое общение определенно является искусством, в котором существенную роль играет чувство такта и ощущение контакта с партнером. В то же время уже появились определенные приемы и наработки, рекомендуемые как правильно и доступно излагать свои мысли. Какие слова наилучшим образом подходят для выбранной темы. В каких случаях стоит делать акценты на личности партнера, а в каких - на его деятельности.

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения. Общаться нам приходится письменно и устно, в личной встрече и по телефону. Для каждого вида общения существуют свои приемы и методы.

Цель работы: рассмотреть основы общения: понятие, сущность, виды.

1. Общая характеристика общения, его функции, структура и средства

Понятие и сущность общения

Общение -- процесс взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, осуществляемый с помощью средств речевого и неречевого воздействия и преследующий цель достижения изменений в познавательной, мотивационной, эмоциональной и поведенческой сферах участвующих в общении лиц

Понятие и сущность общения

В общении реализуются социальные отношения людей. В ходе общения его участники обмениваются не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, но и мыслями, намерениями, идеями, переживаниями и т.д.

В повседневной жизни человек учится общению с детства и овладевает разными его видами в зависимости от среды, в которой живет, от людей, с которыми взаимодействует. Причем происходит это часто стихийно, в ходе накопления житейского опыта. В большинстве случаев этого опыта бывает недостаточно, например, для овладения особыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя), а иногда и просто для продуктивного и цивилизованного взаимодействия. По этой причине в знании его закономерностей, накоплении навыков и умений их учета и использования необходимо постоянно совершенствоваться.

Каждая общность людей располагает своими средствами воздействия, которые используются в разнообразных формах коллективной жизни. В них концентрируется социально-психологическое содержание образа жизни. Все это проявляется в обычаях, традициях, обрядах, ритуалах, праздниках, танцах, песнях, сказаниях, мифах, в изобразительном, театральном и музыкальном искусстве, в художественной литературе, кино, радио и телевидении. Эти своеобразные массовые формы общения обладают мощным потенциалом взаимовлияния людей. В истории человечества

они всегда служили средствами воспитания, включения человека через общение в духовную атмосферу жизни.

Человек как существо социальное находится в центре влияния всей совокупности проявлений и форм общения.

Структура и функции общения

Общение характеризуется: содержанием, функциями и средствами.

Специфика межличностной коммуникации раскрывается в ряде процессов и феноменов: психологической обратной связи, наличии коммуникативных барьеров, коммуникативном влиянии и существовании различных уровней передачи информации.

Целью информационного обмена в общении является выработка общего смысла и приход к согласию. Выделяют два типа коммуникативного воздействия: авторитарную и диалогическую коммуникацию. В случае авторитарного воздействия реализуется установка «сверху - вниз», в случае диалогического - установка на равноправие.

Распространение информации проходит через своеобразный фильтр доверия-недоверия. Подобный фильтр действует так, что истинная информация может оказаться непринятой, а ложная - принятой. Кроме того, существуют средства, способствующие принятию информации и ослабляющие действие фильтров. Совокупность этих средств называют фасцинацией. Примером фасцинации может быть музыкальное, пространственное или цветное сопровождение речи.

Феномен общения монолитен и все, что его определяет, существует в неразрывном единстве, однако исследователи пытаются все-таки вычлнить отдельные составляющие его элементы. Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление. Так, например психологи выделяют познавательный, эмоциональный и поведенческий компоненты в структуре общения.

Б.Д. Парыгин выделяет 3 параметра общения:

1. содержание и направленность: общение может быть идентифицирующим и обособляющим, содействующим и противодействующим;
2. форма: вербальное и невербальное общение, непосредственное, межличностное и опосредованное;
3. способы связи содержания и формы в процессе общения: подражание, заражение, убеждение.

Б.Ф. Ломов определяет структуру общения через функции: информационно-коммуникативная; регулятивно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная. Там же.

Г.М. Андреева выделяет три взаимосвязанных стороны общения:

- коммуникативную сторону общения - состоит в обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
- интерактивную сторону общения - заключается в организации взаимодействия между людьми, т. е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями. Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника;
- перцептивную сторону общения - которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

По своему назначению общение многофункционально. Выделяют шесть функций общения: Там же.

прагматическая функция общения отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение очень часто выступает самой важной потребностью;

функция формирования и развития отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность. В общем виде общение можно определить как универсальную реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояние и поведение человека;

функция подтверждения дает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя;

функция объединения-разъединения людей, с одной стороны, посредством установления между ними контактов способствует передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может способствовать дифференциации и изоляции личностей в результате общения;

функция организации и поддержания межличностных отношений служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений людей в интересах их совместной деятельности;

внутриличностная функция общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога). Такое общение может рассматриваться как универсальная форма мышления человека.

Понятия структуры и функций общения самым непосредственным образом связаны с различными классификациями видов и типов общения.

Общение для человека – среда обитания. Без общения невозможно формирование личности человека, развитие интеллекта. Общение:

- сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- включает в себя обмен информацией;
- выработку единой стратегии и взаимодействия;
- восприятие и понимание другого человека;
- помогает организовать совместную работу;
- наметить и обсудить планы.

Наряду с термином «**общение**» широкое распространение получил и термин «**коммуникация**». Чаще всего они используются как синонимы. Роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека, – **это функции** общения. Функции общения многообразны и существуют различные основания для их классификации. Одно из общепринятых – выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик:

- **перцептивной** – процесса восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения;
- **информационной** – процесса обмена информацией;
- **интерактивной** – процесса взаимодействия людей в общении.

В соответствии с этим выделяются аффективно-коммуникативная, информационно-коммуникативная и регуляционно-коммуникативная функция общения.

Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция – это функция, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека, в том числе партнера по общению. В ходе общения людей *происходит передача эмоционального отношения.*

Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между участниками общения. Этот обмен предполагает взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров. *Осуществляется прием и передача информации.*

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения предполагает регуляцию поведения и непосредственную организацию общения. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, т.е. на все составляющие деятельности своего партнера. *Происходит взаимная корректировка действий.*

Деловое общение представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует:

- установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами;
- создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей;
- обеспечивая успех общего дела.

Цель делового общения – организация совместной предметной деятельности. Особенности делового общения заключаются в том что:

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

Прагматичный Дж.Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире» (12, с. 127).

Характеристики делового общения, которые предопределяют правила поведения в процессе общения:

- **регламентированность** – это подчинение установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются:

- а) видом делового общения;
- б) степенью официальности;
- в) целями, задачами конкретной встречи;
- г) национальными и культурными традициями.

Регламентированность предполагает соблюдение делового этикета, который включает в себя правила приветствия и представления, нормы поведения, диктует нормы речевого этикета. Регламентированность делового общения означает и ограниченность его определенными временными рамками. И чтобы отведенное время было использовано эффективно, важно определить заранее круг обсуждаемых проблем;

- **строгое соблюдение участниками общения ролевого амплуа**. В процессе общения деловому человеку в разных ситуациях приходится быть и начальником, и подчиненным, и коллегой, и партнером, и участником какого-либо мероприятия. Это необходимо учитывать и вести себя в соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной обстановкой;

- **повышенная ответственность участников делового общения за его результат**. Успешное деловое общение во многом определяется выбранной стратегией и тактикой общения, т.е. умением четко сформулировать цели коммуникации, умением верно определить интересы партнеров;

- **строгое отношение к использованию языковых средств**. Не допускается в деловом общении использование бранных слов и ненормативной лексики, использование просторечных слов, и жаргона.

Выделяют следующие **этапы общения**:

- **установление контакта с участниками общения** – считается самым ответственным этапом. На этом этапе формируется впечатление о партнере, которое может оказать решающее влияние на весь процесс общения;

- **ориентация в ситуации** – важный этап, во время которого необходимо понять цели и мотивы поведения партнеров, их установки и ожидания, определить стратегию и тактику ведения общения;

- **обсуждение вопроса и принятие решения** – этап, связанный с обоснованием каждой стороной своей позиции, с преодолением разногласий по какому-либо поводу, а иногда и с устранением конфликтной ситуации;

- **выход из контакта** – этап, которому придается большое значение в деловом общении. Независимо от его результатов стороны должны показать свое расположение друг к другу, желание сотрудничать, взаимодействовать в дальнейшем.

Официально-деловой стиль – это разновидность русского литературного языка. Это стиль, имеющий свои средства выражения. Так, в разговоре мы можем сказать: «С сегодняшнего дня я в отпуске». В официальном заявлении требуется написать: «Прошу считать меня находящимся в отпуске с такого-то числа». Современный официально-деловой стиль относится к числу книжных стилей и функционирует в форме письменной речи. Устная форма официально-деловой речи – это выступления на торжественных собраниях, заседаниях, приемах, доклады государственных, общественных деятелей и т.д. Официально-деловой стиль обслуживает сугубо официальные сферы человеческих взаимоотношений:

- отношения между государственной властью и населением;
- между странами;
- между предприятиями учреждениями и организациями;
- между личностью и обществом.

В сфере действия официально-деловой речи человек находится на протяжении всей жизни.

Особенности официально-делового стиля:

- содержание должно исключать всякую двусмысленность, всякие разночтения;
- круг тем ограничен.

Эти особенности способствовали закреплению в нем традиционных, устоявшихся средств языкового выражения и выработке определенных форм и приемов построения речи.

Для официально-делового стиля характерны:

- высокая *регламентированность* речи (твердо установленный набор средств выражения и способов их построения);
- *официальность* (строгость изложения: слова обычно употребляются в своих прямых значениях, образность отсутствует);
- *безличность*. В официально-деловом стиле главное – факт, объективное, четкое, без лишних деталей описание

Официально-деловой стиль – самый традиционный и консервативный вариант русского литературного языка.

Одна из сфер применения официально-делового стиля – **документирование**.

Документы – это письменные тексты, имеющие юридическую значимость: закон, приказ, заявление, доверенность и т.д. *Документирование*, или создание документа, представляет собой регламентированный процесс записи информации на бумаге или на ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу. В деловом общении документирование имеет особое значение. Действительно, ссылка на какую-либо устную договоренность или распоряжение может быть опровергнута или подвергнута сомнению, но если данная договоренность имеет форму документа, то ссылка на него обоснована юридически. Правила документирования устанавливаются правовыми актами каждого государства или вырабатываются традицией.

Любой официальный документ выполняет несколько функций. Выделяют *общие и специальные функции* документа.

Общие функции:

- информационная – любой документ создается для сохранения информации;
- социальная – любой документ является социально значимым объектом, так как обусловлен той или иной социальной потребностью;
- коммуникативная – документ выступает в качестве средства общения между отдельными элементами общественной структуры, в частности, между учреждениями;
- культурная – документ является средством закрепления и передачи культурных традиций, этапов развития цивилизации.

Специальные функции:

- управленческая – документ является инструментом управления. Этой функцией наделены так называемые управленческие документы, например, организационно-распорядительные;
- правовая – документ является средством закрепления и изменения правовых норм и правоотношений в обществе, например, законодательные акты;
- функция исторического источника – документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества.

Указанные функции определяют общие для разных языковых структур требования к документу. Юридическая сила документа обеспечивается комплексом *реквизитов* – обязательных элементов оформления документа. К ним относятся: наименование автора, адресата, подпись, дата, номер документа, печать и т.д. Совокупность реквизитов и схема их расположения на документе составляют *формуляр* документа. Формуляр регламентирован стандартами, принятыми в той или иной стране. Например, если письмо адресовано зарубежным партнерам, наименование организации-адресата в документах на иностранном языке не переводится, печатается на бланке латинским шрифтом. В России требования к оформлению организационно-распорядительной документации зафиксированы государственным стандартом.

