

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

*«Утверждаю»*  
И.о. проректора по учебной работе  
Ю.А. Устименко  
«21» сентября 2017 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Б1.В.ДВ.8.2 «Психология управления в социальной работе»**

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа  
Профиль: Социальная работа в государственных и негосударственных организациях  
Форма обучения – заочная  
Курс – 4  
Семестр – 8  
Всего зачётных единиц – 2, часов – 72  
Лекции – 4 часов  
Практические занятия – 6 часов  
Самостоятельная работа – 62  
Форма отчетности: зачёт – 8 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки  
39.03.02 «Социальная работа»

Программу разработал:  
кандидат психологических наук, доцент Т.А.Сидорчук

Одобрена на заседании кафедры социальной работы  
«14» сентября 2017 г., протокол № 1

Смоленск  
2017

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.8.2 «Психология управления в социальной работе» входит в вариативную часть дисциплин по выбору ОП по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа». Для реализации интегрального подхода к человеку, социальному работнику необходимо, наряду с глубоким знанием социальных дисциплин, не менее глубокое знание психологии, и в частности, психологии управления. В системе практического социального обеспечения России идет активное преобразование деятельности руководителей всех уровней, осуществляется переход от административно-командной системы управления к управлению в новых экономических условиях рыночных отношений. Умение управлять своим поведением, поведением других людей, эффективно строить свои отношения с коллегами по работе, подчиненными и должностными лицами рассматривается как составляющая профессиональной деятельности любого социального работника.

Курс «Психология управления» изучается в общей системе многоуровневой психологической подготовки социальных работников.

Психология управления представляет собой широко развернутую область знаний, включающую ряд отдельных дисциплин и научных направлений. Для изучения предмета студентам необходимо знание сведений из областей наук: психологии, философии, социологии, управления, педагогике, истории, правоведения.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии ФГОС по направлению подготовки:

ОК-6- способность к эффективному применению психолого-педагогических знаний для решения задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества.

ОПК-2- способностью к постановке и обоснованию цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбору путей ее достижения

ПК-2 – способностью к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.

ПК – 6 способностью к осуществлению профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.

**В результате освоения дисциплины студент должен**

**Знать:** -основные виды управленческой деятельности в социальной работе;

-структуру психики человека;

-ведущие мотивации управленческой деятельности;

-содержание, цели и средства общения как формы взаимодействия людей, психологические модели делового общения;

-основные концепции управления людьми в организации и факторы, влияющие на формирование стиля руководства и на принятие решений;

-личностные качества, способствующие и препятствующие успеху в социальной работе;

-основы делового этикета;

основные виды управленческой деятельности в социальной работе;

-структуру психики человека;

-ведущие мотивации управленческой деятельности;

-содержание, цели и средства общения как формы взаимодействия людей, психологические модели делового общения;

- основные концепции управления людьми в организации и факторы, влияющие на формирование стиля руководства и на принятие решений;
- личностные качества, способствующие и препятствующие успеху в социальной работе;
- роль руководителя в создании социально - психологического климата в организации.
- основные научные концепции управления людьми в организации, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты.

**Уметь:** -выделять в деятельности социального работника основные управленческие функции (планирование, организацию, мотивацию и контроль); оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;

- уметь творчески использовать инновации в управленческой деятельности социального работника с различными категориями населения;
- находить -применять навыки эффективного целеполагания при планировании управленческой деятельности;
- выделять в деятельности социального работника основные управленческие функции (планирование, организацию, мотивацию и контроль); оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- уметь творчески использовать инновации в управленческой деятельности социального работника с различными категориями населения;

**Владеть:** навыками свободно применять законодательство для обеспечения прав клиента в сфере социальной защиты, способен творчески применить нужную социальную технологию в рамках поставленной задачи с учетом управленческих знаний и навыков.; Навыками на творческой основе проводить профилактические мероприятия, обуславливающие потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.

### 3. Содержание дисциплины

#### Разделы курса.

- РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы курса
- РАЗДЕЛ 2. Аутогенный менеджмент
- РАЗДЕЛ 3. Имидж социального работника
- РАЗДЕЛ 4. Психология управления поведением других
- РАЗДЕЛ 5. Деловое общение в социальной работе
- РАЗДЕЛ 6. Психология работы в организации

#### Раздел 1. Теоретические основы курса.

**Тема 1. Психология и социология управления: понятия, содержание, категорийно-понятийный инструментарий. Социальные и психологические теории управления.** Психология и социология управления: понятия, содержание, категорийно-понятийный инструментарий. Социальные и психологические теории управления. Социальные институты и социальные организации.

#### Раздел 2. Аутогенный менеджмент.

##### Тема 2. Личностные качества менеджера.

Личностные особенности преуспевающего менеджера. Личностные ограничения в работе менеджера. Типологии личности менеджера. Индивидуальные стили деятельности, делового поведения.

Управление своим поведением. Кризисы жизни. Преодоление кризисов жизни.

##### Тема 3. Психология успеха.

Психология успеха. Предпосылки жизненного успеха. Планирование карьеры и делового успеха. Структура деятельности, ведущей к успеху. Условиям успешности управления своим поведением.

Контроль эмоций в работе менеджера. Работа и стресс. Психологические приемы устранения дистресса. Работа и страх. Виды страха. Как преодолеть страх. Отрицательные эмоции в работе менеджера. Как относится к своим неудачам.

### **Раздел 3. Имидж менеджера.**

#### **Тема 4. Имидж менеджера. Основы делового этикета**

Межличностная аттракция. Факторы, влияющие на уровень симпатии. Симпатия как реакция на свойства объекта восприятия. Симпатия и соотношение свойств между субъектом и объектом восприятия. Симпатия и взаимодействие. Симпатия и свойства эмоциональных отношений.

Имидж в деловой сфере. Разработка имиджа. Вхождение в образ. Самопрезентация.

Роль имиджа при устройстве на работу. Ошибки при оценке другого.

Имидж социального работника

### **Раздел 4. Психология управления поведением других.**

#### **Тема 5. Психология управления поведением других.**

Психологические теории социально - психологического воздействия. Основные концепции управления людьми в организации (теория Х, теория Y, теория Z).

Классификация стилей руководства. Факторы, влияющие на формирование стиля. Выбор собственного индивидуального стиля. Стиль и результаты деятельности.

Составляющие управление поведением других. Мотивирование. Информирование.

Планирование трудового пути подчиненного. Постановка целей. Обратная связь.

#### **Тема 6. Психология принятия решений.**

Процесс принятия решений в структуре управленческой деятельности.

Составляющие процесса принятия решений. Факторы, влияющие на принятие решений.

### **Раздел 5. Деловое общение в социальной работе.**

#### **Тема 7. Психология делового общения. Переговоры.**

Деловое общение как один из уровней общения. Психологические модели делового общения.

Выступления в работе менеджера. Типы оратора. Психология коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Пространственная организация выступления. Проба речи. Ответы на вопросы.

Переговоры. Психологический контакт и методы его установления. Трудности общения.

Теоретические подходы к выбору техники переговоров. Структура переговоров.

#### **Тема 8. Конфликты в социальной работе.**

Конфликт. Психологические теории конфликта. Структура конфликта. Функции конфликта. Виды конфликта. Конфликт в организациях. Динамика конфликта. Методы устранения конфликта.

### **Раздел 6. Психология работы в организации.**

#### **Тема 9. Психология работы в организации. Психология лидерства.**

Системный подход к анализу организаций. Виды организационных структур. Организационные изменения.

Типичные реакции человека на нововведения. Предпосылки позитивного отношения к нововведениям.

Социально - психологический климат в организации.  
 Деятельность руководителя. Творчество в управленческой деятельности. Психология принятия решений. Стратегия организационной деятельности. Авторитет руководителя.  
 Подразделения организации. Совместимость сотрудников и выращивание команд.  
 Структура команды. Лидер команды. Лидер и руководитель.

#### 4. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	Формы занятий		
			Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
<b>РАЗДЕЛ I.</b>	<b>Теоретические основы курса</b>	<b>7</b>		<b>1</b>	<b>6</b>
Тема 1.	Психология управления: понятия, содержание, категорийно- понятийный инструментарий Социальные и психологические теории управления	7		1	6
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	<b>Аутогенный менеджмент</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
Тема 2.	Личностные качества менеджера	7	1	1	6
Тема 3.	Психология успеха	7	1		6
<b>РАЗДЕЛ 3</b>	<b>Имидж менеджера</b>	<b>8</b>			<b>8</b>
Тема 4	Имидж менеджера Основы делового этикета	8			8
<b>РАЗДЕЛ 4</b>	<b>Психология управления поведением других</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
Тема 5	Психология управления поведением других	7	1		6
Тема 6	Психология принятия решений	8	1	1	6
<b>РАЗДЕЛ 5</b>	<b>Деловое общение в социальной работе</b>	<b>14</b>		<b>2</b>	<b>12</b>
Тема 7	Психология делового общения. Переговоры	7		1	6
Тема 8	Конфликты в социальной работе	7		1	6
<b>РАЗДЕЛ 6</b>	<b>Психология работы в организации</b>	<b>9</b>		<b>1</b>	<b>8</b>

Тема 9	Психология работы в организации Психология лидерства	9		1	8
	Подготовка к зачету	4			4
<b>ИТОГО:</b>		<b>72</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>62</b>

## 5. Виды учебной деятельности

### Лекции

#### Тема 1. Аутогенный менеджмент. Личностные качества менеджера

1. Личностные особенности преуспевающего менеджера. Личностные ограничения в работе менеджера.
2. Типологии личности менеджера. Индивидуальные стили деятельности, делового поведения.
3. Аутогенный менеджмент
4. Управление своим поведением. Кризисы жизни. Преодоление кризисов жизни.
5. Личностные качества менеджера в социальной работе

#### Тема 2. Психология успеха.

1. Психология успеха. Предпосылки жизненного успеха. Планирование карьеры и делового успеха.
2. Структура деятельности, ведущей к успеху.
3. Условия успешности управления своим поведением.
4. Контроль эмоций в работе менеджера. Работа и стресс. Психологические приемы устранения дистресса. Отрицательные эмоции в работе менеджера. Как относится к своим неудачам.

#### Тема 3. Психология управления поведением других.

1. Психологические теории социально - психологического воздействия. Основные концепции управления людьми в организациях (теория Х, теория Y, теория Z).
2. Классификация стилей руководства.
3. Факторы, влияющие на формирование стиля. Выбор собственного индивидуального стиля. Стиль и результаты деятельности.
4. Составляющие управления поведением других. Мотивирование. Информирование. Планирование трудового пути подчиненного. Постановка целей. Обратная связь.

#### Тема 4. Психология принятия решений.

1. Процесс принятия решений в структуре управленческой деятельности.
2. Составляющие процесса принятия решений.
3. Факторы, влияющие на принятие решений.

### Практические занятия и задания для самостоятельной работы

#### Занятие 1. Психология управления как прикладная наука

##### Вопросы для обсуждения:

1. Дать основные понятия психологии и социологии управления.
2. Назовите методы изучения объектов и субъектов управления.
3. Перечислите основные типы социальных отношений.
4. Назовите основные психологические теории управления.
5. Какие главные направления теории личности используются в управлении?

##### Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить рефераты на тему:  
«Теории личности, используемые в управлении»,  
«Основные типы социальных институтов».
2. Составить и заполнить сравнительную таблицу «Типы социальных организаций».
3. Решите предложенную ситуационную задачу.

