

министерство образования и науки Амурской области  
государственное профессиональное образовательное автономное  
учреждение Амурской области  
«Амурский колледж сервиса и торговли»

# **РАБОТА ЕСТЬ!**

**Информационные материалы для студентов и  
выпускников**



Подготовили:  
И.А. Ковалева, зам. директора по ПО  
В.А. Грохольская, педагог-психолог

**Благовещенск 2017**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

### Вступление

1. Основное условие правильного выбора профессии и позитивного развития карьеры.
2. Что мне мешает найти работу?
3. Чего я хочу от рабочего места?
4. Самооценка конкурентоспособности личности.
5. Ваша профессиональная направленность.
6. Как мне подготовить резюме?
7. Образец анкеты, заполняемой при обращении в рекрутинговое агентство.
8. Собеседование.
  - *Собеседование.*
  - *Что нужно знать об организации перед собеседованием.*
  - *Что нужно взять с собой на собеседование.*
  - *Расскажите о себе (конструктивный словарь).*
  - *Как отвечать на вопросы работодателя.*
  - *Как эффективно сохранить полученную во время собеседования информацию.*
9. Дополнительные материалы.
  - *Десять правил доверительного общения.*



# Вступление



Итак, Вы получили диплом и ищите работу. Вы хотите лучшего и готовы приложить усилия, чтобы этого лучшего будущего достичь. По нашему мнению, это самое важное! Поэтому ниже мы изложим достаточно четкую технологию того, как Вы должны действовать, чтобы найти варианты подходящей работы, т.е. осуществить выбор наилучшим образом.

## *Первый шаг*

### *«Вы должны ясно представлять, какую работу ищете»*

Важно не просто назвать специальность или профессию по имеющемуся образованию или должность предыдущего места работы, а четко представлять какие рабочие обязанности вы хотите и, главное можете выполнять на новой работе. Иными словами, что Вы можете предложить работодателю. Кроме того, на каких предприятиях Вы можете найти себе применение: их направление деятельности, юридическая форма (государственное, частное и проч.), размер, длительность существования, дополнительные социальные блага для работников, возможно, что-то еще. Важнейший вопрос – заработная плата! На какую Вы рассчитываете? Ответы «побольше» или «максимально возможную» не подходят. Назовите точную сумму. А теперь назовите сумму, ниже которой Вы даже не будете рассматривать предложения. Может быть, стоит прямо сейчас затратить несколько минут, чтобы ответить себе на эти вопросы?

## *Второй шаг*

### *«Оценим ситуацию!»*

Следует понимать, что рыночная экономика развивается неравномерно, т.е. по одним профессиям может быть очень большой спрос на работников, а по другим нет. Вакансий много и потому для начала ознакомьтесь с ними целиком. Не стоит особо задерживаться где-либо. Сейчас Ваша задача произвести общую оценку ситуации.

## *Третий шаг*

### *«Поиск работы это тоже работа!»*

Итак, Вы получили много информации, координаты различных организаций, возможно конкретные предложения. Обычно объем полученной у нас информации достаточно велик и потому требует дальнейшего анализа. Придя домой, Вы можете сделать, например, следующее. Выпишите всю конкретную информацию по вакансиям на отдельные карточки. Затем разложите их на столе. Так Вам будет удобнее

анализировать. Выделите самое существенное - те организации, которые Вы посетите в первую очередь. Составьте план действий по поиску работы.

Способов и техник поиска работы и построения карьеры множество и все же самым главным в поиске работы является Ваше желание найти работу, энергия и энтузиазм.

## Основное условие поиска работы и позитивного развития карьеры

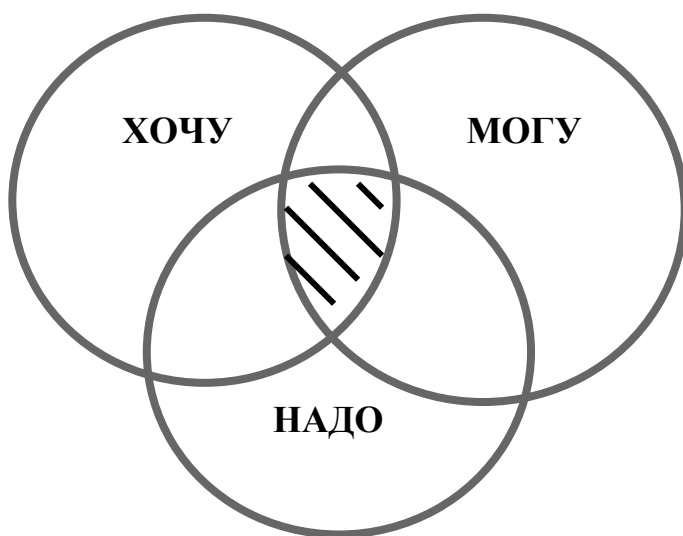


Для того чтобы правильно искать работу, а также постоянно быть востребованным на рынке труда нужно сориентироваться всего в трех вещах.

Во-первых, определить, каковы Ваши профессиональные интересы и склонности. Кратко мы называем их словом "**Хочу**".

Во-вторых, оценить, каковы Ваши профессионально важные качества: здоровье, квалификация и способности, которые определяют, в конечном счете, Вашу профессиональную пригодность и возможности. Проще говоря, ответить на вопрос, какое у Вас "**Могу**".

В-третьих, узнать, какие профессии пользуются спросом у работодателей на рынке труда, по каким профессиям можно найти себе работу. Иначе говоря, определить, каково сегодня "**Надо**".



В том случае, если Вы сумеете совместить "Хочу", "Могу" и "Надо", то Ваш профессиональный выбор будет удачным, а карьера всегда будет развиваться позитивно. Иными словами, профессия, должна, во-первых, быть интересна и привлекательна для Вас, во-вторых, соответствовать Вашим возможностям, наконец, в-третьих, пользоваться спросом на рынке труда.

# Что мне мешает найти работу?



Часто люди говорят: «Я пытаюсь найти себе работу, но у меня не получается».

В чем могут быть причины этого?

Причины, которые могут затруднять Ваше трудоустройство, можно условно разделить на две больших категории. Во-первых, это те причины, на которые вам трудно непосредственно повлиять, которые слабо зависят от Ваших усилий. К этим причинам можно отнести:

- объективное отсутствие вакансий в данный момент;
- проблемы со здоровьем у Вас или

Ваших близких;

- недостаток квалификации или опыта работы;
- недостаток финансовых средств;
- особенности Вашего характера, например, такие черты как неуверенность в себе, трудности в изменении привычек, убеждений, склонность к необдуманным поступкам.

Эти причины относятся либо к внешним обстоятельствам, либо к тем Вашим индивидуальным особенностям, которые не так легко изменить. Но это не значит, что затруднения, вызванные объективными причинами нельзя преодолеть. Просто на это может потребоваться больше времени, сил, помощи других людей.