1. Крысько В.Г. Социальная психология: Курс лекций / В.Г. Крысько. - М.: Омега-Л, 2006. - С.78-82.
2. Лунева О. В. Общение // Знание. Понимание. Умение. - 2005. - № 4. - С.157-159
3. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М.Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2007. - С.77.

2. ТЕМА №2. Деловое общение. Его виды и формы

Средства общения



Виды и формы общения

Общение чрезвычайно многогранно и классифицирует по самым разным основаниям: по характеру, по содержанию, целям, средствам, функциям, видам и формам, по месту, по времени, по сферам деятельности, по степени опосредованности, по направленности, по глубине проникновения, по типам субъектов, по профессиональным характеристикам и т.д. и т.п. Так, по характеру общение разделяют на продуктивное (творческое) и непродуктивное (формальное), по целям - на утилитарное и неутилитарное, по направленности - на гуманистическое и манипулятивное, по формам проявления - на непосредственное и опосредованное, формальное и неформальное, по степени искренности - на открытое и закрытое, по сферам деятельности - деловое, семейное, спортивное.

Общаясь друг с другом, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг друга, слышим тембр голоса, интонацию, видим мимику и жесты. При этом слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос информацию дополняют.

Получая письменное сообщение, мы видим не только слова, но и конверт, марку, бумагу, расположение и выделения текста, шрифт. Все это создает впечатление от письма, либо усиливая словесное содержание, либо ослабляя его.

При характеристике психологических целей и свойств общения выделяют следующие виды общения . «*Контакт масок*». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т. п.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

Примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т. е. человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, мешает - «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

Формально-ролевое общение. При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Роль - это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т. д.

Деловое общение. В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

Светское общение. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий - основа данного вида общения.

Специалисты выделяют следующие формы общения.

Непосредственное общение -- исторически первая форма общения людей друг с другом. Оно осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.). На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникли различные виды опосредованного общения. Непосредственное общение является наиболее полноценным видом взаимодействия, потому что индивиды получают максимальную информацию.

Опосредованное общение -- это взаимодействие при помощи дополнительных 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, постоянных по составу участников. Оно подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания и понимания.

К особому виду общения относится *массовое общение*, определяющее социальные коммуникативные процессы. Массовое общение -- это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации (телевидение, радио, журналы, газеты и т. д.). Массовое общение может быть прямым и опосредованным. Прямое массовое общение происходит на различных митингах, во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории. Опосредованное массовое общение чаще всего носит односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации.

Выделяют также *межперсональное и ролевое* общение. В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий. В случае ролевой коммуникации ее участники выступают как носители определенных ролей (покупатель--продавец, учитель--ученик, начальник--подчиненный). В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая определенные функции.

Общение может быть доверительным и конфликтным. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Доверительность -- существенный признак всех видов общения, без чего нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями недовольства и недоверия.

Общение может быть личным и деловым. Личное общение -- это обмен неофициальной информацией, а деловое -- процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: *императив, манипуляцию и диалог.*

Императивное общение -- это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. Партнер по общению в этом случае выступает пассивной стороной. Конечная незавуалированная цель императивного общения -- принуждение партнера. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования. Выделяют следующие сферы деятельности, где достаточно эффективно используется императивное общение: отношения «начальник--подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях, в чрезвычайных обстоятельствах. Можно выделить и те межличностные отношения, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, а также вся система педагогических отношений.

Манипулятивное общение -- это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Вместе с тем манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, скрытым же выступает стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип общения с другими, в итоге часто сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он также начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни. Манипуляция используется непорядочными людьми в бизнесе и других деловых отношениях, а также в средствах массовой информации, когда реализуется концепция «черной» и «герой» пропаганды. При этом владение и использование средств манипулятивного воздействия на других людей в деловой сфере, как правило, заканчивается для человека переносом таких навыков и в остальные сферы взаимоотношений. Сильнее всего разрушаются от манипуляции отношения, построенные на принципах порядочности, любви, дружбы и взаимной привязанности. Объединенные вместе на основе общих признаков, императивная и манипулятивная формы общения составляют различные виды монологического общения, поскольку человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути ела общается сам с собой, не видя истинного собеседника, игнорируя его как личность. В свою очередь, диалогическое общение -- это равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению. Оно позволяет достичь глубокого взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного развития.

Классификация типов общения

Остановимся кратко на следующих видах общения, В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как *на вербальном, так и невербальном (неречевом) уровне.*

Виды общения

Невербальное общение - это общение без помощи слов, которое часто возникает бессознательно. Оно может дополнять и усиливать словесное общение или ему противоречить, ослабляя его. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, но для достижения нужного эффекта его можно контролировать.

Невербальное общение - наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов.

Вербальное (словесное) общение возникло вместе с абстрактным (логическим) мышлением. В этом аспекте два этих вида мышления обладают фундаментальными различиями.

Эмоции и чувства мы легко передаем без слов. Без слов мы можем попросить исполнить несложные действия, например, позвать кого-нибудь. Передача же сложной информации, равно как и выполнение совместной непростой работы, требует общения при помощи слов. Словесное общение опирается на язык и грамматику и может заключаться как в устной, так и письменной речи. Эмоции и чувства мы легко передаем без слов, например, без слов мы можем попросить исполнить несложные действия, то есть позвать кого-нибудь. Передача же сложной информации, равно как и выполнение совместной непростой работы, требует общения при помощи слов.

Невербальное общение не так сильно структурировано, как вербальное. Не существуют общепринятые словари и правила компоновки (грамматика) жестов, мимики, интонации, при помощи которых мы в состоянии однозначно передать свои чувства. Невербальное общение, как правило, спонтанно и непреднамеренно. Его нам подарила природа как продукт многих тысячелетий естественного отбора. Поэтому невербальное общение очень емко и компактно. Овладевая языком невербального общения, мы приобретаем эффективный и экономичный язык, например, моргнув глазом, кивнув головой, помахав рукой, мы передаем свои чувства быстрее и лучше, чем сделали бы

это при помощи слов.

Типы невербальных средств общения

Невербальные средства весьма разнообразны. К ним можно отнести даже способ сервировки стола и отбор блюд для организации вечеринки (представьте, что вы накрываете стол, учитывая гастрономические предпочтения гостей, соблюдение поста и т.п. – вы не превратитесь в ту Лису, которая потчевала Журавля в русской народной сказке!).

Можно отнести и выбор парфюмерных запахов (говорит ли вам о чём-нибудь предпочтение девушки терпких или сладких духов?), и движения зрачков глаз во время общения, и угол поворота головы, корпуса, ботинок при приветствии случайно проходящего мимо знакомого. Такое многообразие невербальных средств требует их классификации. Мы не будем давать детальную схему видов НСО, остановимся лишь на самых важных.



Использование и оценка невербальных средств общения

Преимущество знающего язык тела в том, что, подкрепляя свои слова соответствующими жестами, позами и мимикой, говорящий обретает большую убедительность.

Первое, что надо сказать об использовании НСО: следует научиться контролировать их применение в общении. Манеризмы, лишние движения, которые неосознанно производит говорящий (прикосновение к лицу, поправление одежды, манипуляции с предметами) отвлекают внимание, закрытые позы, агрессивные жесты, резкие интонации вызывают недоверие, говорят об авторитарном стиле руководства.

Второе – научиться правильно воспринимать информацию, идущую к вам через невербальные

сигналы. Да, общение – это непростое искусство: надо уметь и правильно передавать информацию и считывать то, что передает, даже не всегда осмысленно, собеседник. От опытного в общении человека ни во время переговоров, ни во время взаимодействия с многочисленной аудиторией не ускользают мельчайшие проявления реакций слушателей. Например, если во время конференции или на собрании слушающие сидят глубоко в креслах с опущенными подбородками и скрещенными на груди руками, у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Главное, во время внести коррективы в общение. И тогда невербальное поведение присутствующих может подсказать нам, что состояние присутствующих изменилось: диагонали корпусов направились в сторону выступающего, выражение лица стало небезучастным, в глазах засверкал интерес.

Третье – нельзя оценивать использование невербальных средств изолированно. Например, акцентировка пальцев рук сама по себе – это открытый жест (например, загибание пальцев при перечислении). Но акцентировка больших пальцев рук в купе с закладыванием других в карманы (при этом расстегнутый пиджак часто заправляется за руки, полы его отводятся назад) – это жест авторитарного «хозяина положения». Однако сам расстегнутый пиджак свидетельствует о доверительном отношении.

И последнее. Вербальные языки отличаются друг от друга в зависимости от типа культур, так и невербальный язык одной нации отличается от невербального языка другой нации. В то время как какой-то жест может быть общепризнанным и иметь четкую интерпретацию у одной нации, у другой нации он может не иметь никакого обозначения, или иметь совершенно противоположное значение. О национальном характере некоторых жестов свидетельствует такой факт. В Австралии, Новой Зеландии, Великобритании два разведенных пальца (указательный и средний) с ладонью, повернутой от себя, служат знаком победы («V» – victory – победа). Но если ладонь повернута к себе, то жест обозначает нежелание общаться, высказанное в грубой форме Жители Европы воспринимают этот жест независимо от того, куда обращена ладонь, как знак победы. У Японцев считается пределом невоспитанности смотреть в глаза во время беседы, особенно это относится к младшим и ниже стоящим на социальной лестнице. На востоке принят более тесный тактильный контакт, и, видя целующих друг друга при встрече мужчин, никто не удивится. Чтобы не попасть в неловкую ситуацию, готовясь к общению с зарубежными партнерами, следует изучить специфику толкования жестов в этой стране.

Свои чувства и эмоции мы можем передавать без слов. Невербальный язык используется и при словесном общении, и с его помощью мы:

- подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;
- передаем информацию сознательно или бессознательно;
- выражаем свои эмоции и чувства;
- регулируем ход разговора;
- контролируем и воздействуем на других лиц;
- восполняем недостаток слов.

Разговаривая с партнером, мы видим его мимику, жесты, которые нам говорят, что действительно думает и чувствует наш собеседник. Невербальный язык помогает нам составлять более четкое и адекватное мнение о партнере: так, постукивание пальцами по рукоятке кресла свидетельствует о нервном напряжении, а сжатые в замок руки – о закрытости.

Таким образом, общение - это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Заключение

Итак, общение – это взаимодействия и взаимоотношения, возникающие между различными субъектами: между отдельными личностями, личностью и группой, личностью и обществом, группой (группами) и обществом.

Общение – это чрезвычайно тонкий и деликатный процесс взаимодействия людей. В общении наиболее разнообразно раскрываются индивидуальные особенности всех участников этого процесса. Ключевыми словами в понимании сущности общения являются: контакт, связь, взаимодействие, обмен, способ объединения.

Общение имеет свои функции, средства, виды и типы, каналы, фазы. По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно (непосредственное, опосредованное общение; межличностное и массовое общение; межперсональное и ролевое общение и др.).

Особое внимание исследователи уделяют двум аспектам (видам, языкам) общения -- вербальному (речевому) и невербальному (неречевому).