## **Занятие 2. Личностные качества менеджера.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Какие модели личности эффективного менеджера вы знаете?
2. Назовите личностные ограничения в работе менеджера.
3. Охарактеризуйте основные стили руководства.
4. Перечислите составляющие самоуправления.
5. Каковы критерии личностного роста?
6. Какова взаимосвязь между кризисами жизни и профессиональной деятельностью?

### **Задание для самостоятельной работы:**

#### *1. Подготовить рефераты на тему:*

Личностные качества управленца - соцработника, как путь к успеху.

Стили делового поведения менеджера.

#### *2. Подготовить презентацию на тему «Стили делового поведения».*

*3. С помощью метода образного видения разработать тему «Характеристика моего знакомого человека с высокой и низкой самооценкой», используя для этого следующий материал:*

«Наиболее общие эмоциональные, физические и психологические характеристики человека с низкой самооценкой»:

#### *Эмоциональные:*

- агрессивный,
- робкий,
- деланный смех,
- хвастливый,
- нетерпеливый,
- пытается быть лучше других,
- соперничающий с окружающими, высокомерный,
- льстец,
- фамильярный,
- несправедливый критик,
- восстает против авторитетов,
- поборник совершенства,
- старается доминировать в разговоре,
- откладывает дела «на потом»,
- не признает своих ошибок,
- пристрастие к алкоголю, табаку, болтовне.

#### *Физические:*

- неряшливая внешность,
- вялое рукопожатие,
- тусклые глаза,
- сгорбленная осанка,
- не может глядеть другим в глаза,
- излишняя масса тела,
- уголки рта опущены вниз,
- напряженный и нервный,
- слабый голос.

#### *Психологические:*

- беспокоен,
- нерешителен,
- не любит, ненавидит, отвергает себя,
- нуждается во внимании и одобрении окружающих,
- страстно стремится к престижу, деньгам,
- живет опосредованно: через детей, ТВ, кумира,
- неуверен в себе,
- считает себя неудачником, терзается стыдом, воображаемой виной или угрызениями совести,
- хочет быть всегда «правым»,
- поглощен своими проблемами,
- испытывает потребность побеждать,
- делает то, чего от него хотят другие.

*4. Познакомьтесь с утверждениями, которые могут стать полезными для вас:*

- я верю, что перемены принесут мне пользу;
- я открыт для того, чему они учат меня;
- я учусь в университете перемен;
- все меняется, включая мои привычки;
- я мягко и терпеливо включаюсь в процесс перемен;
- я верю, что перемены нужны для самосовершенствования;
- я отношусь к переменам с легким сердцем;
- я гибок, как текущая река, и способен меняться;
- я отдаюсь течению перемен;
- я принимаю перемены как существенную часть своего роста.

*5. Напишите эссе «Что я знаю о себе?».*

Отвечайте честно и беспристрастно, в случае необходимости используйте чью-либо помощь. Привлекайте к проверке полученных результатов людей, не боящихся сказать вам правду.

1. Добился ли я тех целей, которые ставил перед собой в этом году (вы можете ежегодно ставить себе какую-нибудь задачу как часть вашей самой главной цели в жизни)?
2. Смог ли я оказать свои услуги с максимальным профессионализмом или их качество можно еще улучшить?
3. Смог ли я оказать такое количество услуг, на которое способен?
4. Было ли мое поведение безупречным во время сотрудничества с другими людьми?
5. Смог ли я изжить привычку медлить и если да, то в какой степени?
6. Удалось ли мне хоть чуть-чуть улучшить черты характера и если удалось, то каким образом?
7. Был ли я достаточно настойчив в осуществлении собственного плана, доводил ли дело до конца?
8. Сразу ли мне удавалось находить окончательное решение и во всех ли случаях?
9. Преодолевал ли я призраки страха?
10. Был ли я чересчур осторожен или неразборчив в выборе средств, ведущих к цели?
11. Были ли мои отношения с партнерами или коллегами по работе достаточно равными? Если не были, то нет ли в этом, хотя бы частично, моей вины?
12. Не растратил ли я энергию зря, не сумев сконцентрировать усилия на чем-то одном?
13. Был ли я терпим по отношению к другим людям, сумел ли я освободить свое сознание от предрассудков и преубеждений?
14. Каким образом я мог бы развить свои способности в предоставлении услуг?
15. Был ли я невосдержан в некоторых своих слабостях?
16. Был ли я самонадеян, проявлял ли самовлюбленность явно или тайно?



17. Было ли мое отношение к партнерам или коллегам таким, какого они ждали от меня?
18. На чем были основаны мои решения: на домыслах и догадках или на точном анализе всех имеющихся фактов?
19. Вошло ли у меня в привычку подсчитывать мое время, расходы и доходы, и был ли я достаточно экономен?
20. Сколько времени у меня ушло на усилия в неверном направлении и на достижение второстепенных целей, вместо того чтобы использовать его более целенаправленно?
21. Как мне лучше рассчитывать свое время и изменить привычки, чтобы добиться больших успехов в наступающем году?
22. Был ли я в чем-то виноват и все ли ошибки исправил при зрелом размышлении?
23. Каким образом я могу расширить ассортимент предоставляемых услуг и улучшить их качество?
24. Был ли я несправедлив к кому бы то ни было, и если был, то почему?
25. Если бы я сам оплачивал свои услуги, был бы я ими доволен или купил бы их у кого-то другого?
26. Правильно ли я выбрал профессию и если нет, то почему?
27. Были ли покупатели моих услуг довольны и если нет, то почему?
28. Каков мой нынешний рейтинг успеха?

6. *Ответьте на диагностический тест «Ваш соционический тест».*

I. 1. Вы предпочитаете работать:

- выполняя задание точно в срок (1),
- не связывая себя определенными сроками (9)

2. В кругу своих знакомых Вы, как правило:

- в курсе всех текущих событий (9),
- узнаете о новостях с опозданием (1)

3. У Вас склад ума скорее:

- гуманитарный (1),
- технический (9)

4. Вы любите:

- мечтать о прошлом или будущем или о чем-то лишь воображаемом (1),
- действовать или, по крайней мере, составлять точные планы, которые реально подготавливают будущее (9)

II. 1. Хватает ли Вам вашего заработка?

- обычно хватает (1),
- часто приходится искать дополнительные средства: подрабатывать, занимать и т.п. (9).

2. Нравится ли Вам:

- посещать вечеринки, дискотеки, шумные бары (9),
- или вы быстро устаете от этого (1)

3. Вы человек:

- скорее трезвый, рассудительный (9),
- эмоциональный, сочувствующий (1)

4. Нравится ли Вам:

- носить что-нибудь необычное (9),
- или Вы предпочитаете одеваться «скромно, но со вкусом» (1)

III. 1. Можете ли Вы:

- легко взяться за случайную работу (9),
- или Вам гораздо удобнее работать по предварительной договоренности (1)

2. На отдыхе, в путешествии:

- легко заводите новых друзей (9),
- или, как правило, остаетесь в некоторой изоляции от нового общества (1)

3. Вам легко удастся:

- подробно и ясно излагать свои мысли в письменной форме (1),

- или это не Ваша «стихия» (9)

4. Любите ли Вы:

- заниматься ежедневно хозяйством, внося в это элемент творчества (9),

- или делаете это по необходимости (1)

IV. 1. Часто ли Вы:

- меняете планы в последний момент (9),

- или это бывает редко и раздражает Вас (1)

2. В компании Вы, как правило:

- первым заводите беседу (9),

- ждете, когда с Вами заговорят (1)

3. Вы ориентируетесь в незнакомых местах:

- успешно (9),

- плохо, легко теряетесь (1)

4. Как, по-вашему, следует выражать свои мысли:

- буквально, напрямую (9),

- пользуясь сравнениями, аналогиями, иносказаниями (1)

V.1. Легко ли Вам:

- внезапно быстро куда-то собраться, бросив при этом начатые, запланированные дела (9),

- или такая ситуация раздражает Вас (1)

2. Интенсивное общение с новыми людьми:

- стимулирует, придает Вам энергию (9),

- утомляет Вас (1)

3. Каким, по-вашему, хуже быть:

- несправедливым (9),

- или беспощадным (1)

4. Вы довольно часто ощущаете:

- что у Вас где-то что-то побаливает и стремитесь устранить эти ощущения (9),

- или Вы плохо чувствуете потребности своего тела, болеете «редко, но по-крупному» (1)

VI. 1. Вы склонны скорее поступать:

- обдуманно, чем импульсивно (1),

- импульсивно, чем обдуманно (9)

2. Часто ли Вы в разговоре ссылаетесь на:

- авторитеты: «Читал там-то», «Сказал тот-то» (9),

- или обычно излагаете свое мнение (1)

3. Вы чувствуете себя увереннее:

- в логическом умозаключении (9),

- в оценке эмоционального состояния и взаимоотношений окружающих Вас людей (1)

4. Запоминаете ли Вы:

- детали одежды других людей, даже при недолгом общении с ними (9),

- или Вам довольно трудно вспомнить такие подробности, так как Вы не обращаете на них внимания (1)

VII. 1. Что, по-вашему, предпочтительнее:

- удостовериться, что все подготовлено и учтено (1),

- или предоставить событиям идти своим чередом (9)

2. Вы поддерживаете отношения:

- с широким кругом людей (9),

- несколькими друзьями (1)

3. Вы более склонны:

- находить пользу в отношениях с людьми (9),

- понимать мысли и чувства других (1)

4. Вам более интересно:

- то, что происходит в действительности (9),

- то, что может произойти (1)

VIII. 1. Предпочитаете ли Вы:

- планировать свои дела на день, на неделю вперед (1),

- или действовать по обстоятельствам (9)

2. При столкновении с неблагоприятными обстоятельствами Вы активно стремитесь:

- приспособить обстоятельства к себе (9),

- приспособиться к обстоятельствам или избежать их (1)

3. Вы руководствуетесь:

- рассудком (9),

- велением сердца (1)

4. Вы больше доверяете:

- своему опыту (9),

- своим предчувствиям (1)

IX. 1. Руководствуетесь ли Вы:

- строгими принципами (1),

- или предпочитаете гибко приспосабливаться к обстоятельствам (9)

2. Можете ли Вы:

- найти тему для разговора даже с незнакомым человеком и заговорить первым (9),

- или предпочитаете помолчать, особенно когда нет настроения (1)

3. Вы более склонны:

- быть прямым и беспристрастным (9),

- сочувствовать людям (1)

4. Как, по-вашему, хуже:

- витать в облаках (9),

- или придерживаться проторенной дорожки (1)

X. 1. Консервативны ли Вы? Когда Вы составили какое-то мнение:

- упорно ли Вы за него держитесь (1),

- или Вас легко переубедить, соблазнить новой идеей (9)

2. Легко ли Вам:

- попросить людей о чем-либо (9),

- или Вы лучше все сделаете самостоятельно (1)

3. Ваш стиль общения:

- Вы любезны, предупредительны, стараетесь очаровать окружающих (1),

- или общаетесь с ними просто, иногда с некоторой резкостью (9)

4. Вы — человек скорее:

- практичный, легко ориентируетесь в мире вещей (например, удачно делаете покупки, хорошо разбираетесь в ценах на них) (9),

- непрактичный, и если даже иногда стараетесь быть предприимчивым, это Вам не слишком-то интересно и утомляет Вас (1)

*Обработка результатов*

Начертите сетку из 4 строк и 12 столбцов. Заполняйте последовательно первые 10 столбцов, затем суммируйте баллы по горизонтали и для каждой строки эту сумму напишите в 11-м столбце. Если в какой-либо строке сумма баллов находится в пределах 46—54, трудно сказать о преобладании в Вашем характере соответствующего качества. Если сумма баллов меньше 46, то в каждой из 4 строк это будет означать соответственно:

1 — рациональный; 2 — интроверт; 3 — этик; 4 — интуит.