Во-вторых, Вашему трудоустройству могут мешать так называемые субъективные причины, которые связаны с Вашими конкретными знаниями, навыками, отношениями, состоянием и поведением. Эти причины можно относительно легко преодолеть. К ним относятся:

- недостаточные знания рынка труда;
- недостаточные навыки поиска работы и трудоустройства;
- отсутствие или неправильно сформулированные цели поиска работы;
- ошибки в оценке своих реальных профессиональных возможностей;
- отсутствие или неправильно составленное резюме;
- недостаток информации о вакансиях;
- неумение оформлять документы;
- ошибки при проведении интервью с работодателем;
- неумение проходить психологическое тестирование;
- неблагоприятное эмоциональное состояние, негативные переживания;
- недостаточная активность в поиске работы.

Как видите, таких причин затруднений в трудоустройстве, которые непосредственно зависят от Вас, гораздо больше.

Ниже представлены еще целых пятьдесят причин, по которым люди не получают работы. Пожалуй, в этом перечне содержится большинство причин неудач в трудоустройстве. Прочитайте их, если действительно испытываете трудности с трудоустройством и поразмышляйте, какие из этих причин могут относиться к Вам лично. Ну а далее будет неплохо подумать, что и как Вы можете исправить...

### ***Пятьдесят причин, по которым люди не получают работы***

1. Жалкий внешний вид
2. Манеры всезнайки
3. Неумение изъясняться, слабый голос, плохая дикция, грамматические ошибки.
4. Отсутствие плана карьеры, четких целей и задач
5. Недостаток искренности и уверенности
6. Отсутствие интереса и энтузиазма
7. Невозможность участия в делах помимо обусловленного графика
8. Чрезмерная концентрация на деньгах, заинтересованность только в зарплате
9. Низкая успеваемость во время учебы
10. Нежелание начать снизу, ожидает слишком много и слишком быстро
11. Стремление к самооправданию, уклончивость, ссылки на неблагоприятные факторы
12. Недостаток такта
13. Недостаточная зрелость.
14. Недостаточная вежливость
15. Презрительные отзывы о предыдущих работодателях
16. Недостаточное умение ориентироваться в обществе
17. Выраженное нежелание учиться
18. Недостаточная живость
19. Нежелание смотреть в глаза интервьюеру
20. Вялое, "рыбье рукопожатие"
21. Нерешительность
22. Бездельничанье во время отпуска, приоритет пляжным удовольствиям
23. Неудачная семейная жизнь
24. Трения с родителями
25. Неряшливое обращение
26. Отсутствие целеустремленности (просто ищет местечко)
27. Желание получить работу на короткое время
28. Мало чувства юмора
29. Мало знаний по специальности
30. Несамостоятельность (родители или муж принимает решение)
31. Отсутствие интереса к компании или отрасли
32. Подчеркивание того, с кем имеет знакомство
33. Нежелание отправляться, куда потребуется

34. Цинизм
35. Низкий моральный уровень
36. Лень
37. Нетерпимость при сильно развитых предубеждениях
38. Узость интересов
39. Неумение ценить время
40. Плохое ведение собственных финансовых дел
41. Отсутствие интереса к общественной деятельности
42. Неспособность воспринимать критику
43. Отсутствие понимания ценности опыта
44. Радикальность идей
45. Опоздание на интервью без уважительной причины
46. Отсутствие, каких бы то ни было, сведений о компании
47. Невоспитанность
48. Отсутствие вопросов о работе
49. Сильно давящий тип
50. Неопределенность ответов на вопросы



## Чего я хочу от рабочего места?



Исследования показывают, что хотя заработок важен, люди ждут от своей работы гораздо большего. Оказывается, что многие мотивы участия в рабочей жизни оказываются даже более важными, чем заработок. Интерес, удовлетворение, гарантии обеспеченности работой, ощущение достигнутого результата для большинства людей не менее важны, чем заработная плата.

Это задание поможет Вам более четко сформулировать цели, которые Вы хотели бы достигать на работе, что иметь, к чему стремиться. Внимательно изучите рабочие факторы, представленные ниже и оцените их важность для Вас лично. Отметьте важность каждого фактора в разделе «Степень важности», а потом поразмышляйте над полученным результатом.

### Мои требования к работе

<i>Рабочие факторы</i>	<i>Степень важности</i>		
	<i>не важно</i>	<i>важно</i>	<i>очень важно</i>
Достижения в работе			
Возможность карьеры, продвижения			
Уважение к хорошо сделанной работе			
Гибкий график			
Полное применение моих умений и способностей			
Динамичное, развивающееся дело			
Имею право голоса			
Интерес			
Гарантия обеспеченности работой			
Обучение новому			
Условия работы			
Ощущение достигнутого результата			
Квалифицированное управление			
Достаточная помощь			
Работа с людьми, которых уважаешь			
Безопасность			
Возможность личного развития			
Влияние работы на личную жизнь			
Рабочие поездки, командировки			
Заработная плата			
Что-то еще			

## *Комментарий к заданию «Мои требования к работе»*

Ниже мы расскажем о том, как относятся к работе люди, которые чего-то добились в жизни, которые зарабатывают много и могут, если захотят, зарабатывать еще больше.

Итак, чем же отличаются такие успешные люди?

Прежде всего, им нравится их работа. Не деньги, которые они зарабатывают, а само содержание их труда. Успешный продавец любит продавать, автомеханику интересно возиться с автомобилями, фермеру любопытно какой урожай у него вырастет. И так в любой профессии. Вот пример специально для молодежи. Вспомните два предмета в школе. Один вам нравится, а другой нет. По какому вы учитесь лучше? Конечно, по тому, который нравится. Так же и с работой.

Во - вторых, успешные люди считают свою работу важнейшей частью своей жизни. Для многих жизнь и есть работа. Иному человеку не всегда легко это понять, но это так. Ведь на работе можно встретиться с интересными людьми, которых иначе ты бы никогда не узнал. На работе всегда можно узнать что-то новое, любопытное. На работе можно даже отдыхать в кругу приятных тебе людей (многие фирмы теперь организуют различные праздники, выезды на природу, спортивные соревнования, экскурсии).

В - третьих, для успешных людей работа это источник самоуважения. Именно на работе, в кругу людей занимающихся тем же трудом можно показать какой ты успешный, знающий, умелый. Согласитесь, сварщику трудно доказать что он самый лучший профессионал, если он находится среди педагогов. Его оценят по достоинству только в его профессиональном кругу. А разве можно чувствовать себя хорошо, если не испытывать уважение к себе?