Современные средства массовой коммуникации способствовали возникновению новых направлений исследования специфических форм общения разного типа (телефон, телевидение, радио, Интернет и т. п.).

Список используемой литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М.Андреева. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 363 с.
 2. Вердербер Р. Общение: интенсивный курс / Р. Вердербер, К. Вердербер. - СПб.: ОЛМА-ПРЕСС, 2005. - 412
 3. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций. - СПб.: Издательство Союз, 2000. - 355 с.
 4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2009 - 576 с.
 5. Крысько В.Г. Социальная психология: Курс лекций / В.Г. Крысько. - М.: Омега-Л, 2006. - 352 с.
 6. Кузнецов И.Н. Риторика / И.Н. Кузнецов. - Минск: Амалфея, 2000. - С.178-179.
 7. Лунева О.В. Общение / О.В. Лунева // Знание. Понимание. Умение. - 2005. - №4. - С. 157-159.
 8. Сафьянов В.И. Этика общения: Учебное пособие М.: Изд-во МГУП «Мир книги», 2000. - 164 с.
- Размещено на Allbest.ru
-

3. ТЕМА №3. *Деловые переговоры как основная форма делового общения*

Единственная известная мне роскошь -
это роскошь человеческого общения.

Антуан де Сент-Экзюпери

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Американский миллиардер Джон Рокфеллер (1839-1937), хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Функции общения

1. контактная, цель которой - установление контакта с собеседником;
2. информационная - прием-передача сведений, обмен мнениями, замыслами, решениями и так далее;
3. побудительная - стимуляция партнера, направляющая его на выполнение определенных действий;
4. координационная - взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
5. перцептивная - адекватное восприятие смысла сообщения, понимание партнерами друг друга;
6. эмотивная - обмен эмоциями между партнерами и изменение эмоционального состояния с его помощью собственных переживаний и состояний;
7. статусная - осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества;
8. преобразовательная - изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т. д.

Деловое общение и его кодекс

Деловое общение представляет собой процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности.

Кодекс делового общения:

- принцип кооперативности - «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- принцип достаточности информации - «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- принцип качества информации - «не лги»;
- принцип целесообразности - «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- принцип ясности - «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- принцип слушания - «умей слушать и понимать нужную мысль»;
- психологический принцип - «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Соблюдение данного негласного кодекса делового общения - немаловажная составляющая делового успеха. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта - оно не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. А особенностями делового общения является то, что:

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения - продуктивное сотрудничество.

Деловое общение имеет несколько различных форм. Одна из главных - деловая беседа.

Деловая беседа - специально организованный предметный разговор, служащий решению определенных профессиональных задач.

1). Структура деловой беседы:

1. Начало беседы.

- установить контакт с партнером;
- создать приятную атмосферу для беседы;
- привлечь внимание и интерес партнера к беседе;
- если необходимо, перехватить инициативу в свои руки.

2. Передача информации.

- собрать необходимую информацию по проблемам партнера;
- выявить его мотивы и цели;
- передать ему запланированную информацию;
- проанализировать позицию партнера по услышанной информации.

3. Фаза аргументации.

- оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями;
- помнить, что доводы и доказательства, разъясненные по отдельности, намного эффективнее достигают цели, чем если их преподнести все вместе сразу;
- продолжать оперировать только теми аргументами, которые приняты собеседниками;
- попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои идеи, соображения

4. Фаза принятия решений и завершения беседы.

Существует порядок завершения беседы.

- не проявляйтесь неуверенности в фазе принятия решений. Если вы колеблитесь в момент принятия решений, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник.
- всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий наш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решений начнет колебаться.
- как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением, скажите ему, что он будет доволен своим выбором, и удалитесь.

Недопустимо следующее начало беседы:

- неуверенность, обилие извинений: «Извините, если я вам помешал...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»;
- неуважение, пренебрежение к партнеру: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...»; «Я случайно проходил и заскочил к вам...»;
- фразы «нападения», которые вынуждают собеседника занять оборонительную или агрессивную позицию.

Несколько первых фраз часто оказывают решающее воздействие на желание или нежелание собеседника продолжать разговор и слушать партнера по общению.

Самое важное в начале деловой беседы

· Первое впечатление, которое складывается от вас, зависит от вашего внутреннего настроя, манер, походки, жестов, мимики, голоса, интонации и речи. На него влияют и такие "мелочи", как одежда, прическа и т. п.

· В первые минуты деловой встречи сохраняйте спокойствие, не напрягайтесь, дышите ровно и глубоко. Проникнитесь интересом к своему собеседнику. Поддерживайте с ним зрительный контакт.

· Не теряйте уверенности в себе. Вы намерены сделать своему собеседнику важное предложение, обещающее ему выгоду. Проявите компетентность и профессионализм. Внимательно следите за поведением собеседника, старайтесь не пропустить ни слова из того, что он говорит. Обращайте внимание на любые изменения его настроения, гибко реагируйте на них.

· Выявите точки соприкосновения с собеседником на всех уровнях. Приспосабливайтесь к складывающимся обстоятельствам и к причастным к деловой встрече людям.

· Старайтесь понять партнера, проникнуться его проблемами. Настройтесь на одну волну с ним.

- Создайте благоприятную деловую атмосферу. Часто дружелюбная искренняя улыбка помогает быстро установить отношения на эмоциональном уровне. Добейтесь того, чтобы партнер чувствовал себя комфортно.
- Сделайте плавный переход от обсуждения сугубо личных вопросов к обсуждению тех, которые, собственно, привели вас к нему. Проанализируйте проблемы партнера и соотнесите их с причиной вашего визита.
- Возбудите его интерес и внимание. Укажите ему на несомненную пользу вашей беседы. "Продайте" ему запланированную беседу.
- Избегайте такого начала деловой беседы, которое может завести в тупик, употребляйте слова, которые помогают пробудить интерес у собеседника, делайте акцент на общих с ним действиях.
- Чаще называйте партнера по имени, больше используйте ориентированные на партнера местоимения "вы", "ваш", "вас", "вам".
- Воздерживайтесь от утверждений или предположений, предпочитайте задавать вопросы.
- Высказывайте одобрение и признание действий и достижений партнера, искренне восхищайтесь им и показывайте, что вы его уважаете и цените.

2) Тактика введения переговоров.

Переговоры - это процесс, посредством которого мы преодолеваем препятствия, противоречивые позиции, чтобы достичь согласия.

У Китайцев 3 стадии:

- 1. первоначальное уточнение позиций;***
- 2. обсуждение позиций;***
- 3. заключительный этап.***

Они трансформируются в:

- 1. подготовка переговоров (предпереговорная стадия);***
- 2. предварительный выбор позиций;***
- 3. процесс введения переговоров (стадия взаимодействия);***
- 4. анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей (завершение, выход).***

Пять основных шагов в процессе переговоров. подготовка к переговорам (сбор информации, диагностика проблем, определение сильных и слабых сторон, причем как своих собственных, так и оппонента, выяснение целей всех участников, расстановка сил, стоящих за ними, разработка возможных вариантов решения, проработка процедурных вопросов и пр.);

1) составление списка ожидаемых и желаемых целей (обеих сторон)

2) сравнение целей и ожидания сторон (размышление над вопросами:

« какие цели у нас общие?»

« какие наши цели отличаются друг от друга?», установление рамок переговоров и др.) ;

3) отделение индивидуальной формы коммуникации от целей так, чтобы ограничить до минимума возможность личного или культурного конфликтов ;

4) проверка исполнения взятых обязательств, например в форме гарантии или инспекции.

Стратегия переговоров в зависимости от интересов сторон.

Тип стратегии	Стратегическая цель	Фактор стратегии
Выигрыш - выигрыш	Достижение взаимовыгодных соглашений	Образ конфликтной ситуации адекватен, имеет место наличие благоприятных условий для обоюдного конструктивного разрешения проблем.
Выигрыш - проигрыш	Выигрыш за счет проигрыша оппонента	Образ конфликтной ситуации завышен, имеет место поддержка конфликта в форме подстрекательства со стороны участников социального взаимодействия.
Проигрыш - выигрыш	Уход от конфликта, уступка оппоненту	Образ конфликтной ситуации занижен, имеет место запугивание в форме угроз, блефа и т.п.

Проигрыш - проигрыш	Самопожертвование во имя гибели противника	Образ конфликтной ситуации неадекватен, имеет место природная или ситуативная агрессивность конфликтующих, отсутствие видения других вариантов решения проблем.
---------------------	--	---

Современная концепция переговорного процесса предполагает, что каждый участник переговоров преследует и реализует двойной интерес: относительно существа дела и относительно дальнейших взаимоотношений с партнерами. Поэтому на смену антагонистическому принципу объективно происходит принцип консенсусный, когда важно не только понять другую сторону, признать обоснованность ее интересов, но и воспринять эту реальность в качестве неотъемлемой стороны развития общества. Консенсус - это не просто уступка, а компромисс на основе приемлемого для большинства сторон развития сотрудничества в достижении цели.

Четыре базисных принципа в основе переговоров.

- 1) Люди (сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров);
- 2) Интересы (сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях);
- 3) Варианты (прежде чем решить, что делать, выделить круг возможностей);
- 4) Критерий (настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме).

Подходы к переговорам.

Мягкий подход	Жесткий подход	Принципиальный подход
Участники - друзья	Участники - противники	Участники вместе решают проблему
Цель - соглашение	Цель - победа	Цель - разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно
Делать уступки для культивирования отношений	Требовать уступок в качестве условия для продолжения отношений	Отделить людей от проблемы
Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы	Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, не стоять на жесткой платформе при решении проблемы
Доверять другим	Не доверять другим	Продолжать переговоры независимо от степени доверия
Легко менять свою позицию	Твердо придерживаться своей позиции	Концентрироваться на интересах, а не на позициях
Делать предположения	Угрожать	Анализировать интересы
Обнаруживать свою подспудную мысль	Сбивать с толку в отношении своей подспудной мысли	Избегать возникновения подспудной линии
Допускать односторонние потери ради достижения соглашения	Требовать односторонних дивидендов в качестве платы за соглашение	Обдумывать взаимовыгодные варианты
Искать единственный ответ: тот, на который пойдут они	Искать единственный ответ, тот который примете вы	Разработать многоплановые варианты выбора: решать позже
Настаивать на соглашении	Настаивать на своей позиции	Настаивать на применении объективных критериев
Пытаться избежать состязания воли	Пытаться выиграть в состязании воли	Пытаться достичь результата, руководствуясь критериями, не имеющими отношения к состязанию воли

Поддаваться давлению	Применять давление	Размышлять и быть открытыми для доводов других, а не давлению
----------------------	--------------------	---

Что сделать с человеком, который не желает вас слушать?

Как говорить с человеком, который внушает вам, что полностью со всем согласен - лишь для того, чтобы в последнюю минуту вернуть какое-то очередное требование?

Ответ таков: чтобы пройти сквозь «нет», необходимо преодолеть следующие препятствия на пути к сотрудничеству:

****негативные эмоции собеседника;***

****навыки общения;***

****скептицизм относительно преимуществ соглашения;***

****представления о собственной силе и ваши реакции.***

Как уже было сказано ранее , нужно уметь «подстраиваться» под своего партнера, для этого нужно изучить его личность, а это лучше всего сделать по средствам невербального общения.