При сумме баллов больше 54 для каждой из строк это означает: 1 — иррациональный; 2 — экстраверт; 3 — логик; 4 — сенсорик.

Запишите эти данные в 12-м столбце. Полученные четыре характеристики помогут Вам определить Ваш соционический тип.

*7. Ответьте на диагностический тест «Самооценка начинающих руководителей».*

Перечень № 1. Общий перечень качеств.

1. Общительность
2. Чувство нового
3. Требовательность к людям
4. Преданность делу
5. Принципиальность
6. Знание фактов, владение данными
7. Инициативность
8. Умение предвидеть
9. Умение контролировать исполнение
10. Чувство юмора
11. Требовательность к себе
12. Умение выслушать
13. Умение убеждать
14. Единство слов и действий
15. Самокритичность
16. Чувство личной ответственности
17. Внимательное отношение к людям
18. Вежливость
19. Откровенность
20. Умение выступать
21. Целеустремленность
22. Тактичность
23. Справедливость
24. Умение ценить время
25. Доверчивость
26. Работоспособность
27. Умение организовать свою работу (организованность)
28. Самостоятельность
29. Дисциплинированность
30. Исполнительность
31. Умение анализировать
32. Умение правильно оценивать работу
33. Выдержанность
34. Самокритичность
35. Аккуратность в работе
36. Умение инструктировать
37. Умение поддержать инициативу
38. Умение доводить начатое дело до конца
39. Умение заинтересовать в выполнении
40. Общительность
41. Умение разумно рисковать
42. Энергичность
43. Умение показать личный пример
44. Способность заразить энтузиазмом
45. Усидчивость
46. Умение работать ровно, без сбоев
47. Активность в работе по сплочению коллектива
48. Умение организовать людей
49. Интуиция
50. Умение управлять своими эмоциями

*Перечень № 2.* Качества, которые присущи лично вам. Заполняются позиции 1-10. Сочетание этих качеств определяет ваш индивидуальный стиль работы.

*Перечень №3.* Качества, которые, по-вашему, определяют желаемый деловой стиль работы. Заполните также позиции 1—10.

*Перечень № 4.* Качества, которые преимущественно определяют деловой стиль эффективной работы (по результатам ранее приведенных психологических исследований):

- 1.Целеустремленность (21)
- 2.Знание фактов, владение данными (6)
- 3.Единство слов и действий (14)
- 4.Умение организовать свою работу (27)
- 5.Умение организовать людей (48)
6. Дисциплинированность (29)
7. Инициативность (7)
8. Умение предвидеть (8)
9. Внимательное отношение к людям (17)
- 10.Самостоятельность (28)

Сравните эти перечни (№ 2 с № 3, № 3 с № 4, № 2 с № 4) и вы получите полезные для вас результаты.

8.Решите предложенную ситуационную задачу.

### **Занятие 3. Психология успеха.**

#### **Задание для самостоятельной работы:**

1.Подготовить рефераты на тему:

Уверенность человека и управленческая деятельность.

Предотвращение вторжения психической защиты.

2.Подготовьте презентацию «Лучшие мировые менеджеры и их путь к успеху».

3.Пройдите диагностический тест «Шкала самооценки»

Выявить самооценку можно с помощью несложного теста-опросника. Опросник включает 32 суждения, по поводу которых возможны пять вариантов ответов. Каждый ответ кодируется баллами по схеме: очень часто — 4 балла, часто — 3 балла, иногда -2 балла, редко — 1 балл, никогда — 0 баллов.

№	Суждения	Очень часто	Часто	Иногда	Редко	Никогда
1.	Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня					
2.	Постоянно чувствую свою ответственность за работу					
3.	Я беспокоюсь о будущем					
4.	Многие меня ненавидят					
5.	Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие					
6.	Я беспокоюсь за свое психическое состояние					
7.	Я боюсь выглядеть глупцом					
8.	Внешний вид других куда лучше, чем мой					
9.	Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми					
10.	Я часто допускаю ошибки					

11.	Жаль, что я не умею говорить так, как следует разговаривать с людьми					
12.	Жаль, что мне не хватает уверенности в себе					
13.	Мне бы хотелось, чтобы мои действия одобрялись другими					
14.	Я слишком скромн					
15.	Моя жизнь бесполезна					
16.	Многие неправильного мнения обо мне					
17.	Мне не с кем поделиться своими мыслями					
18.	Люди ждут от меня очень многого					
19.	Люди не особенно интересуются моими достижениями					
20.	Я слегка смущаюсь					
21.	Я чувствую, что многие люди не понимают меня					
22.	Я не чувствую себя в безопасности					
23.	Я часто волнуюсь и понапрасну					
24.	Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди					
25.	Я чувствую себя скованным					
26.	Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной					
27.	Я уверен, что люди почти все принимают легче, чем я					
28.	Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность					
29.	Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне					
30.	Жаль, что я не так общителен					
31.	В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте					
32.	Я думаю о том, чего ждут от меня другие					

#### *Ключ и интерпретация результатов*

Для того чтобы определить уровень самооценки, необходимо сложить баллы по всем 32 суждениям.

*Сумма баллов от 0 до 43* говорит о высоком уровне самооценки, при котором человек, как правило, оказывается не отягощенным «комплексом неполноценности», спокойно реагирует на замечания других и редко сомневается в правильности своих действий.

*Сумма баллов от 43 до 86* свидетельствует о среднем уровне самооценки, при котором человек редко страдает от «комплекса неполноценности» и лишь время от времени старается подстроиться под мнение других.

*Сумма баллов от 86 до 128* указывает на низкий уровень самооценки, при котором человек болезненно переносит критические замечания в свой адрес, старается всегда считаться с мнением других и часто страдает от «комплекса неполноценности».

4. Проверьте свой уровень уверенности, используя методику «Уверенность в себе».

На вопросы следует отвечать только «да» или «нет».

№	Вопросы	ДА	НЕТ
1.	Часто ли вы ощущаете внезапную усталость, хотя, в сущности, вы не переутомились?		
2.	Бывает ли, что вы вдруг испытываете неуверенность - заперли ли вы за собой дверь?		
3.	Часто ли вы огорчаетесь без определенной причины?		
4.	Безразлично ли вам, если, находясь в театре, вы сидите в середине ряда?		
5.	Трудно ли вам настроиться на чей-то неожиданный визит?		
6.	Пугаетесь ли вы иной раз, когда звонит телефон?		
7.	Часто ли вам снятся сны?		
8.	Быстро ли вы принимаете решения?		
9.	Неприятно ли вам, если вы обнаружите на своей одежде пятно и приходится в таком виде куда-нибудь идти?		
10.	Бывает ли с вами, что перед поездкой в отпуск вы вдруг хотите отказаться от поездки?		
11.	Просыпаетесь ли вы ночью с ощущением сильного голода?		
12.	Хочется ли вам порой остаться наедине с самим собой?		
13.	Если вы пришли в ресторан один (одна), присаживаетесь ли за стол, за которым сидят посетители, хотя есть свободный стол?		
14.	Руководствуетесь ли вы в своих поступках главным образом тем, что ожидают от вас другие?		

*Ключ*

Вы получите по одному баллу за утвердительные ответы на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 14 и за отрицательные ответы на вопросы 7, 8, 9, 10, 12, 13. Вы можете получить максимум 14 баллов.

*Интерпретация результатов*

*Суммируйте количество баллов*

*0 баллов.* Вы в такой степени самоуверенны, что можно предположить, что вы не вполне откровенны в своих ответах.

*1-4 балла.* Вы свободны от опрометчивых поступков, свойственных неврастеникам. Некоторая доля неуверенности является не недостатком, а доказательством гибкости вашей психики.

*5-8 баллов.* У вас ярко выраженная потребность чувствовать себя уверенно. Другие люди почти всегда могут на вас положиться. Правда, из-за вашей черты иногда страдает непосредственность выражения чувств.

9-11 баллов. Ваша потребность быть уверенным в себе настолько сильна, что вам грозит опасность зачастую видеть вещи не такими, какие они есть на самом деле, атак, как это соответствует вашим представлениям. Если вы не готовы хотя бы изредка отваживаться на «прыжок в неизвестность», то в вашей жизни будет крайне мало счастливых моментов.

12—14 баллов. Ваш страх перед непредвиденными ситуациями настолько велик, что даже, например, выигрывая в лото, вы прежде всего испытываете какие-то сомнения, опасения. Потребность устойчивости, стабильности вполне понятна, но когда она (эта потребность) чрезмерно высока, то малейшее изменение обстоятельств уже разрушает у вас чувство уверенности в себе. Если довести эту мысль до логического конца, то речь пойдет об отказе от развития собственной личности. Если вы хотите преодолеть это, то вам придется заставить себя примириться с некоторой долей неуверенности.

5. Напишите эссе на тему «План вашей жизни на ближайшее время», воспользовавшись следующим алгоритмом.

Задача 1. Каковы ваши три самые главные профессиональные цели в предстоящем учебном году?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Задача 2. Что вы уже теперь делаете для достижения самой актуальной для вас цели?

1. \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Задача 3. Насколько соответствует эта цель избранным вами средствам ее достижения? Каким образом можно повысить их эффективность?

Задача 4. Каких пяти профессиональных целей вы хотели бы добиться за годы учебы?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_

Задача 5. Какова, по-вашему, станет после этого ваша жизнь? (Опишите).

Задача 6. Какие ошибки вы можете допустить при достижении поставленных профессиональных целей? (Перечислите).

Задача 7. Опишите, как вы будете реагировать на каждую из ошибок.

6. Этот мини-тест призван помочь вам обнаружить симптом стрессового состояния организма.

Вам необходимо ответить «да» или «нет» на десять вопросов.

1. Легко ли вы раздражаетесь?
2. Считаете ли вы, что даже ближайшие коллеги относятся к вам недоброжелательно?
3. Кажется ли вам, что у вас плохая память?
4. Полагаете ли вы, что ваш начальник вас недооценивает?
5. Случается ли вам просыпаться на два часа раньше срока?
6. Бывает ли у вас беспричинный страх?
7. Случается ли вам испытывать острую потребность в алкоголе, никотине или шоколаде?
8. Бывает ли, что желание поработать у вас возникает только в конце дня?
9. Замечаете ли вы у себя повышенный или, наоборот, пониженный аппетит?
10. Случалось ли вам слышать от жены (мужа), что мышление — враг секса?

Если на эти вопросы вы хотя бы в двух случаях дали положительный ответ, вам уже можно идти консультироваться с врачом.



7. *Определите свой уровень стресса по «ШКАЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА»*

Приводимую шкалу стресса следует рассматривать в большей степени как полезный путеводитель, а не точный измерительный инструмент. Заполните ее быстро и не думайте слишком напряженно над каждым вопросом.

Первый ответ часто бывает наиболее точным. Как и в любой другой шкале стресса, в ответе на каждый вопрос нетрудно отметить тот уровень, который соответствует низкому стрессу. Не поддавайтесь соблазну дать этот ответ, если он не соответствует истине. Ничто не поставлено на карту. Ваш стресс таков, каков он есть. Ваш суммарный балл по шкале в любом случае не изменит реального состояния. Цель шкалы только в одном — помочь вам прояснить кое-что в оценке собственной жизни.