И только на четвертое место успешные люди ставят добывание средств к существованию, т.е. деньги. Конечно, деньги важны, и работать бесплатно глупо. Но не менее глупо рассчитывать, что тебе будут платить деньги за то, что ты просто приходишь на работу, а все твои мысли находятся где-то в клубе или дискотеке.

Таким образом, те, кто успешны и хорошо зарабатывают, считают свою работу не досадной необходимостью, а важнейшим источником удовольствия, интереса и удовлетворения, т.е. важнейшей частью своей жизни.



## Самооценка конкурентоспособности личности

Каждый человек, кроме своих профессиональных навыков и опыта работы имеет некоторые качества личности, которые позволяют ему быть более или менее конкурентоспособным на рынке труда. Согласитесь, что с человеком общительным, веселым и добрым работать легче, чем с человеком конфликтным и недоброжелательным. Факторы, способствующие успеху в любой профессиональной деятельности (например, ответственность, самостоятельность, работоспособность) называются факторами конкурентоспособности личности

Сейчас Вы имеете возможность самостоятельно оценить, какова Ваша конкурентоспособность личности. Ведь, действительно, кто знает человека лучше, чем он сам. Поэтому выполните задание, которое расположено ниже, честно и непредвзято. При этом учтите, что общая конкурентоспособность личности, это те качества, которые лишь способствуют удачному развитию карьеры. Ведь также понятно, что если Вы уникальный супер - профессионал, в котором остро нуждается работодатель, то на какие-то негативные качества (например, некоммуникабельность) он может даже не взглянуть. Но даже в этом случае Вам может быть любопытно выполнить это задание и оценить полученный результат.



**Инструкция для заполнения:** Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже утверждений, оцените, насколько оно соответствует Вам лично, и поставьте соответствующую цифру в соответствующей графе.

<b>Вопросы</b>	<b>Да</b>	<b>Чаще всего</b>	<b>Когда как</b>	<b>Иногда</b>	<b>Нет</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Я точно знаю, чего я хочу добиться в ближайшие 2-3 года					
2. Я ценю деловых, практичных, предприимчивых людей					
3. Я точно знаю, в какой сфере я смогу заработать					
4. У меня всегда хватает энергии довести начатое до конца					
5. Я редко устаю					

6. Мои родители и преподаватели считали меня старательным и прилежным					
7. Мне часто удается при, казалось бы, неразрешимой проблеме найти неожиданно простое и даже оригинальное решение.					
8. Я быстро осваиваю новые виды деятельности					
9. Я часто бываю инициатором нововведений в нашем коллективе					
10. Я способен на риск, даже если шансы на успех невелики					
11. Мои друзья считают меня человеком общительным					
12. Покупая дорогую, но необходимую вещь, я принимаю решение сам, полагаясь на собственный вкус					
13. Я высказываю свое мнение, даже если оно кому-то не нравится					
14. В дискуссии и споре мне чаще всего удается настоять на своем					
15. Принимая ответственные решения, я полагаюсь только на себя, ни с кем не советуясь.					
16. В кругу друзей мне нравится быть душой компании					
17. Мне легко удается устанавливать контакты с другими людьми					
18. Я предпочитаю брать на себя ответственность, осуществляя руководство другими людьми, а не подчиняться кому-либо					
19. Я систематически занимаюсь самообразованием, саморазвитием качеств, своей личности					
20. Я веду дневник, где планирую свою жизнь, анализирую свои ошибки и промахи.					
21. Если я чего-то добился, то благодаря саморазвитию и самообразованию.					
22. Вечером после рабочего дня я быстро засыпаю					

23.Если мне кто-то нагрубит, я быстро забываю об этом.					
24.Я стремлюсь, и мне удается не втягивать себя в конфликты.					
25.Друзья считают меня «перспективным» в плане профессионального роста и карьеры					
26.Я часто по своей инициативе участвую в дискуссиях, семинарах, конференциях.					
27.В профессиональном плане я за последние 2 года существенно расширил свои знания (повысил квалификацию).					
28.Я считаю, что работу надо делать тщательно и качественно или не делать вообще.					
29.Я могу одну и ту же работу переделывать несколько раз и вносить качественные улучшения					
30.У меня бывали случаи, когда меня просили переделать уже выполненную работу					

### ***Инструкция для подсчета результатов.***

1. После заполнения бланка подсчитайте общую сумму полученных баллов.
2. Теперь объедините вопросы по порядку по три и сосчитайте общую сумму по полученным тройкам.

<b><i>Параметр</i></b>	<b><i>Номера вопросов</i></b>
Конкретность профессиональной цели	1-2-3
Работоспособность	4-5-6
Гибкость мышления	7-8-9
Ответственность	10-11-12
Самостоятельность	13-14-15
Коммуникабельность	16-17-18
Самообразование	19-20-21
Самоконтроль	22-23-24
Обучение в профессиональном плане	25-26-27
Качество труда, профессионализм	28-29-30

### ***Интерпретация***

Средняя конкурентоспособность (норма) – 112-125 баллов.

Высокая конкурентоспособность – 126 баллов и выше.

Средняя по каждому параметру – 12 баллов.



**Ваша**

### **профессиональная направленность**

Возможно, Вы не вполне уверены в своем профессиональном выборе, в своих профессиональных интересах и склонностях. Если это так, то «Анкета типов профессиональной направленности» как раз то, что Вам нужно.

*Примечание. В случае Ваших сомнений относительно заполненной анкеты и возникновения вопросов, обратитесь к профконсультанту Центра занятости населения за разъяснениями.*



«Анкета типов профессиональной направленности» основана на концепции американского психолога Джона Голланда, который полагает, что все люди делятся на 6 разных типов: реалистичный (Р), интеллектуальный (И), артистический (А), социальный (С), предприимчивый (П) и конвенциальный (К).

Каждый тип личности характеризуется:

- определенными чертами характера и складом ума;
- способностями к определенным видам деятельности;
- предпочтениями определенного рода занятий;
- содержанием увлечений;
- профессиональными возможностями.

Каждому типу личности соответствует определенный тип профессий. В том случае, если человек выбирает профессию, соответствующую типу его личности, то он может достичь в ней наибольших успехов и получить наибольшее удовлетворение от работы.



## Анкета оценки профессиональной направленности личности

**ИНСТРУКЦИЯ:** Ниже вы видите пары различных профессий. В каждой паре постарайтесь отдать предпочтение одной из профессий и подчеркните ее. Не теряйте времени на раздумья. Наиболее естественно то решение, которое придет первым в голову.