Жесты:

- жесты оценки - почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание;
- жесты уверенности - соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;
- жесты нервозности и неуверенности - переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцем; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть;
- жесты самоконтроля - руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник;
- жесты ожидания - потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней об ткань;
- жесты отрицания - сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; дотрагивание до кончика носа;
- жесты расположения - прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику;
- жесты доминирования - жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ; резкие взмахи сверху вниз и другие;
- жесты неискренности - «прикрытие рукой рта»; поворот корпуса в сторону от собеседника; «бегающий взгляд»

Поза человека:

- «закрытая» - когда человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве. Воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики;
- «открытая» - стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты. Воспринимается как поза доверия.

Этикет делового общения

Этикет - манера, способ вести себя в обществе.

Приветствие. Первая демонстрация вежливости.

- «Доброе утро» до 12:00;
- «Добрый день» до 18:00;
- «Добрый вечер» после 18:00.
- Молодые люди протягивают руку только в ответ на протянутую руку старшего по возрасту (по положению);
- При встрече равных по статусу здороваются тот, кто более воспитан;
- При встрече пар: первыми здороваются женщины, затем женщины с мужчинами, а потом мужчины.

Визитная карточка - необходимый атрибут деловой жизни. При обмене визитками нужно обязательно прочитать, поблагодарить, убрать во внутренний карман или сумку.

деловое общение беседа поведение

4. ТЕМА №4. Деловые переговоры по телефону.

Деловая беседа по телефону –

самый быстрый деловой контакт и особое умение. Это самый простой способ установления отношений; телетайпы, факсы лишь дополняют их. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет и на их личный авторитет, и на репутацию организации, которую они представляют. Подсчитано, что каждый разговор по телефону длится в среднем от 3 до 5 минут. Следовательно, в общей сложности, например, руководитель теряет в день на телефонное общение около 2 – 2,5 часов, а иногда – от 3 до 4,5 часов. Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени средней продолжительностью 10 – 30 минут, что не позволяет сосредоточиться на проблемах.

Около 60% разговоров приходится на первую половину дня. В этой связи требуется не только умение вести короткий разговор, но и мгновенно перестраиваться, быстро реагируя на разных партнеров и на разные темы. Таким может быть примерный план короткого разговора (на беседу отводится 3 минуты):

- *введение собеседника в курс дел: 40 – 45 секунд;*
- *взаимное представление: 20 – 25 секунд;*
- *обсуждение ситуации, проблемы: 100 – 105 секунд (1,5 – 2 минуты);*
- *заключительное резюме: 20 – 25 секунд.*

При подготовке к деловой беседе по телефону рекомендуется ответить себе на следующие вопросы:

1. Какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре?

2. Можете ли вы обойтись без этого разговора?

3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник?

4. Уверены ли вы в благополучном исходе разговора?

5. Какие вопросы вы должны задать?

6. Какие вопросы может задать собеседник?

7. Какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его?

8. Какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора?

9. Как вы будете себя вести, если ваш собеседник ...

- решительно возразит, перейдет на повышенный тон?
- не отреагирует на ваши доводы?
- проявит недоверие к вашим словам, информации?

Кроме плана, участник телефонной беседы должен:

- знать, какие документы для разговора ему потребуются (картотека клиентуры, проспекты, отчет, акты, корреспонденция и пр.);

- подготовить все для записи информации;

- сняв трубку, представиться, обязательно узнать, есть ли у собеседника время на разговор (если нет, спросить позволения перезвонить, уточнив когда);

- настроится на положительный тон, стараться прямо не возражать собеседнику, слушать его, не перебивая, эффективно использовать паузу, избегать монотонности собственной речи;

- если собеседник вас не понял, надо терпеливо пояснить сказанное, а в конце разговора уточнить перспективы дальнейшего сотрудничества.

Основа успешного делового телефонного разговора:

- компетентность;
- тактичность;
- доброжелательность;
- владение приемами ведения беседы;
- стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении;

- спокойный, вежливый тон делового телефонного разговора всегда вызывает положительные эмоции. По мнению психологов, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют рациональному мышлению;

- отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений;

- умелое проявление экспрессии, которое может свидетельствовать об убежденности человека в том, что он говорит, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем. До 40% информации могут нести тон, интонация;

- если собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то *следует набраться терпения и не отвечать ему тем же*;

- нужно перевести разговор на спокойный тон, частично признать правоту собеседника, постараться понять мотивы его поведения и кратко изложить свои аргументы.

Телефон усугубляет недостатки речи: быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Если в разговоре встречаются названия городов, имена собственные и т.п., которые трудно воспринимать на слух, лучше произносить их по слогам или даже передавать по буквам.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. По окончании телефонного разговора необходимо проанализировать и содержание, и стиль разговора, а также свои впечатления: найти уязвимые места в разговоре, постараться понять причины ошибок.

Разговаривать по телефону – это искусство. Один телефонный звонок может сделать больше, чем несколько долгих и представительных бесед. Быстрота и дальность связи относятся к несомненным преимуществам телефона, но, *используя этот вид общения, необходимо учесть, что улыбки, дружеские рукопожатия, располагающая мимика здесь отсутствует, и можно, даже не заметив, одним неосторожным словом обидеть собеседника*. Часто по телефону разговаривают совершенно незнакомые люди, поэтому влияние телефонного разговора на формирование первого впечатления о человеке имеет большое значение.

5. ТЕМА №5. *Деловые бумаги*

Деловые (служебные) письма представляют собой официальную корреспонденцию и применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой и коммерческой деятельности. Деловое письмо – особый тип документов, менее жестко регламентированный, чем контракт или приказ, но имеющий юридическую значимость. Вот почему письма регистрируются и хранятся в организациях как исходящая и входящая документация.

Деловые письма – различные по содержанию документы, пересылаемые по почте, курьером, электронной почтой или посредством факсимильной связи и служащие средством общения юридических и физических лиц.

Существует классификация деловых писем, основанием которой является **цель** отправителя:

- письмо-просьба;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-извещение;
- письмо-напоминание;
- письмо-предупреждение;
- письмо-декларация (заявление);
- письмо-распоряжение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо.

Заметим, что одно и то же письмо может содержать гарантию, просьбу и напоминание, то есть быть **многоцелевым**.

По **тематическому признаку** проводится условное различие между деловой и коммерческой корреспонденцией. Считается, что переписка, которая оформляет экономические, правовые, финансовые и все другие формы деятельности предприятия, называется **деловой корреспонденцией**, а переписка по вопросам материально-технического снабжения и сбыта относится к **коммерческой корреспонденции**.

По **признаку адресата** деловые письма делятся на:

- обычные, то есть письма, которые направляются в один адрес;
- циркулярные – письма, которые направляются из одного источника

в несколько адресов.

По **структурным признакам** деловые письма делятся на регламентированные и нерегламентированные.

Регламентированные письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т.д.). Регламентированные письма имеют четкую структуру, как правило, состоящую из двух частей: в первой, вводной части, излагаются причины, указываются цели отправителя и приводятся ссылки, на основании которых делаются заявления. Во второй, основной части письма осуществляются речевые действия:

Направляем Вам оформленный с нашей стороны договор...

Благодарю Вас за участие в презентации Мастер- и Бизнес-планов нашего проекта...

Просим указать точные сроки....

Нерегламентированные письма представляют собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического или этикетного текста. В отличие от регламентированных деловых писем эти письма не имеют жесткой текстовой структуры, в них реже используются стандартные фразы. Но было бы неверно полагать, что язык нерегламентированных писем вовсе не содержит элементов стандартизации. Стандартные словосочетания (термины, номенклатурные знаки, устойчивые обороты) используются и в нерегламентированных письмах.

Особо следует выделить рекламные деловые письма (письма-презентации, письма-объявления, предложения-представления). Реклама в них соседствует с деловыми предложениями. Отсюда и специфика языка этих документов: сочетание черт делового и публицистического стилей: языковой стандарт, шаблон, с одной стороны, и экспрессия – с другой.

Требования к оформлению деловых писем

Помимо структуры еще одной важной составляющей грамотного делового письма является его аккуратное оформление. Какие реквизиты должно иметь деловое письмо? Перечень их выглядит следующим образом:

1. Дата
2. Номер
3. Ссылка на дату и номер полученного письма
4. Адресат
5. Заголовок (отвечающий на вопрос *о чем письмо?*)
6. Текст
7. Отметка о наличии приложений
8. Подпись
9. Отметка об исполнителе.

Деловое письмо должно быть оформлено на **официальном бланке** организации (см. словарь основных терминов делопроизводства в хрестоматии). В колонтитулах бланка должна содержаться следующая информация: название организации, физический адрес организации, телефон и факс, веб-сайт и e-mail. Также на бланке могут быть отражены реквизиты организации и её логотип. Наличие всей этой информации позволяет адресату быстро узнать отправителя и направить ответное письмо на правильный адрес.

Деловое письмо обязательно должно иметь **поля**: слева – около трёх сантиметров, справа – около полутора. Советуем Вам пользоваться стандартными формами Microsoft Word. Поля необходимы для возможных заметок, которые будет делать адресат, а также для подшивки письма в архивную папку.

Регистрационный номер письма, включающий в себя дату подписания письма руководителем, необходим для Вашего же удобства. Например, Вы решили отправить письмо в другую организацию и не присвоили ему дату и номер. А если эта компания получает несколько тысяч писем в день, как Вы будете отслеживать судьбу своего послания? Обычно ищут по дате и номеру. Особенно это актуально для государственных учреждений. Письмо-ответ помимо собственного исходящего номера должно также содержать информацию о номере входящего письма, ответом на которое оно является. Регистрационный номер ставится в верхнем левом углу письма. Естественно, что в любой организации входящие и исходящие письма должны аккуратно регистрироваться.

Пример:

Исх. № 46 от 28.07.2008 на вх. №32 от 25.07.2008

Шапка письма, содержащая обращение к адресату, размещается чуть ниже регистрационного номера и обычно пишется следующим образом: должность и ФИО адресата пишутся в верхнем правом углу письма. Основное обращение оформляется по центру письма. Шапка может быть выделена жирным шрифтом.

Пример:

ООО «ПОМАТУР» Директору рекламной
17. 02.2007 г. № 21/ОР-ОЗ фирмы "Пирамида"

Уважаемый господин директор!
Мы рады предложить вашей фирме.....

Шрифт письма принципиальным образом влияет на его восприятие адресатом. Шрифт не должен быть слишком мелким или слишком крупным. Стандартной практикой является использование шрифта Times New Roman с 12-м размером кегля и единичным интервалом между строками. Но если Вам известно, что у адресата плохое зрение, проявите заботу – увеличьте шрифт

письма. К выбору шрифта писем личной деловой переписки (приглашения, поздравления, соболезнования и т.п.) можно подойти более творчески.

Информация об исполнителе должна обязательно содержаться во всех деловых письмах, которые подписывают топ-менеджеры компании и руководители подразделений. Это позволит адресату быстро найти конкретного специалиста, отвечающего за решение вопроса в компании-отправителе.

Информация об исполнителе должна содержать его ФИО (желательно полностью, иначе Вашему адресату будет сложно начинать телефонный разговор, который может потребоваться для выяснения дополнительной информации) и номер контактного телефона – рабочего или мобильного. Также желательно указать адрес электронной почты.

Информация об исполнителе пишется в самом конце письма после подписи. Кегль его шрифта должен быть на одну или две единицы меньше шрифта основного текста письма.