1. Два человека, хорошо вас знающие, обсуждают вас. Какие из следующих утверждений они вероятнее всего стали бы использовать?
  - а) X — очень замкнутый человек. Кажется, что ничто сильно его/ее не беспокоит.
  - б) X — великолепный человек, но вы должны быть осторожны, когда говорите ему/ей что-то время от времени.
  - в) Кажется, что в жизни X все всегда происходит не так, как надо.
  - г) Я неизменно нахожу X очень скучным и непредсказуемым.
  - д) Чем меньше я вижу X, тем лучше.
2. Присущи ли вам в жизни некоторые из следующих, наиболее распространенных особенностей?
  - Чувство, что тебе редко удается что-либо сделать правильно.
  - Чувство, что тебя преследуют, загоняют в угол или в ловушку.
  - Плохое пищеварение.
  - Плохой аппетит.
  - Бессонница.
  - Кратковременные головокружения и учащенное сердцебиение.
  - Чрезмерная потливость в отсутствие физических нагрузок и жары.
  - Панические ощущения в толпе или в закрытом помещении.
  - Усталость и недостаток энергии.
  - Слабость или тошнота без каких-либо внешних причин.
  - Очень сильное раздражение по поводу мелких событий.
  - Неспособность расслабиться по вечерам.
  - Регулярные пробуждения по ночам или рано утром.
  - Трудности в принятии решений.
  - Невозможность перестать обдумывать или переживать события прошедшего дня.
  - Слезливость.
  - Убеждение, что ни с чем толком не можешь справиться.
  - Недостаток энтузиазма даже по отношению к наиболее значимым и важным жизненным делам.
  - Нежелание встречаться с новыми людьми и осваивать новый опыт.
  - Неспособность сказать «нет», когда тебя просят что-то сделать. Ответственность большая, чем та, с которой можешь справиться.
3. Насколько вы оптимистичны в настоящее время: больше или меньше, чем обычно (или как обычно)?
4. Нравится ли вам смотреть спортивные состязания?
5. Можете ли вы позволить себе подольше понежиться в постели в выходные дни, не испытывая при этом чувства вины?
6. Можете ли вы в разумных пределах (профессионально и лично) говорить откровенно:
  - а) с начальником;

- б) с коллегами;
  - в) с членами семьи?
7. Кто обычно несет ответственность за наиболее важные решения в вашей жизни:
- а) вы сами;
  - б) кто-то другой?
8. Когда вас критикуют на работе руководители, как вы обычно чувствуете себя:
- а) сильно огорченным;
  - б) умеренно огорченным;
  - в) слабо огорченным?
9. Вы заканчиваете рабочий день с чувством удовлетворения от достигнутого:
- а) часто;
  - б) иногда;
  - в) только изредка?
10. Испытываете ли вы большую часть времени чувство, что у вас есть неулаженные конфликты с коллегами?
11. Объем выполняемой вами работы превышает отведенное для этого время:
- а) часто;
  - б) иногда;
  - в) только изредка?
12. Четко ли вы представляете себе, какие у вас профессиональные перспективы:
- а) как правило;
  - б) иногда;
  - в) лишь изредка?
13. Могли бы вы сказать, что обычно у вас достаточно времени, которое вы тратите на себя?
14. Если вы хотите обсудить с кем-то свои проблемы, легко ли вам обычно найти слушателя?
15. Находитесь ли вы на пути, более или менее обеспечивающем достижение ваших главных жизненных целей?
16. Вы скучаете на работе:
- а) часто;
  - б) иногда;
  - в) очень редко?
17. Вы с удовольствием собираетесь на работу:
- а) в большинстве случаев;
  - б) в некоторые дни;
  - в) лишь изредка?
18. Чувствуете ли вы, что на работе по достоинству ценят ваши способности и дела?
19. Чувствуете ли вы себя по достоинству вознагражденным на работе за ваши способности и дела (имея в виду статус и продвижение по службе)?
20. Есть ли у вас чувство, что ваши руководители:
- а) активно мешают вам в работе;
  - б) активно помогают вам в работе?
21. Если бы десять лет назад вы имели возможность увидеть себя таким профессионалом, каким вы являетесь в настоящий момент, вы бы сочли себя:
- а) превзошедшим собственные ожидания;
  - б) соответствующим собственным ожиданиям;
  - в) не достигнувшим собственных ожиданий?
22. Если бы вы должны были оценить в баллах чувство симпатии к самому себе по шкале от 5 (максимально) до 1 (минимально), какой балл вы бы себе выставили?

*Ключ*

1. а)0;б)1;в)2;г)3;д)4.

2. 1 балл за каждый ответ «да».
3. Балл 0 за ответ «более оптимистический», балл 1 за ответ «то же самое», балл 2 за ответ «менее оптимистический».
4. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
5. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
6. Балл 0 за каждый ответ «да», балл 1 за каждый ответ «нет».
7. Балл 0 за ответ «сам», балл 1 за ответ «кто-то другой».
8. Балл 2 за ответ «сильно огорчен», балл 1 за ответ «умеренно огорчен», балл 0 за ответ «слабо огорчен».
9. Балл 0 за ответ «часто», балл 1 за ответ «иногда», балл 2 за ответ «только изредка».
10. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
11. Балл 2 за ответ «обычно», балл 1 за ответ «иногда», балл 0 за ответ «только изредка».
12. Балл 2 за ответ «как правило», балл 1 за ответ «иногда», балл 0 за ответ «лишь изредка».
13. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
14. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
15. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
16. Балл 2 за ответ «часто», балл 1 за ответ «иногда», балл 0 за ответ «очень редко».
17. Балл 0 за ответ «в большинстве случаев», балл 1 за ответ «в некоторые дни», балл 2 за ответ «лишь изредка».
18. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
19. Балл 0 за ответ «да», балл 1 за ответ «нет».
20. Балл 0 за ответ а), балл 1 за ответ б).
21. Балл 0 за ответ «превзошли ваши ожидания», балл 1 за ответ «соответствует вашим ожиданиям», балл 2 за ответ «ниже ваших ожиданий».
22. Балл 0 за ответ «5», балл 1 за ответ «4» и так далее по убывающей.

#### Интерпретация суммарной оценки

Как было указано в тексте, баллы, получаемые по шкале стресса, нужно интерпретировать очень осторожно. Существует слишком большое число факторов, которые лежат за пределами шкалы, но оказывают влияние на те способы, которые мы используем, сталкиваясь со стрессом и пытаясь с ним справиться. Число факторов столь велико, что два человека, имеющие один и тот же суммарный балл, могут реально переживать совершенно разный уровень напряжения. Тем не менее используемая в качестве общих ориентиров предлагаемая шкала может дать нам полезную информацию.

0-15

Стресс не является проблемой в вашей жизни. Данная шкала предназначена только для того, чтобы оценить нежелательные ответы на стресс.

16-30

Умеренный уровень стресса для занятого и много работающего профессионала. Тем не менее следует проанализировать ситуацию и посмотреть, как можно разумно уменьшить стресс.

31-45

Стресс представляет безусловную проблему. Очевидна необходимость коррекционных действий. Чем дольше вы будете работать при таком уровне стресса, тем тяжелее что-либо сделать с ним. Это серьезный повод для тщательного анализа вашей профессиональной жизни.

46-60

На этом уровне стресс представляет собой главную проблему, и что-то необходимо сделать немедленно. Вы можете оказаться очень близки к стадии истощения. Напряжение должно быть ослаблено.

8. *Напишите эссе на тему «Как я снимаю стресс?».*

9. Решите предложенную ситуационную задачу.

#### Занятие 4. Имидж менеджера. Основы делового этикета.

##### Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить рефераты на тему:

Имидж в деловой сфере.

Устройство и прием на работу.

2. Подготовить презентацию «Имидж социального работника».

3. Пройдите диагностический тест «Умеете ли Вы слушать собеседника?».

Человек, умеющий слушать, скорее вызовет доверие и расположение других людей.

Определите ваше умение слушать, используя следующий тест. На 10 вопросов надо дать ответы, которые расцениваются: «почти всегда» — 2 балла, «в большинстве случаев» — 4 балла, «иногда» — 6 баллов, «редко» — 8 баллов, «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема, а то и собеседник, неинтересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с незнакомыми или малознакомыми людьми?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица, когда вы говорите с разными людьми?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при старании отвечать с максимальной искренностью на все вопросы. Если в итоге вы набрали сумму более 62, то вы слушатель «выше среднего уровня». Чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать.

4. Решите предложенную ситуационную задачу.

#### Занятие 5. Психология управления поведением других.

##### Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить рефераты на тему:

Успешное мотивирование подчиненных. Технологии «положительной» и «отрицательной» мотивации.

Индивидуальный стиль руководства.

2. Сравните модели управления людьми.

Японская модель	Американская модель	Модель У. Оучи (смешанная модель)
-----------------	---------------------	--------------------------------------

Пожизненный наем	Краткосрочный наем	Долгосрочный наем
Принятие решений по принципу консенсуса	Индивидуальное принятие решения	Принятие решений по принципу консенсуса
Коллективная ответственность	Индивидуальная ответственность	Индивидуальная ответственность
Медленное должностное продвижение	Быстрое должностное продвижение	Медленное должностное продвижение
Мягкий неформализованный контроль	Жесткий формализованный контроль	Мягкий неформализованный контроль с помощью строгих формализованных средств
Неспецифический путь повышения квалификации	Специфический путь повышения квалификации	Разумно специализированный путь повышения квалификации
	Внимание к человеку как к	

3. Попробуйте сформировать свой жизненный план по следующему алгоритму:

Анализ жизненной ситуации:

- построение «линии жизни»;
- анализ событий Вашей жизни;
- баланс успехов и неудач;
- изучение своих сильных и слабых сторон.

Постановка целей.

Формирование плана деятельности для достижения целей:

- определение ключевых областей и задач развития;
- определение препятствий и принятие мер для уменьшения их воздействия;
- уточнение задач, определение порядка их важности и времени исполнения;
- контроль.

А теперь подробнее.

Анализ жизненной ситуации

Построение «линии жизни»

Попробуйте изобразить для себя возможную картину Вашей жизни:

- Как до сих пор протекала Ваша жизнь?
- В чем состояли Ваши крупнейшие успехи? Где были поражения? В профессиональной сфере? В личной жизни?
- Как Вы представляете себе будущее?
- До какого возраста Вы хотели бы дожить?
- Чего еще Вы хотите достичь?
- На какие удары судьбы или поражения Вы рассчитываете?

Нарисуйте Вашу жизненную линию. Отметьте в «Графике крупнейших успехов и неудач» то место, где Вы сейчас находитесь, т.е. Ваш возраст. До какого возраста Вы собираетесь дожить? Отметьте и это время. Оцените уровень своих неудач и успехов по шкале «крупные — малые». Рядом с экстремальными (крайними) точками Вашей «жизненной линии» напишите ключевые слова, характеризующие соответствующие успехи и неудачи (поступление в вуз, рождение ребенка, банкротство и т.п.). Попробуйте представить себе свое будущее и продолжите линию дальше.

График крупнейших успехов и неудач

НЕУДАЧИ		Годы жизни	УСПЕХИ	
крупные	малые		крупные	малые

		5-10		
		15-20		
		25-30		
		35-40		
		45-50		
		55-60		
		65-70		
		75-80		

### Анализ событий Вашей жизни

Ниже приведен целый ряд вопросов для проведения анализа Вашей жизни в профессиональной сфере.