(1) Инженер-технолог	(2) Конструктор
(1) Электротехник	(4) Санитарный врач
(1) Повар	(6) Налоговый инспектор
(1) Оператор котельной	(5) Дилер
(1) Шофер	(3) Дизайнер
(2) Философ	(4) Психиатр
(2) Химик-исследователь	(6) Бухгалтер
(2) Редактор научного журнала	(5) Адвокат
(2) Лингвист	(3) Переводчик художественной литературы
(4) Педиатр	(6) Банковский служащий
(4) Преподаватель высшей школы	(5) Менеджер по продажам
(4) Спортивный тренер	(3) Художник
(6) Нотариус	(5) Агент по недвижимости
(6) Оператор ЭВМ	(3) Фотограф
(5) Политический деятель	(3) Писатель
(1) Садовник	(2) Метеоролог
(1) Автомеханик	(4) Фельдшер
(1) Инженер-электронщик	(6) Библиотекарь
(1) Маляр	(3) Музыкант
(2) Биолог	(4) Священнослужитель
(5) Телерепортер	(3) Актер
(2) Фармацевт	(6) Ревизор
(2) Программист	(5) Биржевой брокер
(2) Математик	(3) Архитектор
(4) Инспектор по делам несовершеннолетних	(6) Кассир
(4) Учитель	(5) Коммерсант
(4) Воспитатель	(3) Парикмахер
(6) Экономист	(5) Директор рекламного агентства
(6) Корректор	(3) Критик
(5) Заведующий хозяйством	(3) Дирижер
(1) Лесник	(2) Специалист по ядерной физике
(1) Пожарный	(6) Архивариус
(1) Агроном	(5) Председатель сельскохозяйственного кооператива
(1) Закройщик	(3) Певец
(2) Археолог	(6) Аудитор

(2) Работник музея	(4) Специалист по семейному консультированию
(2) Ученый	(3) Режиссер
(4) Логопед	(6) Судебный исполнитель
(4) Врач	(5) Дипломат
(6) Секретарь	(5) Журналист
(3) Поэт	(4) Психолог
(1) Радиомеханик	(5) Прораб

P(1)=\_\_\_ И(2)=\_\_\_ A(3)=\_\_\_ C(4)=\_\_\_ П(5)=\_\_\_ К(6)=\_\_\_

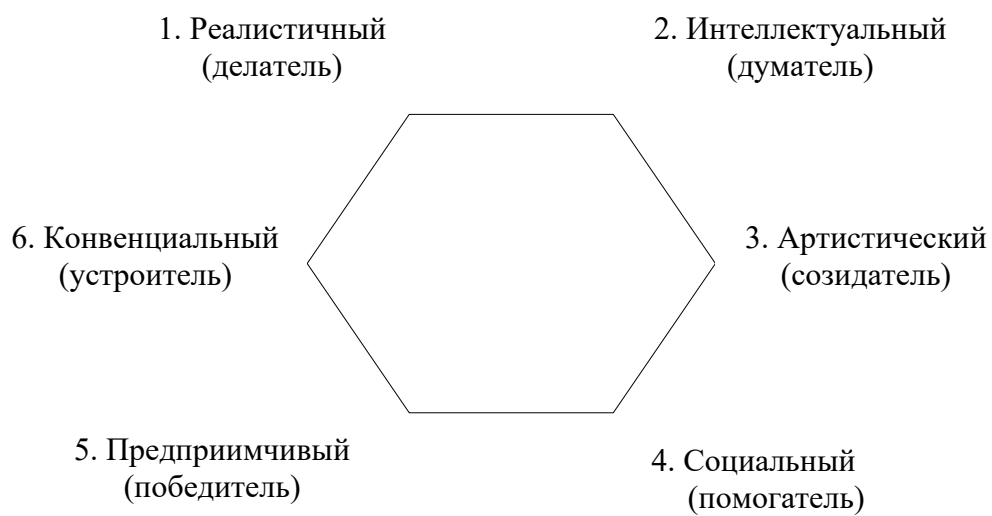
В скобках слева от названия каждой профессии указан номер типа личности, которому эта профессия соответствует. Для каждого из шести типов личности необходимо подсчитать количество выборов и полученные суммы записать в графы "Р", "И", "А", "С", "П" и "К" в нижней части бланка. Если суммы по каждому типу подсчитаны правильно, то сумма баллов по всем шести типам будет равна 42. Тип, набравший наибольшее число выборов, характеризует ведущую профессиональную направленность Вашей личности.

Однако сделать однозначный вывод о принадлежности к одному определенному типу личности можно только в том случае, если оценка этого типа на несколько баллов выше, чем оценки других типов. Более точный вывод о профессиональной направленности личности можно сделать, учитывая не максимальную оценку по одному из типов, а определяя три типа, имеющие наибольшие оценки. Дело в том, что в соответствии с теорией Дж. Голланда шесть типов личности сгруппированы друг с другом по степени сходства в форме шестиугольника. Каждый тип наиболее сходен со своими соседями по шестиугольнику и наиболее отличается от противоположного в шестиугольнике типа личности. Так, например, социальный тип наиболее похож на предприимчивый и артистический, смежные с ним, и наиболее отличается от реалистического, находящегося по другую сторону шестиугольника.

В том случае, если три типа, получившие наибольшие оценки, являются смежными, то есть, находятся с одной стороны шестиугольника, то профессиональный выбор является наиболее обоснованным и последовательным. При этом можно отдать предпочтение не только типу, имеющему максимальную оценку, но также тому типу, который находится посередине между двумя остальными.

Если же три наиболее предпочитаемых типа находятся по разные стороны шестиугольника, то сделать выбор гораздо сложнее. В этом случае будет разумным привлечь для своего решения другие основания, например, другие тесты, книжки или консультации.

**Типы профессиональной направленности личности по Дж.  
Голланду**



## Описание типов профессиональной направленности личности

<b>Тип</b>	<b>Психологические характеристики, особенности личности, способности</b>	<b>Ориентация, направленность, предпочтения</b>	<b>Профессиональная среда</b>	<b>Конкретные профессии</b>
<b>1. Реалистичный (Р)</b>	Активность, агрессивность, деловитость, настойчивость, рациональность, практическое мышление, хорошие двигательные навыки, пространственное воображение, технические способности	Конкретный результат, настоящее, вещи, предметы и их практическое использование, занятия, требующие физического развития, ловкости, отсутствие ориентации на общение	Техника, сельское хозяйство, военное дело. Решение конкретных задач, требующих подвижности, двигательных умений, физической силы. Социальные навыки нужны в минимальной мере и связаны с приемом-передачей ограниченной информации.	Механик, электрик, инженер, фермер, зоотехник, агроном, садовод, автослесарь и т.д
<b>2. Интеллектуальный (И)</b>	Аналитический ум, независимость и оригинальность суждений, гармоничное развитие языковых и математических способностей, критичность, любознательность, склонность к фантазии, интенсивная внутренняя жизнь, низкая физическая активность	Идеи, теоретические ценности, умственный труд, решение интеллектуальных творческих задач, требующих абстрактного мышления, отсутствие ориентации на общение в деятельности, информационный характер общения,	Наука. Решение задач, требующих абстрактного мышления и творческих способностей. Межличностные отношения играют незначительную роль, хотя необходимо уметь передавать и воспринимать сложные идеи.	Физик, астроном, ботаник, программист и др.
<b>3. Артистический (А)</b>	Воображение и интуиция, эмоционально сложный взгляд на жизнь, независимость, гибкость и оригинальность мышления, хорошие двигательные способности и восприятие	Эмоции и чувства, самовыражение, творческие занятия, избегание деятельности, требующей физической силы, регламентированного рабочего времени, следования правилам и традициям,	Изобразительное искусство, музыка, литература. Решение проблем, требующих художественного вкуса и воображения	Музыкант, художник, фотограф, актер, режиссер, дизайнер и т.д.