Область заголовка

I. Слева размещается угловой штамп с указанием наименования организации, ее почтовых и других реквизитов.

II. В правой части заголовка размещаются реквизиты адресата.

III. Указывается регистрационный номер и дата регистрации письма как исходящего документа. Если служебное письмо является письмом-ответом, то здесь же указывается, на какой документ отвечает данное письмо.

IV. Ниже углового штампа размещается заголовок к тексту документа.

Собственно текст письма

V. Особенности оформления текста письма

Текст письма, как правило, состоит из двух частей. В первой части излагается причина, основание или обоснование составления письма, приводятся ссылки на документы, являющиеся основанием подготовки письма. Во второй части, начинающейся с абзаца, помещаются выводы, предложения, просьбы, решения и т. д.

Если письмо оформлено на бланке должностного лица, то его текст излагается от 1-го лица единственного числа: «прошу...», «направляю...». В остальных случаях текст письма излагается от 3-го лица единственного числа. Например: «Министерство считает...», «Государственный комитет рассмотрел...».

VI. Если к письму предусмотрено приложение, то оно указывается ниже основного текста. Если приложений несколько, то дается сокращенное наименование каждого документа приложения с обозначением количества экземпляров и листов.

Область подписи

VII. Эта область оформляется обычным образом: указывается должность и фамилия лица, подписавшего документ.

VIII. Если исполнителем документа было другое лицо, то фамилия исполнителя и его телефон (или другие реквизиты, если это необходимо) указываются в нижней части листа письма с левой стороны.

Этикетная составляющая любого делового письма

Деловая переписка, как и любая другая форма взаимодействия людей, основана на своде этических правил и норм, главное из которых – корректное отношение к партнеру. Деловое общение отличается особым морально-психологическим климатом – намеренно доброжелательный, не выходящий за пределы официального, иногда учтиво-сдержанного тона. Деловое общение исключает проявления личностных переживаний, индивидуальных черт характера и всего того, что может перевести деловое общение в плоскость других отношений. Участники делового общения – это равноправные, сотрудничающие между собой партнеры, обоюдно заинтересованные друг в друге при решении социально-практических задач.

Итак, нейтральность тона письма – главная особенность делового этикета.

Этикет делового письма начинается с обращения и включает весь содержательный аспект письма. Даже если целью письма является высказывание претензии, его текст не должен содержать

грубых слов и некорректных выражений, которые могут обидеть адресата. Заботясь о поддержании его достоинства, вы сохраняете своё собственное.

Кроме этого, при составлении деловых писем не рекомендуется:

начинать послание с отказа. Следует изложить мотивацию принятого решения и дать понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться;

навязывать адресату ожидаемый исход вопроса, например: «Прошу изучить и решить вопрос положительно»;

побуждать адресата к спешке при вынесении решения словами «срочно», «незамедлительно», «в более короткие сроки». Лучше воспользуйтесь этикетными формулами «Прошу Вас ответить до такого-то числа», «Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении».

Для получателя деловых писем обязательными требованиями, с точки зрения этических норм, являются:

отказ от формы ответа, при которой письмо-запрос или письмо-предложение возвращаются автору с размещенной на них ответной информацией;

оперативный и четкий ответ организации-отправителю. Задержка или отсутствие ответа может рассматриваться как нежелание сотрудничать.

Соблюдение этическим нормам деловой переписки не потребует от Вас совершения подвига и со временем станет необременительным и привычным. Более того, обеспечит Вам репутацию тактичного человека и даже научит превращать оппонентов в союзников.

В заключение нужно заметить, что деловая переписка сегодня носит более личный и динамичный характер, чем десять-пятнадцать лет назад. Поэтому владение этим жанром деловой письменности входит в число приоритетных профессиональных навыков менеджера, руководителя. Умение четко изложить суть вопроса, положение дел, однозначно сформулировать предложение, просьбу, требование, убедительно обосновать свои выводы не приходит само собой. Искусство составлять деловые письма требует практики и знания арсенала речевых средств, накопленных за тысячелетие языком деловой письменности.

Структура делового письма

Любое деловое письмо должно быть четко структурировано. Ясная структура имеет следующие преимущества:

экономия времени отправителя и адресата;

гарантия прочтения письма адресатом и правильное понимание его сути;

гарантированность получение вразумительного, четкого ответа.

Итак, стандартное деловое письмо имеет следующую структуру:

1. Обращение
2. Преамбула
3. Основной текст
4. Заключение
5. Подпись
6. Приложения

Дадим краткую характеристику каждому элементу.

Обращение

Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО адресата. Для официальной деловой переписки стандартным считается обращение «Уважаемый», которое пишут с большой буквы и по центру листа. А дальше масса вариантов в зависимости от того, что пишут и кому. В России принято обращаться по имени и отчеству, в компаниях с западной корпоративной культурой – просто по имени. Если Вы знаете партнера лично, можете обратиться так: «Уважаемый Андрей Петрович», не знаете – «Уважаемый господин Смирнов». Кстати, в обращении к человеку слово «господин» сокращать до «г-н» нельзя. И ни в коем случае нельзя писать «Уважаемый господин Смирнов А. П.». Либо «Андрей Петрович», либо «господин Смирнов». Запомните, обращение «Дамы и господа» является светским, и его лучше использовать, скажем, для приглашения на открытие модного салона. Если же Вы приглашаете на деловую презентацию, то по сложившейся практике

используется общее для всех обращение «Уважаемые господа». В данном случае неважно, что в этой организации работают и женщины.

Пример

Генеральному директору
ООО «ВПЕРЕД»
Дубровскому П.И.

Уважаемый Петр Ильич!
или
Уважаемый господин Дубровский!

Преамбула

Первый абзац письма, в котором изложены причина, побудившая Вас его написать, и его цель. Прочтя преамбулу, адресат должен понять суть письма.

Основной текст

Далее в двух – четырех абзацах должна быть изложена ситуация, выражены ваши мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложен Ваш вариант разрешения вопроса.

Заключение

Необходимо для краткого подведения итогов всего написанного и логичного завершения письма.

Пример

Уверен, что Вы разберётесь в данной ситуации, и в ближайшем будущем наше сотрудничество войдёт в привычное русло.

Подпись

Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Возможны варианты: «Искренне Ваш», «С надеждой на продуктивное сотрудничество», «С благодарностью за сотрудничество» и т.п.

При подписании письма важно учесть ранг адресата и адресанта. Письмо на имя генерального директора должен подписывать также генеральный директор или, как минимум, его заместитель. При этом подпись должна соответствовать её расшифровке: ситуация, когда заместитель директора ставит косую черту рядом с фамилией директора и подписывается своим именем, недопустима.

Пример

С уважением,
Генеральный директор компании «Горизонт» Шестаков А.Д.

Приложения

Приложения являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

6. ТЕМА №6. *Заявление. Основные требования, предъявляемые к деловому письму.*

Как написать заявление.

В течение жизни нам приходится писать множество различных заявлений: на отпуск, на очередь в детский сад, о приеме на работу, о прописке и выписке, о получении документов. Можно сказать, что делать это нужно практически на каждое действие, влекущее за собой получение прав и обязанностей гражданина. Между тем, как правильно написать заявление, и для чего вообще это нужно делать, знают далеко не все.

Что такое заявление

Под заявлением традиционно понимается официальное обращение (выполненное в письменной форме) или сообщение о чем-либо. Также можно сказать, что это просьба о содействии или помощи в реализации прав и свобод самого гражданина или других лиц, равно как и указание на нарушение данных прав. Заявлением может быть также и критика, к примеру, работы государственных, муниципальных органов либо отдельных должностных лиц. Из этого несложно сделать вывод, что заявление пишется исключительно в интересах самого гражданина.

Во-первых, оно подтверждает сам факт обращения его в ту или иную инстанцию.

Во-вторых, в крупных организациях заявление будет гарантом того, что о вас попросту не забудут.

В-третьих, благодаря заявлению сводится к минимуму риск недобросовестности адресата и затягивания им сроков ответа. Теперь понятно, что знание того, как правильно написать заявление, необходимо для защиты собственных прав в случае возникновения спорных ситуаций. Ведь если от устной просьбы можно отмахнуться (забыть, найти отговорки для ее выполнения), то заявление обяжет другую сторону хотя бы попытаться разрешить ваш вопрос. А в случае невозможности этого вам будет дан уже официальный отказ.

Инструкция по написанию заявления

Прежде чем рассказать, как правильно написать заявление, отметим, что данный документ может составляться в свободной форме. Однако поскольку он состоит из штампов деловой лексики, просторечные фразы в нем все же будут неуместны и не приветствуются. Кроме того, правильное, грамотно составленное заявление позиционирует вас как образованного, юридически подкованного человека, и вероятность того, что к вашей просьбе отнесутся более серьезно, повышается. Разумеется, последовательность того, как правильно составить заявление, можно найти в любом учебнике по делопроизводству или кадровому делу. Однако вряд ли данные книги являются настольными для большинства граждан.

Поэтому рассмотрим инструкцию по написанию заявления:

1. Прежде всего, вам понадобится бумага любого формата и ручка. Допускается также набрать текст заявления на компьютере, однако подпись обязательно должна быть собственноручной.
2. Отступите немного от правой границы листа (около 10 см), и в правом верхнем углу листа укажите наименование адресата (того, к кому вы обращаетесь) в дательном падеже. Традиционно пишется сначала должность ответственного лица (к примеру, «Прокурору Заводского района города Магнитогорска»), затем его фамилия, имя и отчество либо фамилия и инициалы (Морозову В. А.). При переносе строки соблюдайте заданный изначально отступ.
3. Там же, строчкой ниже, укажите автора заявления (в родительном падеже): вашу должность, если она имеет значение, фамилию, инициалы, место жительства (например, от Авдеева Г. П., проживающего по адресу: ул. Пушкина, д. 7). Обратите внимание, что слово «от» пишется с маленькой буквы. В конце строки точку ставить не нужно.
4. Еще строкой ниже напишите слово «заявление» – обязательно с маленькой буквы, посередине листа. Поставьте точку.
5. Со следующей строки в обычном порядке (с большой буквы и с сохранением обычных правил пунктуации) опишите свою просьбу или сообщение. Старайтесь говорить прямо и по существу, избегая лишних фраз – так вероятность того, что ваше заявление будет прочитано внимательно, значительно выше.

6. После текста перечислите все прилагаемые документы (ими могут быть необходимые копии или письменные доказательства ваших слов).
7. Ниже перечня поставьте текущую дату.
8. Поставьте вашу подпись.

Как писать заявление на работу

Отметим, что законом не предусмотрена необходимость написания заявления при приеме на работу. Однако обычно кадровики, перестраховываясь, или уже в силу привычки, требуют его от вновь пришедших сотрудников. Порядок написания заявления при приеме на работу ничем не отличается от обычного. В качестве адресата указывается руководитель организации (либо кадрового отдела). Как видно, написание заявления – совсем не сложный процесс. Однако если вы вдруг забыли, как правильно написать заявление, не расстраивайтесь: любой сотрудник соответствующих органов всегда подскажет вам. Кроме того, практически в каждой организации сегодня существуют бумажные бланки, в которых вам нужно будет только подставить ваши личные данные. -

Каждый человек сталкивается в своей жизни с написанием заявлений. Это может быть заявление приема на работу, увольнения, перевода на другую должность или какое-либо другое. Не говоря уже о многочисленных бумагах, которые приходится писать в больницах, налоговой службе, банках и прочих учреждениях. И у человека сразу возникает вопрос о том, существуют ли какие-нибудь общие правила написания заявления.