#### Работа

- Имею ли я четкое представление о своей работе и ее целях?
- Помогает ли моя работа в достижении других жизненных целей?
- Каковы мои цели развития по отношению к работе?
- Какую работу я хочу выполнять через 10 лет?
- Есть ли у меня воодушевление и мотивация?
- Что является для меня мотиватором сейчас? А через 5 лет?
- Каковы сильные и слабые стороны моей мотивации?
- . Что мне нужно сделать, чтобы убедиться, что моя работа будет в ближайшие годы отвечать моим личным потребностям?

#### Хозяйство

- Каково мое экономическое положение?
- Есть ли у меня личный бюджет, придерживаюсь ли я его рамок?
- Сколько у меня долгов?
- Получу ли я в случае необходимости кредит?
- Каковы мои потребности в финансировании в ближайшие годы?
- Какие меры я могу принять в случае необходимости для улучшения экономического положения?

#### Физическое состояние

- Какова моя общая форма?
- Бываю ли я регулярно на осмотрах у врача?
- Занимаюсь ли я регулярно оздоровительным спортом?
- Достаточно ли я сплю? Правильно ли я питаюсь? Каков мой вес?
- В каких количествах употребляю алкоголь?
- Забочусь ли я о «строительстве» своего тела?
- Какие меры я могу принять для улучшения своего состояния?

#### Социальное состояние — человеческие отношения

- Искренне ли я интересуюсь мнением и точкой зрения других? А как я их учитываю?
- Интересуют ли меня чужие заботы и проблемы?
- Интересует ли других мое мнение?
- Навязываю ли я другим свое мнение?
- Умею ли я слушать?
- Умею ли я ценить людей, с которыми общаюсь?
- Как я забочусь о дружеских отношениях?
- Как я могу развивать свои отношения с другими?

#### Моральная готовность — психическое состояние

- Развиваю ли я себя постоянно тем или иным способом?

- Читаю ли я регулярно газеты, журналы, книги?
- Слежу ли я за новостями дня: по газетам, радио, ТВ?
- Посещаю ли я учебные мероприятия, занимаюсь ли самообразованием в психологической области?
- Участвую ли я в совместной деятельности по развитию?
- Есть ли у меня личный план жизни и развития?
- Как я могу развивать свою мотивацию и душевное состояние?

#### Семейная жизнь

- Понимаю ли я значение семьи?
- Какова моя семейная ситуация на сегодняшний день ?
- Изменится ли она в ближайшие годы и как?
- Уделяю ли я достаточно времени своей семье?
- Есть ли в моей семье общие увлечения?
- Знаю ли я членов моей семьи - их потребности и мнения?
- Как я могу развивать свою семейную жизнь?

#### Рабочий листок текущей деятельности

Это моя цель (короткое описание) \_\_\_\_\_

Приложите схему, фотографию или четко сформулированное описание почему я хочу это сделать? \_\_\_\_\_

Какую выгоду я извлеку из этого? \_\_\_\_\_

Поможет ли это остальным \_\_\_\_\_

Будет ли это правильно с юридической и моральной точки зрения

Преимущества \_\_\_\_\_

Как я могу достичь своей цели \_\_\_\_\_

Где я могу получить полезную информацию и компетентный совет?

Дата предполагаемого завершения работы

Я буду просматривать и обновлять план по следующим числам

Что я должен сделать в первую очередь? (Проверить в начале и в конце рабочего этапа) \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_ начало \_\_\_\_\_ окончание \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ начало \_\_\_\_\_ окончание \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_ начало \_\_\_\_\_ окончание \_\_\_\_\_

В течении этого периода я должен придерживаться следующей позитивной установки: (Сделайте позитивное утверждение относительно того, как Вам следует действовать, работая над достижением своей цели).

#### *4. Дискуссия «Анализ Вашего рабочего времени».*

Составьте, пожалуйста, список дел на сегодняшний день и проранжируйте их по значимости. В конце дня посмотрите, все ли дела вы успели качественно сделать и если нет- то почему? Воспользуйтесь при необходимости следующим алгоритмом сохранения времени.

#### Алгоритм:

Начинайте каждый день с составления списка дел, которые нужно выполнить именно сегодня. В этом списке подчеркните красным цветом то, что нужно сделать в первую очередь, зеленым — что последует за ними, и синим — что может подождать до завтра. Выполняя дела, вычеркивайте их. Сегодняшнее синее может завтра стать красным, а может так и оставаться синим до тех пор, пока вы его так или иначе не вычеркните. Вы можете выработать свою собственную систему, но какую-то систему иметь надо, иначе вы не будете знать, что делать, а что нет. Сохраняйте списки вычеркнутых дел. Они могут вам пригодиться, когда ваш босс будет давать оценку вашей работе.

Обратите внимание, много ли времени у вас уходит на борьбу с проблемами. Это означает, что вы решаете возникшие проблемы вместо того, чтобы выполнять заранее намеченные дела.

Работа менеджера полна прерываний, она фрагментарна, общение с сотрудниками обычно бывает кратким, и разные виды деятельности сменяют одна другую. Иначе говоря, вам не хватает спокойного, предсказуемого, без вторжений и помех времени. Обычно женщинам лучше, чем мужчинам, удается делать несколько дел одновременно, да и после перерыва они способны включиться в работу быстрее.

Осознавать фрагментарность работы руководителя очень важно, потому что каждому нужно научиться осваивать ее и доводить каждое дело до конца, пусть даже медленно и понемногу. Если вы будете ждать, пока появится достаточно времени, чтобы начать работать над новым проектом, вам, может быть, придется ждать вечно.

*«Воры» времени:*

1. Медлительность или желание избежать выполнения задания.
2. Телефонные разговоры (если возможно, пусть телефонные звонки регистрируются, чтобы вы могли перезвонить в то время, когда ваша энергия уже иссякает и вы не можете выполнять другую работу).
3. Не положенные на свое место предметы.
4. Случайные посетители.
5. Ожидание кого-либо (у вас всегда должна быть какая-то работа).
6. Неспособность распределять обязанности.
7. Ненужные встречи (обдумайте, какова ваша роль на встрече, и решите, так ли уж необходимо вам там быть).

*Что поможет вам сберечь время:*

1. Отказывайтесь принимать решения в стрессовой ситуации, если в этом нет крайней необходимости.
2. Советуйтесь с другими сотрудниками.
3. Не ждите, что все пойдет хорошо.
4. Не бойтесь принять неправильное решение. Осознавайте, что не все, что стоит делать, стоит делать как следует.
5. Каждый день старайтесь выполнить заранее намеченный план.
6. Определяйте цели и задачи на каждый день в порядке очередности.
7. Каждый день составляйте список дел, которые необходимо выполнить.
8. Если у вас есть секретарь, старайтесь почаще пользоваться диктовкой.
9. Постоянно оценивайте дела первостепенной важности.
10. Спросите себя: «Как мне лучше всего использовать свое время прямо сейчас?» А затем приступайте к делу.
11. Разделите большой план на разделы, чтобы легче его выполнить.
12. Поделитесь со своим руководителем, что вы планируете сделать сами, а что хотите передать своим подчиненным, если у вас будет слишком много дел, и попросите его мнения и совета

*5. Пройдите диагностический тест «Три состояния нашего Я — взрослый, родитель, ребенок»*

Прочитав книгу Э. Берна «Игры, в которые играют люди...», вы узнаете, что в каждом из нас сосуществуют три состояния нашего Я — взрослый, родитель, ребенок. Из данного занятия вы узнали, что манипуляция опирается в основном на состояния «родитель» и «ребенок», а основным способом защиты от манипуляции является перевод общения на уровень «взрослый-взрослый». Очень важно научиться осознавать свои состояния Я, чтобы гибко использовать разные формы поведения в зависимости от ситуации. Данный тест поможет вам оценить, как сочетаются три состояния Я вашей личности.



Оцените каждое из приведенных высказываний в баллах от 0 до 10 (0 — если для вас это совершенно не характерно, 10 — если это полностью относится к вам).

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, что хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны учиться безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Теперь подсчитайте отдельно сумму баллов по следующим группам вопросов:

- 1) вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 — Д («дитя»),
- 2) вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 — В («взрослый»),
- 3) вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 — Р («родитель»).

У вас получится комбинация из трех букв: на первое место ставите букву, которая набрала наибольшее количество баллов, на третье — ту, которая набрала наименьшее количество баллов.

Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Вам будет несложно овладеть способами защиты от манипуляций и сами вы не склонны к их использованию.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, например, для научной работы. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то это значит, что пора взять свои эмоции под контроль. Вам надо иметь в виду, что манипуляторам легко воздействовать на вас, опираясь на ваше Я «ребенка». В то же время вы наверняка замечали, что вам легко бывает добиться своего, используя в общении пристройку «снизу».

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, то есть всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, то все в порядке. Надо лишь учитывать, что особенности вашего общения могут влиять на ваши отношения с другими людьми, оттолкнуть их от вас. Если же вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место — это вполне осуществимо.

*б. Решите предложенную ситуационную задачу.*

## Занятие 6. Психология принятия решений.

### Вопросы для обсуждения:

- 1.Какая ситуация считается проблемной?
- 2.Каким требованиям должны удовлетворять управленческие решения?
- 3.Расскажите об основных моделях принятия решений.
- 4.Каковы особенности индивидуального и группового принятия решений?
- 5.Расскажите о внутренних факторах принятия решений.
6. Расскажите о внешних факторах принятия решений.
7. Какие вы знаете стратегии менеджмента, влияющие на принятие решений?

### Задание для самостоятельной работы:

#### *1.Подготовить рефераты на тему:*

Факторы, влияющие на принятие решений

Групповое принятие решений.

#### *2.Дискуссия на тему «Принятие важного решения».*

Представьте, что Вам надо принять какое-то решение. Воспользуйтесь следующим планом и ответьте на вопросы:

#### Кто?

Кто должен принимать решение?

Кто будет принимать решение?

Если ответ на эти вопросы не один и тот же, как это поправить?

С кем посоветоваться по поводу принимаемого решения? Конечно, если речь идет о специальных вопросах, для консультации должны быть приглашены соответствующие специалисты.

Кто должен участвовать в принятии решения? Для ответа на этот вопрос надо определить, какие сферы деятельности будут затронуты принимаемым решением.

Кого нужно проинформировать о решении? Никогда не давайте повода обвинить себя в том, что вы не поставили людей в известность.

Кто будет осуществлять решение? Как будет реализовываться принятое решение?

Кто будет отвечать за результаты? Персональную ответственность надо устанавливать заранее, чтобы человек, на которого она будет возложена, мог участвовать на всех стадиях планирования и осуществления решения.

#### Что?

Что должно быть решено? Что нужно решить?

Что можно решить?

«Должно быть» — максимум, идеальная ситуация. «Нужно» — минимум, приемлемое положение. «Можно» - то, что реально сделать сейчас с надеждой добраться до максимума.

Какая требуется информация? Какие факты имеются в нашем распоряжении? Каких сведений недостает?

Какие надо сделать запросы и издать приказы? Достаточно ли для этого обычных процедур? Если нет, что нужно сделать?

Какие выгоды принесет решение? Какие невыгодные аспекты надо учесть?

Каков возможный риск?

Что может помешать вашим действиям?

#### Где?

Где найти необходимых людей? Часто это критический для решения вопрос. Если нужных людей не найдется, придется пересматривать весь план.

Где найти недостающие факты, где получить информацию?

К чему приведет решение? Чем оно обернется лично для вас? Умный человек, принимая решение, смотрит вперед, не позволяет себе слепо брести к тупику или невыносимому положению.

Когда?

Фактор времени жизненно важен. Мудрый человек, принимающий решения, заставляет время работать на него. Он старается не опоздать, но помнит, что опережать события опасно.