<i>Тип</i>	<i>Психологические характеристики, особенности личности, способности</i>	<i>Ориентация, направленность, предпочтения</i>	<i>Профессиональная среда</i>	<i>Конкретные профессии</i>
<b>4. Социальный (С)</b>	Умение общаться, гуманность, способность к сопереживанию, активность, зависимость от окружающих и общественного мнения, приспособление, решение проблем с опорой на эмоции и чувства, преобладание языковых способностей	Люди, общение, установление контактов с окружающими, стремление учить, воспитывать, избегание интеллектуальных проблем.	Образование, здравоохранение, социальное обеспечение, обслуживание, спорт. Ситуации и проблемы, связанные с умением разбираться в поведении людей, требующие постоянного личного общения, умения убеждать.	Врач, педагог, психолог и т.п.
<b>5. Предпринимчивый (П)</b>	Энергия, импульсивность, энтузиазм, предприимчивость, агрессивность, готовность к риску, оптимизм, уверенность в себе, преобладание языковых способностей, хорошие организаторские качества	Лидерство, признание, руководство, власть, личный статус, избегание занятий, требующих усидчивости, большого труда, двигательных навыков и концентрации внимания, интерес к экономике и политике	Решение неясных задач, общение с представителями различных типов в разнообразных ситуациях, требующее умения разбираться в мотивах поведения других людей и красноречия	Бизнесмен, маркетолог, менеджер, директор, заведующий, журналист, репортер, дипломат, юрист, политик и т.д.
<b>6. Конвенционный тип (К)</b>	Способности к переработке числовой информации, стереотипный подход к проблемам, консервативный характер, подчиняемость, зависимость, следование обычаям, конформность, исполнительность, преобладание математических способностей	Порядок, четко расписанная деятельность, работа по инструкции, заданным алгоритмам, избегание неопределенных ситуаций, социальной активности и физического напряжения, принятие позиции руководства	Экономика, связь, расчеты, бухгалтерия, делопроизводство, требующие способностей к обработке рутинной информации и числовых данных	Бухгалтер, финансист, экономист, канцелярский служащий и др.

# Как подготовить резюме?



**Резюме** - документ, представляющий собой краткую историю карьеры и описание профессионально важных качеств, по определенной форме напечатанный человеком, который ищет работу. Резюме оставляется или высылается работодателям для предварительного ознакомления и принятия ими решения о приглашении человека на интервью. Резюме используется при трудоустройстве в большинстве зарубежных и

отечественных коммерческих фирм.

**Автобиография** - документ, представляющий собой краткое описание истории жизненного пути в произвольной форме, который заполняется самим работником в процессе трудоустройства в большинстве российских государственных учреждений и предприятий.

## **Как используется резюме?**

Резюме составляется человеком, который ищет работу. Обычно оно печатается на компьютере и размножается в достаточном количестве экземпляров. Ищущий работу оставляет этот документ работодателю при его посещении, пересылает его работодателю по почте или факсу, передает фирмам-посредникам, которые занимаются наймом и подбором персонала по заявкам работодателей.

Резюме имеет рекламно-информационный характер и предназначено для того, чтобы предварительно ознакомить работодателя с профессиональными возможностями ищущего работу, привлечь внимание, заинтересовать и побудить к встрече. Цель резюме - получить приглашение на собеседование для более подробного знакомства и принятия решения о предложении работы. Синонимами резюме являются CV ("Си-Ви") от Curriculum Vitae (жизнеописание) или "объективка".

Аналогом резюме, используемым в большинстве российских государственных учреждений и предприятий, являются личный листок по учету кадров с автобиографией. Личный листок по учету кадров, также как и резюме, представляет собой краткое описание профессионального пути, но в несколько иной форме. Кроме того, его принято заполнять от руки.

## **Как правильно составлять резюме?**

Не существует стандартной формы резюме.

Можно рекомендовать следующую последовательность пунктов.

1. Вместо заголовка используется фамилия, имя и отчество (заголовок "Резюме" использовать не принято).

2. Адрес.
  3. Телефон.
  3. Дата и место рождения.
  4. Семейное положение.
  5. Цель (описание искомой должности или работы).
  6. Опыт работы (перечисление работ в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы, включающих дату, место работы, занимаемую должность, функции, достижения).
  7. Образование (перечисление учебных мест, включающее даты, названия учебных заведений, специальностей, полученных документов).
  8. Дополнительные сведения (достижения, знания и навыки, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, общественная работа, хобби, личные качества).
  9. Дата составления резюме.
- Опыт составления резюме может быть вам полезен во многих отношениях. В результате подготовки резюме вы приобретаете навыки:
- саморекламы, выявления своих достоинств и сильных сторон;
  - систематизации представлений о себе;
  - анализа информации, требующейся для трудоустройства;
  - качественного оформления документов;

***Резюме должно удовлетворять следующим требованиям:***

Краткость	Объем текста не должен превышать двух страниц. Большой текст, вероятно, не будет читаться работодателем.
Уместность	Пишите только о том, что имеет отношение к работе, избегайте ненужных деталей и подробностей.
Правдивость	Представляйте только ту информацию, которую вы можете полностью подтвердить. Сведения, сообщаемые в резюме, могут в последующем проверяться.
Позитивный характер	Создавайте благоприятное впечатление, подчеркивайте только положительные качества и сильные стороны, перечисляйте только успехи. Не включайте информацию, которая может не понравиться работодателю.
Систематичность	Излагайте информацию последовательно, не допускайте пропусков во времени.

Уникальность	Пишите о том, что характеризует именно Вас, отличает Вас от большинства других кандидатов.
Хороший стиль изложения	Пользуйтесь точными формулировками, избегайте непонятных сокращений и жаргона.
Грамотность	Проверьте текст на отсутствие орфографических и грамматических ошибок.
Качественное оформление	Используйте только качественную бумагу и хороший шрифт. Удобно располагайте текст, разделяйте его на параграфы. Проверьте и исправьте ошибки и опечатки. Резюме должно легко читаться.