Форма заявления

Приятно, что почти все учреждения, особенно крупные конторы и государственные организации, имеют собственные бланки заявлений на все случаи жизни. Образцы для заполнения, как правило, выставлены для всеобщего обозрения на видное место. Та же картина наблюдается при приеме в любую организацию, рабочий штат которой насчитывает более 3-4 человек: здесь тоже имеются образцы заявлений для каждого случая. Так что если вам предлагают написать заявление по образцу или заполнить графы в уже готовом бланке, лучше согласиться на это предложение и не придумывать что-то от себя. У каждой организации имеются свои правила написания заявления. И если вы не будете их придерживаться, то ваши документы не примут. Иногда такой отказ является незаконным, но гораздо легче выполнить местные требования к оформлению документации, чем три месяца доказывать в суде, что сотрудники организации были неправы.

Правила оформления заявления согласно УСОРОД (правила оформления заявления) Существует единая **унифицированная система организационно-распорядительной документации**, или кратко **УСОРОД**.

Она не является обязательной для исполнения для всех организаций, однако делопроизводители часто применяют изложенные в стандарте требования к оформлению документов.

По УСОРОД составление заявления начинается с написания шапки, где указываются личные данные заявителя и руководителя организации.

Слово «Заявление» пишется в левом верхнем углу, напротив шапки, там же указывается исходящий номер документа.

Далее идет текст, в конце проставляется подпись и дата.

Общие требования

Однако иногда возникают такие ситуации, когда необходимо написать заявление без образца и без готового бланка.

Есть ли в этом случае какие-нибудь правила написания заявления?

Оказывается, есть, но они не закреплены законодательно ни в одном из кодексов РФ. Скорее, это правила деловой этики, исполнение которых помогает сторонам понять друг друга.

Итак, что должно быть в вашем заявлении:

составление заявления

1. Исходящий номер и дата. Необязательное условие, но эта информация помогает отслеживать передвижение документа.

2. Шапка с информацией: кому адресована бумага и от кого.

3. Описательная часть.

4. Мотивировочная часть. Пишется при необходимости. Здесь указываются источники, которые подтверждают обоснованность ваших требований.

5. Резолютивная часть. Здесь описывается то, что вы хотите получить в итоге.

6. Список приложений.

7. Подпись и дата.

В заявлении не должно быть нецензурных выражений, так как это дает законное право не рассматривать этот документ.

И последнее: общие правила написания заявления не предусматривают оформления документа в строго письменной или печатной форме.

На заявлении в письменном виде должна быть только подпись, а все остальное - на усмотрение заявителя.

ТЕМА №11 Портфолио ученика

Как написать портфолио для ученика

Если вы хотите узнать о человеке как можно больше, выясните уровень его знаний, познакомьтесь с кругом его увлечений, раскройте и почитайте его портфолио. Школьники тоже собирают свое портфолио совместно с классным руководителем, ведь в нем можно отразить участие ученика в различных конкурсах и соревнованиях, олимпиадах и фестивалях.

Инструкция

1. Оформите титульный лист портфолио. В нем нужно не только записать анкетные данные школьника (фамилию, имя, возраст), но и отметить номер или название учебного заведения. Постарайтесь оформить первую страницу портфолио красочно и интересно, используя возможности компьютера или просто краски и карандаши. Проявите фантазию. Например, вы можете записать какие-то мудрые изречения в виде эпитафии, а также приклеить фотографию школьника.
2. Обязательно отведите второй лист под содержание, чтобы можно было быстро найти нужную информацию в каком-то конкретном разделе. Поэтому в содержании важно отметить не только основные составляющие портфолио, но и указать номера страниц.
3. Подумайте над тем, какие разделы обязательно будут в вашей папке. Например, стоит выделить место для "Копилки достижений" ученика. В нее нужно поместить грамоты, благодарности, сертификаты за участие в различных конкурсах или соревнованиях. Так, если школьник занимается в какой-либо спортивной секции и имеет призовые места, у него, наверняка, имеются не только грамоты и благодарственные письма, но и медали, кубки. Их фотографии поместите в специальный файл и вложите лист с пояснением: когда и за что, на каком соревновании ребенок был удостоен этих наград.
4. Раскройте в портфолио также достижения школьника в учебной деятельности. Если, например, ученик проявляет интерес к изучению литературы и пишет хорошие оригинальные сочинения или пробует сочинять стихи, рассказы, поместите в папку лучшие образцы этих творческих работ. Кроме того, напишите отзыв или рецензию на эти работы и разместите их в портфолио ученика.
5. Если школьник имеет хорошие результаты участия в предметных олимпиадах, составляет научно-исследовательские работы, рефераты, вложите в портфолио самые удачные работы ученика, а также грамоты за призовые места.
6. Отберите самые интересные фотографии, раскрывающие участие ребенка в различных внеклассных мероприятиях (КВН, спортивных соревнованиях, школьных театральных постановках, концертах и т.д.) и вложите их в папку с документами.
7. Попросите ребенка написать сочинения-миниатюры на разные темы, например, о первом дне в школе или о любимом предмете, о своей семье или о лучшем друге. Такие работы будут важной составляющей в портфолио, они позволят полнее раскрыть внутренний мир, способности и интересы ребенка.
8. Вложите в портфолио также отзывы об ученике его одноклассников. К ним вы можете приложить фотографии об их совместном досуге или общую фотографию класса.

9. Оставьте место в портфолио для того, чтобы в дальнейшем постараться дополнить его другими разделами или иметь возможность раскрыть новые увлечения школьника, ведь он будет расти и развиваться, а вы будете продолжать вести "летопись его жизни".

Портфолио учащегося является не только отражением достижений личности в той или иной сфере деятельности, но и способом улучшить эти достижения за счет механизма рефлексии, заложенного в процесс создания портфолио. Именно рефлексия позволяет человеку осмыслить события своей жизни через призму личных ценностей, желаний, стремлений и т. д., а иногда придти к их переоценке.

В процессе написания данных рекомендаций мы опирались на исследования и разработки по данной проблеме известных ученых-педагогов с кафедры развития образовательных систем АПКИПРО А. С. Прутченкова и Т. Г. Новиковой.

Также мы ознакомились с региональным опытом педагогов Волгоградской области, которые в свою очередь при составлении портфолио использовали опыт американских педагогов штатов Монтана и Южная Каролина, накопленный учителем английского языка муниципальной Новонадеждинской средней общеобразовательной школы З.М. Молчановой во время стажировки в США как финалистки конкурса «2003 TEA». Материалы этого портфолио были успешно апробированы в международных образовательных проектах, и через систему обучающих семинаров всероссийского статуса они внедряются в образовательные учреждения в нашей стране.

Также определенным интересом представляли разработки Черниковой Тамары Васильевны, кандидата психологических наук, доцента Волгоградского государственного педагогического университета: «Портфолио лидера детских и молодежных групп», созданное совместно с Е. А. Михайличенко, заведующей муниципального учреждения дополнительного образования - центра для детей и подростков «Истоки» г. Волгограда и «Портфолио развития» основанное на реализованной совместно с директором центра социально-психологической службы Тракторозаводского района г. Волгограда И. В. Чумаковым его идеи по созданию и практическому внедрению психологической карты учащегося группы риска в практику работы психологов образования.

Кроме «Портфолио успешной личности», имеющего широкий спектр применения среди старшеклассников различной направленности профильного обучения, ими предлагается технологическое обеспечение работы с ранними проявлениями у школьников социального лидерства и склонности к девиациям.

Эта идея была впервые озвучена на Всероссийской конференции «Социальное здоровье детей и молодежи как национальная идея современной России» в 2001 г., поддержана начальником отдела практической психологии и охраны здоровья детей Министерства образования РФ И. М. Камановым и рекомендована министерством в качестве формы документирования психологической работы с трудными школьниками.

«Портфолио лидера» дает возможность воспитателю, работающему с группой старшеклассников, исследовать развитие лидерских качеств, необходимых в работе с младшими и сверстниками. Предлагаемое портфолио может быть использовано на занятиях с учащимися социально-экономического профиля обучения, выбирающих профессии в сфере управления и общественного развития.

Таким образом, три разновидности личностного портфолио позволяют охватить работу с различными группами учащихся.

В данных рекомендациях мы предлагаем вниманию педагогов как общие подходы к созданию портфолио, так и конкретные **виды** портфолио:

1. **«портфолио личностного развития»**,
2. **«портфолио успехов»**,
3. **«портфолио лидера»**.

Все три разработки личностного портфолио прошли апробацию в учреждениях общего и дополнительного образования и подтвердили свою высокую эффективность, т. е. способствовали успешному развитию учащихся.

1. Функции и разновидности портфолио

Портфолио - это целенаправленное собрание работ учащихся, которые показывают усилия учащегося, его развитие и достижения в одной или нескольких областях учебного плана.

Там же они рассматривают **типы** портфолио:

- 1) Портфолио документации.
- 2) Портфолио процесса.
- 3) Портфолио показателей.
- 4) Оценочный портфель.

Функции портфолио состоят в том, чтобы:

- отслеживать ход процесса учения и, на основе учета текущих достижений, корректировать этот процесс применительно к каждому учащемуся;
- поддерживать высокую учебную мотивацию школьников, подсказывать пути повышения уровня образованности;
- формировать и организационно упорядочивать учебные умения и навыки: ставить цели, составлять и претворять в жизнь личный план академических достижений;
- обеспечивать адекватность самооценки школьников в их притязаниях на занятие конкурсных учебных мест;
- составлять общую рейтинговую оценку учащихся при распределении их по профилям обучения;
- оценивать эффективность алгоритмизированных средств обучения, представленных документально в виде результатов экзаменов, уровня информированности по отдельным вопросам, конкретных умений (например, анализа текста);
- получать регулярный отчет о значимых образовательных результатах выпускников школ и их динамике по годам.

Знакомясь с публикациями на тему портфолио, мы обнаружили существование двух групп разновидностей портфолио: портфолио внешних достижений и портфолио личностного развития.

Портфолио внешних достижений составляют первую группу.

Они описаны в учебно-методической литературе и достаточно разработаны технологически. В качестве разновидностей портфолио внешних достижений называют портфолио документов, портфолио творческих работ и рейтинговое портфолио.

Портфолио документов — самая распространенная форма, которая представляет собой файловую папку с разнообразной информацией о приобретенном учащимися за определенный промежуток времени опыте успешной учебной и внеучебной работы. В перечень документов входят таблицы успеваемости, почетные грамоты и дипломы, письма-отзывы.

Портфолио документов иногда разделяют **на две части**.

В первую, «портфолио свидетельств», входят удостоверения об участии в подготовительных курсах и пробном тестировании, сертификаты об участии в различных олимпиадах и грантах, свидетельства об окончании музыкальных и художественных школ.

Во вторую часть, «портфолио отзывов», входят копии рецензий, благодарственных писем, экспертных заключений.

Портфолио творческих работ — такая разновидность портфолио, которая в значительной мере ориентирована на содержание учебных предметов. Оно отражает усилия, прогресс и достижения школьников в определенной предметной области. Такое портфолио составляется из выполненных старшеклассниками реферативных, конкурсных и оригинальных творческих работ. Оно может быть дополнено газетными и журнальными вырезками с опубликованными авторскими материалами учащихся (статьи, художественные иллюстрации и др.).