Когда должно (нужно, можно) принять решение?

Когда должно (нужно, можно) объявить о принятом решении?

Когда должно (нужно, можно) приступить к выполнению решения?

Как?

Как добыть информацию, найти нужных людей, заручиться поддержкой, обеспечить помощь персонала?

Как осуществлять решение? Каждый опытный руководитель принимает решение так, как если бы ему самому предстояло проводить его в жизнь. Другими словами, у него есть план и, как минимум общая идея о методах, которыми можно достичь ожидаемых результатов.

### *3. Пройдите диагностический тест «Решительный ли вы?»*

Из предложенных вариантов ответов — А, Б, В, Г, Д, Е — выберите один.

1. Что, по-вашему, движет человеком в жизни прежде всего?  
А — любопытство,  
Б — желание,  
В — необходимость.
2. Как вы думаете, почему люди переходят с одной работы на другую?  
Г — их увольняют,  
Д — уходят из-за большей зарплаты,  
Е — другая работа им больше по душе.
3. Когда у вас происходят неприятности:  
А — вы откладываете их решение до последнего,  
Б — у вас есть потребность проанализировать, насколько виноваты вы сами,  
В — вы не хотите даже думать о том, что случилось.
4. Вы не успели вовремя сделать какую-то работу и:  
Е — заявляете о своей неудаче еще до того, как это станет известно,  
Г — с боязнью ждете, когда вас спросят о результатах,  
Д — вы основательно подготавливаете к объяснению.
5. Когда вы достигаете какой-то поставленной цели, то встречаете известие об этом:  
В — с чувством облегчения,  
Б — с бурными положительными эмоциями,  
А — по-разному, в зависимости от цели, но не так бурно.
6. Что бы вы рекомендовали очень стеснительному человеку?  
Г — избегать ситуаций, требующих риска,  
Е — избавиться от этого, обратившись к помощи психологов,  
Д — познакомиться с людьми другого склада, не страдающими застенчивостью.
7. Как вы поступите в конфликтной ситуации?  
Б — поговорю с тем, с кем вступил в конфликт,  
А — напишу письмо,  
В — попробую разрешить конфликт через посредника.
8. Какого рода страх возникает у вас, когда вы ошибаетесь?  
Д — страх того, что ошибка может изменить тот порядок, к которому вы привыкли,  
Г — боязнь наказания,  
Е — боязнь потерять престиж.

9. Когда вы с кем-то разговариваете, то:

А — время от времени отводите взгляд,

Б — смотрите прямо в глаза собеседнику,

Г — отводите взгляд, даже когда к вам обращаются.

10. Когда вы ведете важный разговор, то:

Е — тон разговора обычно остается спокойным, Д — вы то и дело вставляете ничего не значащие слова, В — вы повторяетесь, волнуетесь, ваш голос начинает вас подводить. А теперь обратимся к результатам. Если почти все ваши ответы состоят из вариантов А и Д, то вы не особенно решительный человек, но вас нельзя назвать и нерешительным. Вы действуете не всегда достаточно активно и быстро, но только потому, что считаете, что дело не стоит того. Вам нравятся отважные люди. Но часто вы оправдываете и нерешительных, считая, что их действия — результат не страха, а осмотрительности и осторожности. Когда вы читаете книги, смотрите фильмы о смелых, отчаянных людях, то часто хотели бы быть на их месте.

Если вы выбрали главным образом варианты Б, Е, то вы, безусловно, решительный человек. Вы слишком часто пренебрегаете вещами, которые считаете мелкими, незначительными. Но, несмотря на это, вас ценят как самостоятельную и интересную личность. Если у вас есть еще и чувство ответственности, то вам часто поручают сложные задания, но в этом случае в вашей группе должны быть люди другого типа, которые бы уравновешивали вашу слишком большую активность. Не нужно ли вам все же лучше продумывать решения, которые вы принимаете?

Если все ваши ответы относятся к В, Г, то вы боитесь не только принимать решения, но даже обдумывать их, страшаетесь приближающихся событий. Ваше психологическое состояние нельзя назвать стабильным, благополучным. Часто вы ожидаете скорее критики ваших действий, чем похвалы. Есть ли у вас другие варианты ответов? Если нет, то у вас есть проблемы не только с самим собой, но и с окружающими.

#### *4. Пройдите диагностический тест «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ УБЕЖДАТЬ ДРУГИХ?»*

Умение убеждать - это настоящее искусство. Подобно многим другим способностям, оно может быть присуще человеку «от рождения», однако многие из нас в состоянии развить у себя умение оказывать воздействие на окружающих. Вот несколько существенных моментов, по которым вы могли бы проверить свой уровень.

1. Высказывая свою точку зрения, всегда ли вы смотрите на того человека или на ту группу людей, к кому обращаетесь?
2. Легко ли вас расслышать во время разговора?
3. Используете ли вы термины, которые понятны вашим слушателям?
4. Если ваше утверждение весьма оригинально, можете ли вы привести по меньшей мере пару серьезных доводов в его пользу?
5. Легко ли вы теряете контроль над своими чувствами?
6. Легко ли вас обескуражить высказыванием, вопросом, шуткой и пр. ?
7. Склонны ли вы давать обещания, которые не в состоянии выполнить или которые не выполняете?
8. Есть ли у вас привычка запоминать интересные факты из прочитанного, увиденного или услышанного?
9. Часто ли люди пугают вас?
10. Любите ли вы поспорить ради спора?

*Ключ*

Поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы 1, 2, 3, 4, 8 и за каждый ответ «нет» на вопросы 5, 6, 7, 9, 10.

*Оценка результатов теста*

0—3 балла. Извините, дружище, но вы вряд ли сможете добиться успеха в обмене мнениями. Ваша сила воздействия на собеседника довольно слаба, но не огорчайтесь!

Вероятно, вы приятный человек и у вас найдутся друзья, которые смогут отстоять вашу позицию.

4—8 баллов. Вы обладаете средними способностями к оказанию воздействия. Иногда вы отстаиваете свою позицию, но часто этого сделать не удастся. Возможно, этот краткий вопросник даст вам некоторые указания для дальнейшего совершенствования.

9-10 баллов. Вы нас убедили! Вы умеете убеждать.

5. Решите предложенную ситуационную задачу.

## **Занятие 7. Психология делового общения. Переговоры.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Назовите типы ораторов и их основные качества.
2. Расскажите о невербальной коммуникации. какова пространственная организация выступления?
3. Расскажите о стилях выступления с позиций трансактного анализа. Какие приемы аттракции используются при выступлении?
4. Проанализируйте модели делового общения.
5. Из-за чего возникают коммуникативные барьеры?
6. Какие манипулятивные тактики вы знаете?
7. Что входит в структуру переговоров?

### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Подготовить реферат на тему:

Искусство нравиться людям.

2. Проанализируйте карту процесса конфронтации во время переговоров по следующему алгоритму:

#### Наблюдение

Следите за началом конфронтации, наблюдайте за поведением своего противника:

#### Размышление

Ваша цель?

#### Планирование

Как можно использовать в своих целях некоторые факторы, определяемые людьми и обстоятельствами?

#### Действия

Займитесь выполнением пунктов плана.

#### Оценка

Система работает? После встречи, оставшись наедине, поразмышляйте над следующими вопросами:

- Вы добились желаемого:
- Почему вы добились успеха?
- Почему вы потерпели неудачу?
- Как избежать этой проблемы в следующий раз?
- Как можно узнать больше о вашем оппоненте: о его «среде обитания» и прочем?
- Какие навыки надо совершенствовать, чтобы успешнее проводить встречи?
  - умение говорить?
  - умение писать?
  - умение собирать данные?
  - умение одеваться?
  - другие?

#### Корректировка

Проанализируйте свои достижения и заблаговременно составьте план следующей встречи. Если будет необходимо, внесите изменения.

*Будь опорой сам себе!*

Подробный и честный анализ всех вышеприведенных пунктов позволит вам иметь точную картину всей конфронтации. Вы определите, в чем проявились ваши сильные стороны и над чем необходимо работать.

Определите для себя приоритеты, которым надо уделить особое внимание, чтобы добиться успеха в конфронтации.

Внимание: никогда не начинайте конфронтацию с мыслью, что можете проиграть! Сосредоточьтесь на своих сильных сторонах, противопоставьте их слабостям оппонента.

3. Решите предложенную ситуационную задачу.

## **Занятие 8. Конфликты в социальной работе.**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Что входит в структуру конфликта?
2. Назовите сигналы наличия конфликтной ситуации.
3. Проанализируйте основные стили поведения в конфликтной ситуации.

### **Задание для самостоятельной работы:**

1. Подготовить реферат на тему:

Пути разрешения конфликта.

Влияние социально-психологического климата в коллективе на личность.

2. Пройдите диагностический тест «Психологический климат в вашей группе»

Определите психологическую атмосферу в вашей группе по предложенной методике.

Инструкция. Ниже приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых вы можете описать атмосферу в вашей группе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поместите знак «х» (зачеркните соответствующую цифру), тем более выражен признак в вашей группе. Итак, для атмосферы в вашей группе характерны:

1. Дружелюбие 1 2 3 4 5 6 7 8 Враждебность
2. Согласие 1 2 3 4 5 6 7 8 Несогласие
3. Удовлетворенность 1 2 3 4 5 6 7 8 Неудовлетворенность
4. Увлеченность 1 2 3 4 5 6 7 8 Равнодушие
5. Продуктивность 1 2 3 4 5 6 7 8 Непродуктивность
6. Теплота 1 2 3 4 5 6 7 8 Холодность
7. Сотрудничество 1 2 3 4 5 6 7 8 Отсутствие сотрудничества
8. Взаимная поддержка 1 2 3 4 5 6 7 8 Недоброжелательность
9. Занимательность 1 2 3 4 5 6 7 8 Скука
10. Успешность 1 2 3 4 5 6 7 8 Неуспешность

Обработка результатов.

Ответ по каждому из 10 пунктов шкалы оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак «х», тем ниже балл, тем лучше психологическая атмосфера в группе. Итоговый показатель может колебаться от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (самая неблагоприятная).

3. Определите «Ваш стиль поведения в конфликтной ситуации» по тесту Томаса.

Инструкция. Вам будет предложено по паре утверждений, описывающих тот или иной вариант выхода из абстрактной конфликтной ситуации. Таких пар будет 30. Ваша задача заключается в том, чтобы из каждой «пары» выбрать тот вариант поведения, который приемлем для вас. Тест следует проводить на отдельном листочке бумаги. Там вы должны зафиксировать следующее: номер «пары», а также шифр, соответствующий варианту поведения, который вы выбрали. Шифр (буква, цифра) в каждом случае приводится в начале утверждения. Запись будет выглядеть примерно так:

1. А4.
2. В5.