# Собеседование

*"Самая большая ошибка людей, ищущих работу, состоит в том, что они хотят казаться не такими, какими являются. Вместо того чтобы держаться непринужденно и быть совершенно откровенными, они часто стараются давать такие ответы, которые, по их мнению, вы хотите услышать. Но это не срабатывает, потому что обманщики никому не нужны. Как и фальшивые монеты".*

***Пол Бойнтон, автор книги "Шесть способов получить работу",***



## *Собеседование*

- Что нужно знать об организации перед собеседованием*
- Что нужно взять с собой на собеседование*
- Расскажите о себе (конструктивный словарь)*
- Как отвечать на вопросы работодателя*
- Как эффективно сохранить полученную во время собеседования информацию*

## **Собеседование**

### *До собеседования*

**Вы должны быть уверены, что действительно хотите начать работу**

- Проверьте время, дату и путь.
- Исследуйте компанию.
- Отрепетируйте вопросы и ответы.
- Подумайте, что Вы оденете, и как будете выглядеть.
- Обдумайте вопрос о заработной плате (установите для себя тот минимум, на который Вы можете согласиться).

- Позаботьтесь о том, чтобы располагать достаточным временем для собеседования.

### *Перед собеседованием*

#### **Идите навстречу работе с радостью, а не со страхом**

- Приходите на собеседование самостоятельно без друзей и членов семьи.
- Приезжайте минут за 10—15.
- Выясните и запомните, как кого зовут, и кто какую должность занимает.
- Отнеситесь к секретарю или администратору с уважением.

#### **Ваши цели с работодателем близки: Вы хотите найти работу, а он работника**

### *Во время собеседования*

- Установите контакт взглядом.
- Подождите, пока Вам предложат сесть.
- Примите спокойную, но не развязную позу.
- Отвечайте на вопросы уверенно и четко – по существу.
- Попросите объяснить, если Вы не поняли вопроса.
- Проявите энтузиазм насчет работы и компании.
- Поддерживайте с собеседником контакт глаз.
- Говорите правду и преувеличивайте только в том случае, если можете доказать свои утверждения.
- Оставьте вопросы зарплаты, отпусков, доходов до того времени, как Вам предложили работу.
- Будьте готовы к тому, что оплата обсуждаемой должности может варьироваться лишь незначительно.

#### **Не надо**

- Извиняться за свой возраст, здоровье, недостаток опыта и т.д.
- Перебивать собеседника.
- Критиковать последнего работодателя.
- Быть слишком фамильярным или самоуверенным.

### *После собеседования*

#### **Извлекайте опыт**

- Поблагодарите работодателя за собеседование с Вами.
- Если от работодателя не будет вестей, то позвоните и спросите, каков результат собеседования.
- Подведите итоги собеседования

## Что нужно знать об организации перед собеседованием



Лучше всего заранее сходить на фирму - взглянуть своими глазами на офис и производственные помещения; как одеты сотрудники. Постарайтесь почувствовать дух этой организации. Ведь может случиться и так, что она вам совсем не подходит. Желательно также подробнее узнать о характере предстоящей работы. Конкретные вопросы о режиме работы, зарплате и прочем вы сможете задать при собеседовании, но если Вы сможете поговорить с сотрудниками, которые выполняют функции, аналогичные той работе, на которую претендуете Вы, то, скорее всего, вы узнаете много того,

Ответы на перечисленные ниже вопросы следует иметь до начала собеседования.

1. Какую продукцию или какие услуги предлагает организация?
2. Где и кому реализуется продукция или услуги?
3. Насколько изменились основные задачи организации со времени ее основания?
4. Достаточно стабилен состав руководства или начальство часто меняется?
5. Какова собственность организации (государственная или частная)?
6. Курс акций стабилен или подвержен частым колебаниям? Какие факторы влияют на курс акций?
7. Были ли попытки поглощения организации другими?
8. Являются услуги организации или ее продукция сезонными?
9. Влияют ли на получение прибыли такие "непостижимые" факторы, как погода или политика?
10. Имеет ли организация прибыль?
11. Проводилось ли сокращение штатов в последние три года? Почему?
12. Входит ли организация в какое-нибудь крупное объединение?
13. Много ли внимания уделяет организации пресса? Почему? Какова оценка положительная или отрицательная?
14. Имеются ли профсоюзные объединения? Насколько силен этот профсоюз?
15. Какие новые проекты разрабатываются?

что поможет подготовиться к собеседованию.

Собранная информация поможет сориентироваться, стоит ли идти в эту организацию, убедиться в том, что эта работа Вам действительно подходит, важно почувствовать себя способным выполнять эту работу.

Ваше поведение на собеседовании, все Ваши вопросы и ответы должны быть сконцентрированы на самой работе, на Ваших возможностях и способностях справиться с ней.

# Что нужно взять с собой на собеседование

Все документы и их копии уложите в приличную папку, на которой Вы можете написать свою фамилию и телефон, по которому с Вами можно связаться. При собеседовании все образцы держите наготове, но не проявляйте чрезмерной настойчивости в их демонстрации - это может оттолкнуть работодателя.



*Вот список всего того, что Вам может понадобиться на собеседовании:*

## Паспорт

**Документы, подтверждающие Ваши опыт, квалификацию, образование, умения, знания:**

трудовая книжка,  
дипломы,  
аттестаты,  
удостоверения.

**Заранее подготовленные автобиография (резюме), характеристики, рекомендации.**

**Блокнот и ручку на случай, если придется что-то записать, а также календарь с датами.**

**Заранее подготовьте адреса и телефоны тех людей, которые могут за Вас поручиться, предварительно обговорив с ними этот вопрос.**

**Зеркальце и платок - посмотреть, хорошо ли вы выглядите.**

**Если есть возможность, то можно взять образцы Ваших работ (статьи, рисунки, изделия и т.д.).**

## Расскажите о себе (конструктивный словарь)

**Позиция работодателя не состоит в том, чтобы отказать Вам. Наоборот, он постоянно думает: «Может быть, это и есть тот человек, который нам нужен»**

Многим людям бывает непривычно, сложно рассказывать о себе, особенно о своих достоинствах и сильных сторонах. Для того чтобы Вам было легче, ниже мы приводим список «волшебных» слов, которые Вам стоит использовать при описании своих достоинств. Список этих слов (конструктивный словарь) состоит из следующих разделов:



- Характеристика личности (общие и человеческие качества).
- Ваши навыки, способности и сильные стороны.
- Рабочие качества.

**Выделение своих качеств должно стать Вашим постоянным занятием в ходе поиска вами работы.**

### Характеристика личности

Определите характеристики, личные качества, которые Вы желаете выделить в Вашем рассказе о себе.