Рейтинговое портфолио — это коллекция контрольных работ и диагностических срезов по учебному предмету, которая дает возможность педагогам и самому учащемуся иметь представление о занимаемом им рейтинговом месте. Рейтинговая таблица, прилагаемая к каждому индивидуальному портфолио, дает возможность проследить продвижение старшеклассника в системе рейтинга в течение года или двух. Такая таблица составляется по данным учащихся одного класса, классов параллелей, школьников такого же профиля по району и городу.

Основное назначение рейтингового портфолио состоит в осуществлении жесткого мониторинга качества образования учащихся. При ведении рейтингового портфолио развивается конкуренция в отношениях между учащимися, в связи с этим данную работу необходимо сопровождать постоянным наблюдением за состоянием социально-психологического климата в классном коллективе или учебной группе.

Портфолио личностного развития составляют вторую группу.

Содержание таких портфолио пока недостаточно разработано. Термин «портфолио» в данном случае употребляется в качестве дополнения к основному его значению и имеет характер метафоры. Личностное портфолио представляет собой набор или комплект социально значимых качеств, свойств и характеристик, изменения которых исследуются в динамике учебно-профессионального развития и становления индивидуальности юношей и девушек старшего школьного возраста.

Назначением портфолио в этом случае является познание личностных особенностей с целью их усовершенствования в определенном направлении. Портфолио развития — это фиксация шагов на пути реализации выбранных ориентиров личностного роста. Это получение частных результатов, которые складываются в целостное свидетельство дееспособности человека, правомерности притязаний на признание его в новом возрастном и социальном статусе.

В конечном счете, портфолио личностного развития служит цели подтверждения значимости человека и его неповторимого пути к достижению индивидуальных вершин.

Отличие личностного портфолио от портфолио внешних достижений состоит в том, что предметом систематизации становятся не свидетельства успехов в учебе (оценки, дипломы за участие в предметных олимпиадах) и внеклассной деятельности (грамоты за участие в конкурсах, ксерокопии и фотографии продуктов творческого труда), а материализованные результаты динамики развития собственной личности в различных ее проявлениях (характер, способности, общение и др.). Это не сбор разрозненных фактов. Это изучение старшеклассником особенностей своей личности в системе ее социальных отношений и спланированная работа по их усовершенствованию для достижения новых качеств субъекта.

Зачем это нужно делать в условиях школы? Ответ на этот вопрос предложил Э. Фромм в своей знаменитой работе «Иметь или быть». «Человек, — утверждал он, — должен научиться смело смотреть в лицо реальности. Если он сознает, что ему не на что положиться, кроме собственных сил, он будет учиться использовать их должным образом».

Основной вывод, к которому приходит зрелая личность, может быть выражен формулой: «Я у меня есть, и я не пропаду». Школа своей системой профильного обучения, обращенного к индивидуальным интересам молодого человека, может способствовать успешному началу процесса овладения своей личностью как инструментом построения своего экономического и просто человеческого благополучия.

2. Портфолио успехов

Наша педагогическая цель: вырастить личность, обладающую такими качествами, как гуманизм, толерантность, а также деятельную, способную достичь успеха. Ведь в самостоятельной жизни очень важно, чтобы выпускники школы не были пассивными и беспомощными, равнодушными и безжалостными, некомпетентными специалистами или самоуверенными карьеристами. Но важно для каждого: обрести в жизни свой успех!

Поэтому именно в школе необходимо заложить основы саморазвития и создать у старшеклассника устойчивое стремление к самосовершенствованию, осознанное и целенаправленное развитие в себе личностных качеств.

Помочь школьнику обрести уверенность в своих силах на пути к достижению успеха — это задача каждого учителя, независимо от того, какой предмет он преподает. Профессиональный долг классного руководителя состоит в том, чтобы стимулировать внутреннюю активность ученика, его потребность в самосовершенствовании, развивать здоровое честолюбие и осознанное стремление к успеху.

З. М. Молчанова и А. А. Тимченко (1, с.8-10) предлагают программу классных часов по созданию «Портфолио успешной личности», которая направлена на содействие личностному росту старшеклассников. Это содействие проявляется в:

- обучении эффективным приемам достижения успеха в жизненных ситуациях;
- раскрытии внутреннего потенциала старших школьников;
- развитии лидерских качеств и организаторских способностей;
- формировании жизненных навыков, необходимых выпускнику в будущей карьере;
- поддержании учебных целей и стремления старшеклассника к самосовершенствованию, его желания и умения постоянно учиться новому.

Цель портфолио: помочь старшекласснику в самореализации как личности, ориентированной на успех, готовой найти свое место во взрослом сообществе, способной принимать осознанные решения в ситуации выбора, умеющей ставить цели и достигать их, обладающей социально необходимыми качествами.

Задачи портфолио состоят в том, чтобы после его заполнения старшеклассники могли:

- эффективно управлять саморазвитием, осуществлять самоанализ, самоконтроль, самооценивание, ставить цель и добиваться ее реализации;
- конструктивно решать проблемы, управлять конфликтами, стрессами, эмоциями, временем;
- плодотворно сотрудничать в команде и развивать навыки общения;
- успешно развивать учебные навыки;
- легко совершенствовать жизненно необходимые прикладные умения;

· самостоятельно принимать решения и делать осознанный выбор.

Структура портфолио включает в себя пять взаимосвязанных разделов, удерживающих целостность целенаправленного саморазвития учащихся в достижении жизненного успеха. Каждый из разделов отражает отдельный этап работы, для которого специально формулируются цели и выбираются средства их достижения.

Содержание работы по разделам представляет собой систему практических заданий, раскрывающих внутренние возможности старшеклассника и развивающих личностные качества успешного человека. Программа рассчитана на учащихся 9-11 классов и обеспечивает реализацию индивидуально-личностного подхода в их воспитании.

Первый раздел.

Задания на развитие мотивации к личностному росту.

Главное назначение заданий этого раздела — сфокусировать внимание старшеклассника на том, что такое «Портфолио успешной личности», и повысить внутреннюю мотивацию к саморазвитию, пробудить желание изменить себя. Выполняя разные задания, старшеклассники создают портрет преуспевающей личности, учатся рассуждать на тему «Что такое успех», анализируют факторы успеха в диаграмме, строят свою «лестницу успеха» — план карьерного роста, знакомятся с философией успеха известных всему миру людей, выводят свою формулу успеха в жизни.

Второй раздел.

Задания на самопознание и управление саморазвитием.

Главная задача данного раздела — помочь школьнику создать образ своего «я», сформировать представление о своей личности и оценить свои возможности. Этот блок заданий включает в себя различные способы самопознания: психологические тесты, практические задания, тренировочные упражнения, нацеленные на раскрытие у старшеклассника внутренних возможностей и развитие их умений объективно и критически оценивать себя, анализировать свои способности, достоинства и недостатки. В фокусе данного блока находится также планирование своего будущего, повышение мотивации учения и саморазвития. Внимание учащихся акцентируется на осмыслении жизненных ценностей и потребностей. Старшеклассники учатся делать выбор дальнейшего жизненного пути, ставить цель, планировать свои учебные и личные дела и выполнять их.

Третий раздел.

Задания на развитие личностных качеств.

Главная цель заданий — развитие характера. Работа начинается с обзора личностных качеств, которыми должен обладать успешный человек, и представляет собой главную ступень сознательного, целенаправленного процесса самовоспитания личности старшеклассника. В центре внимания — работа над своим характером. Учащиеся выполняют специальные задания, направленные на развитие таких качеств, как целеустремленность, ответственность, уверенность в себе, уважительное отношение к людям, умение управлять эмоциями и временем, самообладание и стрессоустойчивость. В этом разделе содержатся советы, как стать более организованным и ответственным, как повысить свою самооценку.

Четвертый раздел

. Задания на развитие эффективной коммуникации.

Главная задача этого раздела состоит в анализе и развитии позитивных взаимоотношений с другими людьми. Задания этого раздела способствуют развитию социально важных качеств человека — коммуникативных умений. Старшеклассники учатся строить межличностные отношения, конструктивно разрешать конфликты, эффективно сотрудничать в команде, развивать в себе лидерские качества, проявлять толерантность в общении, тренировать навыки публичного выступления.

Пятый раздел.

Оценка достижений.

Задача последнего раздела — осуществление самоанализа успехов и достижений. Учащиеся оценивают свои умения, личностные качества и то, насколько им удалось измениться в процессе работы над портфолио.

Ожидаемые результаты. Эффективность системной работы над созданием портфолио измеряется тем, насколько прочно будут сформированы общегражданские ценности выпускника школы, его способность конструктивно выполнять разные социальные роли, умение органично вписаться в общественные институты, его готовность и стремление к постоянному поиску знаний, самосовершенствованию и самообразованию.

3. Портфолио личностного развития

4. Портфолио лидера

Задачи общественного развития и становления гражданского общества в нашей стране настоятельно требуют подготовки специалистов, способных эффективно работать в сфере управления социальными процессами.

Гражданское общество - это общество, в котором социальные, экономические и культурные связи между людьми обладают независимостью по отношению к государственным учреждениям. Гражданин такого общества свободен от произвола власти, он способен к самоорганизации и самоуправлению, может лучше понять свою роль в мире.

Работа в условиях стихийно складывающихся общественных процессов и не всегда позитивного воздействия средств массовой информации настолько сложна, что в ней не могут запросто участвовать те люди, которые желают работать с людьми. Здесь требуется особая коммуникативная культура, которая положительно воздействует на становление общественного мировоззрения и межличностные отношения.

Чтобы подготовить таких специалистов к деятельности в сфере общественного управления и к успешной педагогической работе, следует привлекать в такую профессиональную среду людей с ранними проявлениями лидерского поведения. Раннее профилирование школьного обучения создает благоприятную предпосылку для развития лидерских устремлений у школьников, имеющих организаторские способности и склонности к педагогической деятельности.

В учреждениях дополнительного образования подобные образовательные программы могут быть успешно реализованы для старшеклассников, посещающих подростковые клубы и центры, а также в специализированных учреждениях, совмещающих образовательную направленность с общественной активностью. Например, в школе управленческого резерва и т. п.

Положительное влияние такой работы скажется на профилактике подростковых правонарушений. Здесь ранний педагогический опыт старших школьников, безусловно, принесет свои заметные плоды. В настоящее время стихийному влиянию лидеров уличных группировок с их деструктивными

установками и идеями может быть противопоставлено лидерское влияние позитивной направленности.

Это влияние создается не только благодаря эмоциональной привлекательности личности социально успешного старшеклассника-волонтера. Большую роль играет общая эрудиция, социокультурная компетентность, знание детской психологии и технологических основ организации воспитательной работы. Опыт такого влияния и способов организации старшеклассники приобретают в молодежных организациях различных политических партий: КПРФ, "Единая Россия" и др.

Выход учащихся за пределы школы будет способствовать улучшению обстановки в микрорайоне, если школьники примут участие в реализации малых социальных проектов, направленных на оказание помощи подросткам из неблагополучных семей, воспитанникам детских домов и интернатов, инвалидам с обучением на дому.

Выбравшему общественно-педагогическую направленность обучения старшекласснику следует иметь в виду, что ему придется очень много работать над собой в плане личностного роста и духовного развития.