### 3. А4 и т.д.

Выбор должен быть осуществлен обязательно в каждой из 30 пар (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

#### Варианты поведения:

- |  |   |
|--|---|
| 1. А4. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей.   | В1. Я стараюсь добиться своего.   |
| 2. А4. Нередко я предпочитаю, чтобы ответственность за решение спорного вопроса брали на себя другие.      | В5. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я предпочитаю обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны. |
| 3. А4. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.      | В3. Я уступаю в одном в обмен на другое.  |
| 4. А2. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.                          | В4. Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.  |
| 5. А1. Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  | В2. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.   |
| 6. А1. Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  | В2. Улаживая ситуацию, я обычно пытаюсь добиться своего.  |
| 7. А2. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.                                     | В1. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.   |
| 8. А3. Я предпочитаю среднюю позицию.  | В1 Я отстаиваю свои желания.  |
| 9. А3. Я предпочитаю среднюю позицию.  | В2. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.   |
| 10. А2. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.                           | В4. Нередко я предпочитаю, чтобы ответственность за решение спорного вопроса брали на себя другие.          |
| 11. А2. Я стараюсь немедленно преодолеть наши разногласия.   | В3. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.                                      |
| 12. А2. Я сразу же пытаюсь открыто определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. | В4. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.          |
| 13. А4. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.                                  | В3. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.         |
| 14. А4. Я считаю, что разногласия не всегда стоят того, чтобы волноваться из-за них.                       | В1. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.   |
| 15. А3. Я предпочитаю среднюю позицию.   | В4. Я считаю, что разногласия не всегда стоят того, чтобы волноваться из-за них.                            |
| 16. А5. Я стараюсь не задеть чувств другого.   | В1. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.   |
| 17. А2. Я сразу же пытаюсь открыто определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. | В5. Я больше стараюсь успокоить другого и сберечь наши отношения.   |

18. А5. Я стараюсь не задеть чувств другого.
19. А1. Я твердо пытаюсь достичь своего.
20. А5. Я стараюсь успокоить другого и сберечь наши отношения.
21. А5. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
22. А5. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
23. А3. Я стараюсь найти компромиссное решение.
24. А1. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
25. А1. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
26. А1. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
27. А3. Я стараюсь найти компромиссное решение.
28. А3. Я предпочитаю среднюю позицию.
29. А5. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
30. А4. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать спор.
- В2. Я не всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы совместно с другими заинтересованным лицом добиться успеха.
- В3. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- В4. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
- В3. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- В3. Я стараюсь привести другого к компромиссу.
- В5. Иногда я жертвую своими интересами ради другого человека.
- В5. Я больше стараюсь успокоить другого.
- В5. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- В2. Я сразу же пытаюсь открыто определить, в чем состоят затронутые интересы и спорные вопросы.
- В2. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
- В2. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- В2. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- В5. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

теперь независимо от букв, указанных в шифре, подсчитайте количество цифр, стоящих возле букв: 1-..., 2-..., 3-..., 4-..., (общая сумма должна быть 30).

Этот тест позволяет определить ведущую стратегию вашего поведения в условиях противоречия. Как ни странно, но существует всего пять способов поведения в ситуации конфликта. Если у вас оказалось больше всего 1, то вы предпочитаете стратегию поведения соперничество; 2 - сотрудничество; 3 - компромисс; 4 - избегание; 5 - уступчивость.

Сообразуясь с ситуацией, руководитель должен применять различные межличностные стили управления конфликтами, однако, стиль «решение проблемы» должен быть основным, так как именно он делает конфликт функциональным.

#### *4. Пройдите диагностический тест «ОЦЕНКА УРОВНЯ КОНФЛИКТНОСТИ ЛИЧНОСТИ»*

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его.



1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинять своей воле других?
  - а) нет;
  - б) когда как;
  - в) да.
2. Есть ли на работе люди, которые вас побаиваются, а, возможно, и ненавидят?
  - а) да;
  - б) затрудняюсь ответить;
  - в) нет.
3. Кто вы в большей степени?
  - а) пацифист;
  - б) принципиальный;
  - в) предприимчивый.
4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?
  - а) часто;
  - б) периодически;
  - в) редко.
5. Что было бы для вас наиболее характерно, если бы вы возглавили новый коллектив?
  - а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в его целесообразности;
  - б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;
  - в) чаще бы советовался с людьми.
1. В случае неудачи какое состояние для вас наиболее характерно?
  - а) пессимизм;
  - б) плохое настроение;
  - в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции коллектива?
  - а) да;
  - б) скорее всего — да;
  - в) нет.
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?
  - а) да;
  - б) скорее всего - да;
  - в) нет.
9. Из трех личных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь?
  - а) раздражительность;
  - б) обидчивость;
  - в) нетерпимость к критике других.
10. Кто вы в большей степени?
  - а) независимый;
  - б) лидер;
  - в) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?
  - а) экстравагантным;
  - б) оптимистом;
  - в) настойчивым.
12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?
  - а) несправедливости;

- б) бюрократизма;  
в) эгоизма.
13. Что для вас наиболее характерно?  
а) недооценивать свои способности;  
б) оценивать свои способности объективно;  
в) переоценивать свои способности.
14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?  
а) излишняя инициативность;  
б) излишняя критичность;  
в) излишняя прямолинейность.

Вопросы	Оценочные баллы конфликтности	Уровни развития	Сумма баллов
1	а) 1 б) 2 в) 3	1-очень низкий	14 - 17
2	а) 3 б) 2 в) 1	2-низкий	18-20
3	а) 1 б) 3 в) 2	3-ниже среднего	21-23
4	а) 3 б) 2 в) 1	4-чуть ниже	24-26
5	а) 3 б) 2 в) 1	5-средний	27-29
6	а) 2 б) 3 в) 1	6-чуть выше	30-32
7	а) 3 б) 2 в) 1	7-выше среднего	33-35
8	а) 3 б) 2 в) 1	8-высокий	36-38
9	а) 2 б) 1 в) 3	9-оченьвысокий	39-42
10	а) 3 б) 1 в) 2		
11	а) 2 б) 1 в) 3		
12	а) 3 б) 2 в) 1		
13	а) 3 б) 2 в) 1		
14	а) 1 б) 2 в) 3		

5. Решите предложенную ситуационную задачу.

### Занятие 9. Психология работы в организации. Психология лидерства.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды организационных структур вы знаете?
2. Каковы типичные реакции человека на нововведения?
3. Проанализируйте виды организационных культур.
4. Расскажите о психологических моделях общения руководства с подчиненными.
5. Что делает делегирование полномочий эффективным?
6. Какие вы знаете теории происхождения лидерства?

#### Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить реферат на тему:

Сравнительный анализ различных организационных структур.

Творчество в управленческой деятельности.

Психология лидерства.

2. Подготовьте презентации на тему: «Стив Джобс – основатель корпорации Apple», «Почему в Смоленске появилась улица им. Шкадова?»

3. Проанализируйте следующие различия между лидером и администратором:

Администратор	Лидер
Думает о личном вознаграждении, се, что скажут о нем другие Тяжело сходится с людьми	Думает, как поощрить персонал работать, болеет о делах компании (низации)
Имеет личную автостоянку и т.п.	Легко сходится с людьми
Управляет, не выходя из кабинета Приезжает поздно, уезжает вовремя Любит говорить	Не имеет личной автостоянки, лифта и пр. УРКа (управляет, расхаживая по компании)
Труднодоступен для подчиненных Ничего не решает без комиссий и консультантов	Приезжает на работу рано, уезжает Любит слушать Доступен для всех
Надменен Умело уваливает от проблем Настойчив, когда дело касается его интересов Нетерпим к любому несогласию	Не боится сам принимать решения Скромнен Смело берется решать сложные проблемы Настойчив
Не знает имен сотрудников Доверяет цифрам Считает себя выше черновой работы Ищет козла отпущения	Терпим к открытому несогласию Знает сотрудников по именам Доверяет людям Если нужно, не брезгует черновой
Отдает должное себе: жалуется на ствие хороших работников Перекладывает неприятные обязанности на других Непредсказуем: говорит то, что, по мнению, хотят от него услышать Любит письменные распоряжения	Часто берет вину на себя Отдает должное другим Знает, когда и как увольнять Любит разговор с глазу на глаз
Составляет руководства по управлению компанией Скрытен Не держит обещаний Роскошный кабинет	Последователен и честен по к персоналу Не составляет руководств по управлению компанией Откровенен Держит обещания Простой кабинет
Не наймет на работу никого, кто много похож на возможного На первом месте всегда он сам	Думает, что в компании есть как мум два преемника На первом месте всегда компания

4. Пройдите диагностический тест «Администратор или лидер»

Инструкция

Тщательно продумав нижеследующие высказывания, постарайтесь определить по одиннадцатибальной шкале (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10) степень вашего согласия с каждым из них. Зафиксируйте результаты ваших размышлений в соответствующих клетках регистрационного бланка. Имейте в виду, что 10 здесь означает полное согласие с

высказыванием, 0 — полное несогласие, 5 — согласие наполовину. Остальные степени согласия расходятся по восходящей от 0 до 5 и от 5 до 10.

Я доверяю людям.

Я считаю, что о решении своих социально-бытовых проблем люди должны заботиться сами, а не их руководители.

Я за то, чтобы сотрудники подразделений сами выбирали себе руководителей.

Когда это необходимо, я умею заставить людей «крутиться».

Люди хорошо знают, что я умею хранить доверяемые мне их личные тайны.

Все люди хотят одного — власти; я — не исключение.

Я склонен и готов вступить за коллег всякий раз, когда с ними обходятся несправедливо.

Думаю, что в интересах дела людям выгодно иметь руководителем человека не-преклонного и жесткого.

Я за полную гласность.

Согласен с тем, что основное для достижения успеха в управлении — умение любыми средствами принудить людей выполнять работу.

Я могу ладить (срабатываться) даже с теми людьми, которые мне не по душе.

Я отдаю команды, распоряжения, приказы, указания всем подчиненным в одинаковой форме.

Я склонен и способен использовать в интересах дела мнения, противоположные моей собственной точке зрения.

Мое глубокое убеждение состоит в том, что преуспевающим может быть лишь руководитель, которого боятся.

Мне кажется, что я хорошо знаю общие нужды и проблемы своего подразделения.

Мне легче руководить людьми, когда я знаю о них то, что они не хотели бы афишировать.

Я лично заинтересован в том, чтобы общие проблемы и трудности моих коллег разрешались.

Я уверен, что боязнь наказания — более сильный стимул для любого работника, чем ожидание поощрения.

Я чувствую в себе способности и готовность практически действовать для решения общих для подразделения проблем.

Когда надо, я умею поставить себя так, что люди соглашаются со мной из опасения «нарваться на неприятности».

Регистрационный бланк:

Л 1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	(лидер)
А 2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	(администратор)

Ключ

1. Суммируйте все баллы по шкале Л (нечетные высказывания), запишите итог.

2. Ту же операцию проделайте со шкалой А, запишите итог.

Результат

Отношение Л/А отражает соотношение в вашей деятельности черт лидера и администратора. Например: Л = 90, А = 60. Значит — лидер на 60% и на 40% администратор.

*5.Пройдите диагностический тест «Комплекс уязвимого авторитета руководителя»*

Инструкция

Вам предложены 15 утверждений. Отметьте те варианты согласия или несогласия с ними, которые наиболее близки вашим убеждениям.

1. Могу сказать о себе, что я выполняю свои обязанности настолько хорошо, на сколько это возможно.

А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.