Трудолюбивый	Чистоплотный
Энергичный	Организованный
Здоровый	Созидательный
Энтузиаст	Скрупулезный
Быстро осваивающий	Имеющий вкус к хорошо выполняемой работе
Организованный	Пунктуальный
Терпеливый	Гибкий
Любезный	Ловкий
Честный	Остроумный
Мало восприимчивый к ...	Восприимчивый к новым идеям
Восприимчивый	Аналитический
Вдумчивый	Общительный
Настойчивый	Новаторский
Принимающий вызов	Способный к самостоятельной к работе
Сознательный	Оригинальный
Масштабно мыслящий	
Твердый	

Способный работать в группе Способный к взаимопомощи	Спокойный Последовательный Скромный
---	---

***Мои навыки, способности и сильные стороны***

Выберите то, что касается Вас лично

Способность к конструированию и изобретательству Организаторские способности Исполнительность Математические способности Умение работать в команде, руководить командой Умение красноречиво говорить Способность находить ответы на поставленные вопросы Умение работать самостоятельно Способность находить общий язык с другими людьми Умение планировать Умение вводить в курс дела и сообщать необходимые сведения Готовность идти на риск Умение формулировать проблему Умение "подавать товар лицом", убеждать других Умение принимать решения Умение помогать другим Расчетливость	Умение контролировать Хорошая память Умение аккуратно и с толком обращаться с деньгами Умение управлять работой других Умение чинить, ремонтировать вещи Умение читать чертежи Умение пользоваться машинами, оборудованием "Золотые руки" Готовность менять привычную рутину Умение четко выполнять порученные инструкции Быстрая реакция Доброжелательность Умение слушать Умение собирать и систематизировать информацию Умение решать проблемы "Твердый характер" Умение налаживать контакт с другими людьми
---	---

***Ваши рабочие качества***

При анализе Вашей бывшей профессиональной деятельности или Ваших увлечений думайте о ниже перечисленных словах. Они помогут вам выделить то, каков был Ваш личный вклад в решение задач, стоявших перед фирмами и организациями, на которых Вы работали.

Компетентный Продуктивный Способный Ловкий Квалифицированный Прошедший обучение Энергичный Эксперт	Проанализированный Организованный Внедренный Эффективный Руководимый Подчиненный Управляемый Положительный
---	---

Координированный	Приносящий пользу
Последовательный	Контролируемый
Отремонтированный	Ознакомленный
Использованный	Созданный
Прошедший контроль	Организованный
Стабильный	Гибкий
Вежливый	Обработанный
Специализированный	Руководимый
Оборудованный	Образованный
Выполненный	Проданный
Опрошенный	Улучшенный
Созданный	Опытный
Разработанный	Продуктивный
Профилактический	Увеличенный
Построенный	Удавшийся
Составленный	Полный
Переданный	Сведущий
Обработанный	Направляемый
Принявший участие	

## Как отвечать на вопросы работодателя

Ниже представлен список вопросов, которые наиболее часто встречаются на собеседовании, и которые Вам стоит использовать при подготовке.

<i><b>Вопрос</b></i>	<i><b>Рекомендация по ответу</b></i>
Почему Вы обратились о приеме на работу именно по этой профессии?	Возможные ответы сводятся к тому, что Вы обладаете необходимой подготовкой, опытом, желанием, знаниями, интересом и склонностями, способностями к этой профессии.
Что Вы знаете о нашей работе или о нашей организации (фирме)?	Постарайтесь привести особенности организации, которые выгодно отличают ее от других, но постарайтесь обойтись общими словами. Если Вы знаете слишком много, это может вызвать подозрения.
Получали ли Вы другие предложения работы?	Если получали, скажите об этом прямо, но добавьте что та работа, которой Вы добиваетесь сейчас, интересует Вас больше.
Проходили ли Вы собеседование в других местах?	Конечно, да, но не уточняйте где именно и каковы результаты. Уклонитесь от конкретных разъяснений.
Как Вы могли бы описать самого себя?	Здесь лучше рассказать о личных качествах, которые могут заинтересовать: энтузиазм, энергичность, усидчивость, коммуникабельность, неконфликтность и т. д.
Что Вы хотите рассказать мне о себе?	Подчеркивайте те Ваши сильные качества, которые нужны и полезны для данной работы.
Каковы Ваши главные сильные стороны?	То же что и в предыдущем пункте
Каковы Ваши основные слабости?	Здесь честность неуместна - уходите от ответа
Какого типа работу Вы больше всего любите делать?	Работодатель ждет, что Вы больше всего любите делать ту работу, на которую нанимаетесь
Каковы Ваши интересы вне работы?	Ваши интересы должны добавлять вам солидности – коллекционирование, рыбалка, домашние животные, театр, книги и прочее.
Какого типа работу Вы не любите делать больше всего?	Пусть это будет в основном то, чем Вам не придется заниматься на данном рабочем месте
Какие достижения или результаты работы	Лучше ответить в том смысле, что Вы любите конкретные, зримые результаты и особенное



доставляют Вам наибольшее удовлетворение?	удовлетворение Вам приносит результат, который достигается группой, коллективом
Каково состояние Вашего здоровья?	Не время говорить о болезнях.
Почему Вы оставили свою прежнюю работу?	Не стоит говорить о конфликтах и проблемах, никогда не ругайте предыдущее руководство. Скажите о том, что Вы стали искать, более творческую, ответственную, лучше оплачиваемую работу.
Какое отношение имеют Ваше образование или опыт трудовой деятельности к данной работе?	Самое непосредственное. Это хороший шанс преподнести себя в лучшем свете.
На какие изменения в Вашей профессиональной карьере и жизни вообще вы рассчитываете?	Говорите о каких-то позитивных изменениях, развитии, получении опыта, знаний.
Чем Вы надеетесь заниматься через 5-10 лет?	Отвечайте неконкретно, но позитивно и обязательно упомяните, что хотели бы продолжать работать в этой организации, но на более ответственной работе.
На какую зарплату Вы рассчитываете?:	Здесь лучше не давать прямого ответа. Это Вы сможете обсудить позже. Заявите что это важный, но не самый главный вопрос. Если настаивают, то старайтесь выяснить, сколько Вам собираются предложить.

## Как эффективно сохранить полученную во время собеседования информацию

Заполните эту форму как можно быстрее после собеседования, пока оно свежо еще в Вашей памяти. Настойчиво рекомендуем сделать записи, поскольку очень велика вероятность, что они еще пригодятся для повторного собеседования в данной организации или для подготовки к собеседованию в другом месте.

Дата собеседования

---

Название фирмы

---

Адрес и телефон

---

Работодатель

---

Описание вакансии (основные обязанности

---

---

---

Последний из предшественников ушел, потому что

---

Вакантная должность находится в подчинении у

---

Кто находится в подчинении

---

Есть ли шансы продвижения, какие именно

---

Что важного Вы узнали о зарплате, премиях и т.д.