Без сомнения, последующее обучение по выбранным профессиям гуманитарной направленности поможет обрести конкретные практические навыки, но самую главную предпосылку успешности в педагогической и общественной работе - духовно богатую личность со сформированной готовностью к постоянному саморазвитию - молодому человеку придется создавать самому. Это потребует от него творческого отношения к учебе, пересмотра своих отношений со сверстниками в условиях реализации коллективных творческих дел и социальных проектов, мобилизации регуляторных ресурсов и проверки на достоверность заявленных альтруистических устремлений.

Личностно развивающие занятия для старшеклассников, выбравших профессии общественно-педагогической направленности, проводятся при обязательном ведении портфолио. Оно служит одновременно и каталогом дел, освоение которых обязательно для лидера, и дневником самонаблюдения.

Основное назначение портфолио отражено в заданной его структурой направленности на развитие личности молодого человека. Это развитие обеспечивается благодаря:

- утверждению групповых норм поддержания конструктивного настроения в любых сложных ситуациях межличностного, внутригруппового, межгруппового и другого социального взаимодействия;
- включению в усвоение системы кросс-культурного общения и расширению индивидуальных средств позитивного влияния на людей;
- установлению цивилизованных экономических и политических отношений в условиях сходства и конфронтации ценностей различных социальных групп;
- укреплению нравственной позиции во взаимоотношениях между людьми, определению допустимости вмешательства в систему нравственных ценностей и установок других;
- развитию стремления к самоорганизации своей жизни в плане постановки ближних и дальних целей, выбора средств их достижения, оценки результатов и прогнозирования последствий своих действий.

Содержание портфолио обретает личностный характер за счет того, что каждый раз после изучения темы на учебно-развивающих занятиях по проблемам общественно-педагогического лидерства предстоит провести рефлексивную работу по составлению самоотчета.

Это будет отчет самому себе о том, как учебный материал отразился на изучавшем его молодом человеке. Задания для анализа учебного материала составлены так, что они дополняют сведения, полученные на занятиях, дают возможность сопоставить различные точки зрения и предложить свою.

Самым главным образовательным эффектом от ведения портфолио мы считаем выработку индивидуальной позиции лидера при сохранении ориентации на выработанные совместно требования к профессионалу в области педагогической деятельности и общественного управления.

В качестве эталонной характеристики делового общения с различными социальными группами на занятиях рассматривается открытость - запрет на манипулирование в отношениях между людьми, право на отстаивание индивидуального мнения, честная и конструктивная конфронтация. Мы предполагаем, что опыт таких отношений как социально одобряемая норма будет в последующем перенесен молодыми людьми в ситуации реального профессионального взаимодействия в государственные и социальные институты.

Содержательно портфолио имеет три раздела, отражающих основное содержание программы.

Первый раздел занятий посвящен анализу проблемы лидерства, изучению типов лидерства и личности лидера.

Второй раздел содержит материалы, посвященные проблемам построения взаимодействия лидера с группами детей и молодежи.

Третий раздел позволяет классифицировать освоенные технологические средства работы лидера детских и молодежных групп по педагогической общественной тематике.

Ожидаемым результатом ведения портфолио станут **три вида личностного опыта старшекласников**.

1. Опыт *интенсивного личностного* развития будет получен старшекласниками в условиях взаимного обучения, обсуждения проб лидерского поведения в практической деятельности педагога и общественника, активности в дискуссиях по выработке индивидуальной позиции в ситуациях, требующих лидера-организатора.

2. Опыт *анализа, прогнозирования и рефлексии* собственной деятельности сложится в сформированные умения проводить ситуативную диагностику, планировать работу на ближайшее время и на перспективу, выбирать уровень сложности задач для временных детских коллективов, проводить самооценку выполненной работы.

3. Опыт *организационной работы и деловой коммуникации* проявится в умении разрабатывать коллективные творческие дела, координировать реализацию работы в нескольких направлениях, налаживать сотрудничество различных групп детей и молодежи.

Приложение 1.

Примерное положение о портфолио

1. Общие положения

1.1. Портфолио ученика — это комплекс документов, представляющих совокупность сертифицированных или несертифицированных индивидуальных учебных достижений, выполняющих роль индивидуальной накопительной оценки, которая наряду с результатами экзаменов является составляющей рейтинга учащихся.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок оценки деятельности учащихся общеобразовательного учреждения по различным направлениям с помощью составления комплексного портфолио.

1.3. Портфолио разрабатывается администрацией общеобразовательного учреждения, утверждается приказом руководителя и является обязательным для всех учащихся.

1.4. Портфолио учащегося состоит из трех частей:

- перечень документов: резюме, зачетная ведомость успеваемости, ведомости оценки деятельности в творческих, спортивных мероприятиях, участия в олимпиадах, конкурсах, конференциях, документы, подтверждающие участие и получение призовых мест в конкурсах всех видов и уровней;
- перечень творческих, курсовых и проектных работ;
- пакет отзывов, рецензий, высказываний.

1.5. Для оценки участия в различных мероприятиях и результатов учебной деятельности разрабатывается шкала баллов оценки портфолио специально созданной экспертной комиссией.

1.6. Портфолио является основанием для составления рейтингов учащихся по параллелям за каждое полугодие и по итогам учебного года.

2. Цели и задачи составления портфолио

2.1. Основными целями являются развитие самостоятельности и объективности в оценке деятельности учащихся, повышение их конкурентоспособности.

2.2. Основными задачами являются:

- систематизация контроля за различными видами деятельности учащихся, включая учебную, вне-учебную, научную, творческую, спортивную деятельность;
- создание условий для индивидуальной оценки деятельности каждого учащегося;
- организация сравнения результатов деятельности учащихся с помощью разработанной шкалы баллов портфолио;
- развитие навыков рефлексивной и оценочной (самооценочной) деятельности учащихся.

3. Основные направления деятельности по составлению портфолио

- Заполнение портфолио осуществляется учащимися общеобразовательного учреждения.
- Классные руководители осуществляют контроль за наполняемостью и правильностью заполнения портфолио.
- Учителя общеобразовательного учреждения, администрация, руководители курсовых и проектных работ, педагоги отделений дополнительного образования имеют право составления отзывов и рецензий для портфолио о проделанной учащимися работе.
- Выставление баллов по различным видам деятельности и подведение итогового балла портфолио осуществляется членами экспертной комиссии.

Участие и информация о присвоении призовых мест в конкурсах, олимпиадах, конференциях, соревнованиях должны быть подтверждены документально (грамоты, дипломы, свидетельства, удостоверения и т. д.).

3.2. Оценка результатов деятельности учащихся осуществляется в соответствии со шкалой баллов портфолио.

- Итоговый балл портфолио за каждое полугодие и по результатам учебного года определяется как совокупный балл по всем видам деятельности учащегося.
- На основании итогового балла составляется рейтинг учащихся общеобразовательного учреждения по параллелям.

4. Полномочия и функции комиссии по портфолио

Комиссия:

- руководит работой по созданию и отработке модели портфолио;
 - разрабатывает его структуру, проект и представление итогового документа, формы учета индивидуальных достижений;
 - определяет формы взаимодействия учащихся, учителей, родителей;
 - определяет период сбора портфолио;
 - осуществляет ранжирование сертифицированных документов;
 - устанавливает критерии отбора документов;
-
- несет ответственность за информирование всех субъектов образовательного процесса об установленных в образовательной сети формах, задачах и возможностях индивидуальной накопительной оценки.

Примерная структура портфолио

Титульный лист

Раздел I

«Официальные документы». В этом разделе помещаются все имеющиеся сертифицированные (документированные) индивидуальные достижения в различных областях деятельности, например диплом участника предметной олимпиады, сертификат о сдаче экзамена на знание английского языка, сертификат участника конкурса художественной самодеятельности, удостоверение о наличии спортивного разряда и т. д.

Раздел II

«Курсы по выбору, творческие работы и социальные практики». В данном разделе собираются:

- зачетная книжка, свидетельствующая о прохождении курсов по выбору;
- творческие работы: проектные работы; исследовательские работы и рефераты; описание моделей и макетов; работы по искусству и т. д.;
- самоотчёты о социальной практике: участие в научных конференциях, конкурсах, образовательных лагерях; различные виды социальной практики: языковая, трудовая, педагогическая; участие в деятельности общественных движений, организаций, фондов и т. д.

Раздел III

«Отзывы и рекомендации». В этот раздел помещаются различные виды письменного анализа самого школьника своей конкретной деятельностью и её результатов: резюме (по заданной схеме); автобиография (в свободной форме); жизненные планы (на ближайшие годы и более отдаленную перспективу) и т. д.

Сюда же включаются характеристики отношения ребенка к людям, событиям, различным видам деятельности. Такие характеристики могут быть представлены в виде отзывов и рекомендательных писем от учителей, одноклассников, друзей; рецензий на статью, опубликованную в СМИ; благодарственных писем из различных органов и организаций и т. д.

Сводная итоговая ведомость портфолио, где указывается количественная оценка каждого официального документа (в баллах) и качественная оценка творческих работ и самоотчетов о социальной практике.

Приложение 3.

Опросник «Насколько я знаю себя»

Инструкция: отметь галочкой, какие из перечисленных характеристик относятся к тебе. Рядом с твоими значками в твоём присутствии взрослый сделает свои отметки. Это задание можно выполнить несколько раз и посмотреть, как меняется твой характер.

Характеристики	Дата 1:		Дата 2:		Дата 3:	
	Ст. кл.	Взросл.	Ст. кл.	Взросл.	Ст. кл.	Взросл.
1. Замкнутый						
2. Открытый						
3. Успешный в учебе						
4. Неуспешный в учебе						
5. Неуверенный в себе						
6. Уверенный в себе						
7. Сдержанный						
8. Легко возбудимый						
9. Послушный						
10. Доминантный						
11. Осторожный						
12. Склонный к риску						
13. Недобросовестный						
14. Добросовестный						
15. Робкий						
16. Социально смелый						
17. Реалистичный						
18. Чувствительный						
19. Спокойный						
20. Тревожный						
21. Интересуется общими делами						
22. Держится индивидуально						
23. Зависимый от группы						
24. Самостоятельный						
25. Имеет низкий самоконтроль						
26. Имеет высокий самоконтроль						
27. Расслабленный						
28. Напряженный						

Комментарии взрослого (записываются после согласования со старшеклассником)

Дата 1: _____

Дата 2: _____

Литература

1. Личностное портфолио старшеклассника: учеб.-метод. пособие/ З. М. Молчанова, А. А. Тимченко, Т. В. Черникова; Под ред. Т. В. Черниковой. - 2-е изд., стереотипное - М.: Глобус, 20с.
2. Новикова Т. Г, Прутченков А. С. Ролевая игра «Портфолио, или Папка личных достижений ученика». / Т. Г. Новикова, А. С. Прутченков // Методист. - №С. 11-19.
3. Новикова Т. Г, Пинская М. А., Прутченков А. С. Портфолио в профильном обучении: Методические рекомендации по сопровождению работы с портфолио учащихся Под ред Т. Г. Новиковой. / Т. Г. Новикова, М. А. Пинская, А. С. Прутченков. - М.: АПКИПРО, 20с.
4. Примерное положение о портфолио ученика общеобразовательного учреждения // Юридический журнал директора школы. - №С. 10-11.
5. Федотова Е. Е., Новикова Т. Г, Прутченков А. С. Зарубежный опыт использования портфолио. / Е. Е. Федотова, Т. Г. Новикова, А. С. Прутченков // Методист. - №С. 27-33.

Средства общения