---

---

---

Перечислите пять наиболее важных заданных Вам вопроса

---

---

---

---

Перечислите три наиболее трудных и смутивших Вас вопроса

---

---

---

---

Что на Ваш взгляд понравилось работодателю (3 позиции)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Что работодателю удалось обнаружить из того, что Вы собирались оставить в тени

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

О чем сказанном в интервью Вы сожалеете

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Упомянул ли работодатель о каких-нибудь специальных условиях получения работы.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Упомянули ли Вы о том, на каких условиях Вы готовы принять ее

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Находясь еще под впечатлением от собеседования, отметьте, что Вы находите наиболее привлекательным в получении этой работы

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Что является, на Ваш взгляд, ее наибольшим недостатком

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Десять правил доверительного общения

## Доверие!



*Чтобы люди лучше понимали Вас, следует придерживаться правил доверительного общения. Эти правила не являются плодом кабинетной работы, а получены из практики тех людей, кто умеет и может договариваться с другими, устанавливать с собеседником доверительные, теплые отношения. Почему бы Вам ни воспользоваться ими как в процессе поиска работы, так и потом, в своей обычной жизни?*

## **1. Твое дело вторично**

Человек (партнер, пациент, коллега, клиент) очень интересен тебе своими желаниями, мнениями, проблемами. Хорошего контакта не будет, если тебя волнуют только собственные дела.

## **2. Сначала выслушай**

Умей слушать. Часто это бывает более ценным, чем умение говорить. Позволь сначала высказать другому, а потом говори с учетом услышанного.

## **3. Скажи, что ты дашь**

Человек хочет иметь от тебя «пользу». Не расхваливай качество своих услуг или способностей. Лучше скажи конкретно, что будет он иметь, если примет твои предложения.

## **4. Критикуй осторожно**

Часто критика бывает бумерангом. Начав критиковать человека, помни, что тебе отплатят тем же. Критикуемый начнет защищаться, а наилучший способ защиты - нападение. Не критикуй личность, а только действия и поступки. Не говори: «Ты - не обязательный человек», скажи: «Ты не выполнил свое обещание». Говори позитивно: «Ты умный человек, и понимаешь, что в этом случае...». Не обобщай: «Ты - злой», а лучше: «Твои слова меня обижают». Не обвиняй никогда людей в непонимании, упрямстве, неспособности слушать, в неумении сдерживаться. Не обвиняй вообще никого, ни в чем и никогда!

## **5. Без металла в голосе**

Большинство людей не любят, когда им приказывают, напоминают об их обязанностях. Или говорят с ними в приказном, высокомерном, назидательном или поучительном тоне. Взяв такой тон, вы ставите человека в "детскую" позицию.

Ребенок желает, чтобы его признавали самостоятельным, и чувствует, уважительно с ним говорят или нет. И вполне естественно со стороны взрослого, хоть и зависимого от тебя человека, сопротивление, раздражение или такой же тон. И будет не сотрудничество, а поединок, в котором оба участника проигрывают.

Убирай металлические нотки в своем голосе! Представь, что перед тобой хороший приятель или желающий им стать. Не возвышай себя, говори мягко, спокойно, доверительно. Лучшая форма для приказа - просьба, совет, предложение, вопрос.

## **6. И ты виноват**

Во всякого рода неприятных происшествиях люди склонны искать причину не в себе, а в других. Если же случилось нечто приятное, то, конечно, каждый желает сделать себя «героем» успеха. Такой один из законов человеческой психологии. И его надо учитывать.

В неприятных случаях виноваты две стороны. Научитесь разделять ответственность за случившееся. Не обвиняй другого, а тащи одеяло на себя.

Если же обвиняют тебя, то принимай на себя вину. Этим ты обезоруживаешь обвиняющих: они ожидали, что все будет иначе, им уже хочется как бы защитить тебя. И ты слышишь: «С каждым это может случиться».

### **7. Не бойся хвалить людей**

Обычно людей ругают, а когда нужно похвалить, молчат. Замечай в первую очередь все то, что тебе нравится в людях. В их поведении. Говори об их достоинствах.

Может быть, эти достоинства еще в зачатке, но человек стремится оправдать твои ожидания, и «закрепить» эти достоинства.

Вокруг нас лишь 5% нечестных людей. Поэтому лучше ошибаться, чем постоянно не доверять людям. На подозрениях ты потеряешь намного больше. Не бойся говорить комплименты и говори их искренне. Комплименты - лучший способ поднять настроение и удачное начало разговора.

Если вы не привыкли говорить комплименты, просто посмотрите внимательно на человека, вспомните, что вы о нем знаете, и вы обязательно заметите нечто, что вам в нем нравится.

### **8. Сделай «агрессора» другом**

Когда вы имеете дело с агрессивным и нетерпимым человеком, как правило, у Вас возникает раздражение, обида. Попробуйте войти в его положение. Он, возможно, изрядно намучился, бегая по равнодушным к его делам людям, либо он болен, или у него неприятности. А может, у него очень слабая и неуправляемая нервная система? Взгляните на него как на страдающего от чего-то неизвестного тебе.

Забудьте про свою колокольню, послушайте его колокола. Что будет? Во-первых, вы вызовете доверие и благодарность за интерес к тому, что происходит в жизни «агрессора». Во-вторых, там, на его колокольне, можно найти правильное решение проблем, возникших с его приходом. И его удовлетворение - это наша конечная цель, сохранение и улучшение нашего имиджа.

### **9. Не ссорься**

Этот принцип вовсе не означает уступки и полное молчание. Будем выше ссоры. Даже в самых резких разговорах не говорите: «Вы не правы» или «Это Ваша вина».

Вы хотите показать человеку, что он глуп или плох, а вы сообразительней и лучше? Вашему собеседнику, клиенту, пациенту это не понравится. Тем самым вы затрудняете восприятие Вашего мнения, даже если оно правильное.

Если ссора все же произошла, не отвергайте претензии в свой адрес и не оправдывайтесь. Это лишь стимулирует контр - сторону, укрепляет ее желание доказать свою правоту.

Лучше просто не реагировать (если можно), и продолжить разговор на другую тему. Либо отметить какие-то преимущества или положительные качества контр-предложений, сказав: «Да, вы правы... (конкретно в чем), но ...».

### **10. Всегда улыбайтесь**

Глядя на добродушно улыбающегося человека, даже самые агрессивные люди становятся более миролюбивыми. Веселый и остроумный попутчик обычно поднимает настроение утомленных тяжелой дорогой путешественников.

Если улыбаешься, то у самого угрюмого человека появится на лице нечто вроде улыбки. Попробайся улыбаться даже в плохом настроении, - и оно быстро улучшится. У тех, кому приходится работать с людьми, улыбка - профессиональный инструмент и профессиональное качество.