2. До сих пор мне удавалось точно предвидеть важные для моего предприятия явления и события.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
3. Главной причиной неудач, которые иногда бывают в моей работе, является плохое отношение или глупость части моих сотрудников.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
4. Я признаю право на критику, но должен отметить, что большинство моих критиков не имеют морального права выдвигать против меня обвинения.  
А — согласен полностью; Б — согласен частично; В — скорее не согласен; Г — совершенно не согласен.
5. Многие сотрудники даже не замечают моих неудач.  
А — согласен полностью; Б — согласен частично; В — скорее не согласен; Г — совершенно не согласен.
6. Люди, которые хотят меня поучать, должны сами сначала многому научиться.  
А — согласен полностью; Б — согласен частично; В — скорее не согласен; Г — совершенно не согласен.
7. Согласие с мнением подчиненных является признаком слабости руководителя.  
А — согласен полностью; Б — согласен частично; В — скорее не согласен; Г — совершенно не согласен.
8. Я трезво и объективно оцениваю себя самого.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
9. Я ценю справедливую критику, но должен сказать, что те, кто критиковал мои решения, проявили злую волю или пренебрежение.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
10. Я могу безошибочно оценить отношение моих подчиненных ко мне.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
11. Не следует уступать подчиненным, поскольку это подрывает авторитет руководителя.  
А — согласен полностью; Б — согласен частично; В — скорее не согласен; Г — совершенно не согласен.
12. Я стараюсь сохранить критическое отношение к себе, но могу сказать, что принимаю правильные решения.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
13. Истинно компетентный человек может полагаться исключительно на свое мнение.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
14. Меня нервирует нелояльность людей, которые публично выступают против моих распоряжений.  
А — всегда; Б — обычно; В — иногда; Г — почти никогда.
15. Я ценю прямоту и самостоятельность моих подчиненных, но считаю, что они должны выполнять мои приказы без дискуссий.  
А — согласен полностью; Б — согласен частично; В — скорее не согласен; Г — совершенно не согласен.

Результат.

Если у вас явно преобладают ответы «А», будьте осторожны: комплекс угрожаемого авторитета может стать вашей болезнью.

Если у вас явно преобладают ответы «Б», то можно признать, что вы очень осторожны, но нельзя исключить у вас предрасположенности к данной болезни.

Если у вас явно преобладают ответы «Г», то скорее всего, вы не подходите для роли «авторитета».

Если у вас явно преобладают ответы «В», то вы занимаете по отношению к своим подчиненным слишком оборонительную позицию.

Если ни один из типов ответов не получил у вас явного преимущества, значит, этот тест не может описать вас достаточно точно.

*6. Пройдите диагностический тест «стали ли Вы настоящим работоголиком?»*

1. Берете ли вы с собой работу домой или на время отпуска?  
Любопытно, что некоторые работоголики пытаются замаскировать свое состояние от окружающих и, например, утверждают, что берут работу домой или специальную литературу в отпуск только потому, что им это интереснее других занятий.
2. Часто ли вы думаете о работе, например, когда не можете заснуть?  
Честный — по крайней мере перед самим собой — «работоголик» отвечает на такой вопрос: «Как правило, я думаю в такие минуты исключительно о работе».
3. Быстро ли вы работаете?  
Как алкоголик стремится опьянеть побыстрее и торопится налить рюмку за рюмкой, так и «работоголик» находит особое удовольствие в высоком темпе работы.
4. Испытываете ли вы порой чувство вины, берясь за работу?  
Один из частных признаков «работоголизма» - чувство вины, которое «работоголик» испытывает по отношению к своей семье, которой он пренебрегает во время работы.
5. Избегаете ли вы в разговорах упоминания о том, как много вы работаете?  
Начинающий «работоголик» любит говорить о своем трудовом усердии, а хронический - избегает таких разговоров, ощущая чувство вины перед брошенной им семьей.
6. Испытываете ли вы непреодолимое желание не отрываться от начатой работы и работать до тех пор, пока хватит сил?  
Как алкоголик не может остановиться после первой рюмки, так и «работоголик» теряет контроль над собой и буквально пьянеет от работы.
7. Используете ли вы какие-то оправдания своей склонности работать без меры?  
Характерный пример такого рода оправданий — сентенция «Работу надо делать как следует, либо не делать ее вообще».
8. Агрессивны ли вы по отношению к окружающим?  
«Работоголик» склонен оценивать окружающих только через призму их трудового вклада, и беда тем, кто работает хоть чуточку менее интенсивно!
9. Пытаетесь ли вы время от времени заставить себя не работать?  
Ощущая ненормальность своего образа жизни или выслушивая упреки на эту тему от окружающих, «работоголик» время от времени пытается заняться «самолечением» — например, беря более продолжительный, чем обычно, отпуск или уезжая на выходные дни куда-нибудь на экскурсию.
10. Пытались ли вы перейти работать туда, где рабочее время жестко регламентируется?  
Это тоже одна из форм «самолечения» — ответственность за регламентацию режима работы перекладывается на высшее начальство.
11. Часто ли вы меняли свое место работы или сферу деятельности?  
«Работоголик» любит искать для себя новые возможности самораскрытия, меняя место работы или стремясь занять руководящие должности в общественных или политических организациях.
12. Подстраиваете ли вы весь образ жизни под нужды работы?  
Для «работоголика» все в жизни, кроме работы, второстепенно и подчинено служебным интересам. Хронические «работоголики» жертвуют в конце концов даже совместными обедами и ужинами с семьей.
13. Заметили ли вы, что теряете интерес к знакомыми, которые не связаны с вашей работой?  
Так как работа отнимает все больше времени, для других интересов и людей не остается времени и душевных сил.
14. Испытываете ли вы жалость к себе?

«Работоголик» обожает, когда окружающие жалеют его за перегруженность работой. Это ослабляет мучающее его чувство вины и улучшает настроение.

15. Ощущаете ли вы перемены в своей семейной жизни?

Несмотря на отрицательные последствия «работоголизма», внешне семейная жизнь «работоголиков» не претерпевает изменений, но в ней остается все меньше тепла и внутренней сплоченности.

16. Замечаете ли вы за собой стремление «запасться» работой?

«Работоголик», похоже, испытывает страх перед бездействием и старается всегда иметь работы хоть чуть-чуть больше, чем можно сделать сегодня.

17. Пренебрегаете ли вы едой?

Работа держит «работоголика» в состоянии постоянной спешки, и поэтому он обычно питается весьма нерегулярно. Но зато уж когда он садится за стол...

18. Попадали ли вы в больницу из-за своего «работоголизма»?

Чтобы ответить на этот вопрос, вы должны знать, что «работого-лизм» является причиной многих заболеваний, в том числе гипертонии и инфаркта.

19. Часто ли вы работаете вечерами?

Как для алкоголика традиционна тяга «пропустить с утра», так и для «работоголика» характерна работа по вечерам и даже ночью.

20. Выполняете ли вы порой и ту работу, которая явно ниже ваших возможностей и положения?

В своем стремлении «запасться» работой «работоголик» принимает порой на себя и выполнение той работы, которую он вполне мог бы поручить подчиненным.

21. Замечаете ли вы ослабление своей работоспособности?

Первый признак того, что «работоголик» переоценил свои возможности, — ослабление его способности концентрироваться на работе.

Итак, подведем итоги.

1. Если вы ответили «да» более чем на пять вопросов, это означает, что вы подвержены «работоголизму».
2. Положительный ответ на десять и более вопросов означает, что вас уже можно квалифицировать как жертву «работоголизма»

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и текущей аттестации Критерии и показатели оценивания компетенций по дисциплине

компетенция	критерии	показатели (по уровням)
<b>ОК-6</b> способность действовать в нестандартных ситуациях, проявлять инициативу, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	<b>Знаниевый</b>	«Зачтено» <i>Знает</i> основные виды управленческой деятельности в социальной работе; -структуру психики человека; -ведущие мотивации управленческой деятельности; -содержание, цели и средства общения как формы взаимодействия людей, психологические модели делового общения; -основные концепции управления людьми в организации и факторы, влияющие на формирование стиля руководства и на принятие решений; -личностные качества, способствующие и препятствующие успеху в социальной работе;

	<p align="center"><b>Деятельностный</b></p>	<p>-основы делового этикета;  - роль руководителя в создании социально - психологического климата в организации.  <b>«Не зачтено»</b>  <i>Не знает</i> основные виды управленческой деятельности в социальной работе;  -структуру психики человека;  -ведущие мотивации управленческой деятельности;  -содержание, цели и средства общения как формы взаимодействия людей, психологические модели делового общения;  -основные концепции управления людьми в организации и факторы, влияющие на формирование стиля руководства и на принятие решений;  -личностные качества, способствующие и препятствующие успеху в социальной работе;  -основы делового этикета;  - роль руководителя в создании социально - психологического климата в организации.</p> <p><b>Зачтено»</b>  <i>Умеет</i> -выделять в деятельности социального работника основные управленческие функции (планирование, организацию, мотивацию и контроль); оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;  - уметь творчески использовать инновации в управленческой деятельности социального работника с различными категориями населения;  <b>«Не зачтено»</b>  <i>Не умеет</i> -выделять в деятельности социального работника основные управленческие функции (планирование, организацию, мотивацию и контроль); оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;  - уметь творчески использовать инновации в управленческой деятельности социального работника с различными категориями населения</p>
<p><b>ОПК-2</b>  способностью к постановке и обоснованию цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбору путей ее достижения</p>	<p align="center"><b>Знаниевый</b></p>	<p><b>Зачтено»</b>  <i>Знает</i> основные виды управленческой деятельности в социальной работе;  -структуру психики человека;  -ведущие мотивации управленческой деятельности;  -содержание, цели и средства общения как формы взаимодействия людей, психологические модели делового общения;  -основные концепции управления людьми в организации и факторы, влияющие на формирование стиля руководства и на принятие</p>



	<p style="text-align: center;"><b>Деятельностный</b></p>	<p>решений;          -личностные качества, способствующие и препятствующие успеху в социальной работе;          - роль руководителя в создании социально - психологического климата в организации.  <b>«Не зачтено»</b>  <i>Не знает</i> основные виды управленческой деятельности в социальной работе;          -структуру психики человека;          -ведущие мотивации управленческой деятельности;          -содержание, цели и средства общения как формы взаимодействия людей, психологические модели делового общения;          -основные концепции управления людьми в организации и факторы, влияющие на формирование стиля руководства и на принятие решений;          -личностные качества, способствующие и препятствующие успеху в социальной работе;          - роль руководителя в создании социально - психологического климата в организации.</p> <p><b>«Зачтено»</b>  <i>Умеет</i> -находить -применять навыки эффективного целеполагания при планировании управленческой деятельности;          -выделять в деятельности социального работника основные управленческие функции (планирование, организацию, мотивацию и контроль); оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;          - уметь творчески использовать инновации в управленческой деятельности социального работника с различными категориями населения;  <b>«Не зачтено»</b>  <i>Не умеет</i> находить -применять навыки эффективного целеполагания при планировании управленческой деятельности;          -выделять в деятельности социального работника основные управленческие функции (планирование, организацию, мотивацию и контроль); оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях;          - уметь творчески использовать инновации в управленческой деятельности социального работника с различными категориями населения.</p>
<p><b>ПК-2</b>          способностью к выбору, разработке и эффективной реализации</p>	<p style="text-align: center;"><b>Знаниевый</b></p>	<p><b>«Зачтено»</b>          Свободно и уверенно воспроизводит понятийный аппарат, <b>знает</b> основные научные концепции управления людьми в организации, направленных на обеспечение прав человека в</p>

<p>социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты</p>	<p><b>Деятельностный</b></p>	<p>сфере социальной защиты.</p> <p><b>«Не зачтено»</b>  Допускает ошибки в знании основных видов управленческой деятельности в социальной работе, не знает основных научных концепций управления людьми в организации, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты</p> <p><b>«Зачтено»</b>  <b>Умеет</b> свободно применять законодательство для обеспечения прав клиента в сфере социальной защиты, способен творчески применить нужную социальную технологию в рамках поставленной задачи с учетом управленческих знаний и навыков.</p> <p><b>«Не зачтено»</b>  Не может разработать и эффективно применить социальную технологию с учетом знаний в области управления. Допускает грубые ошибки при использовании законодательства для обеспечения прав клиента в сфере социальной защиты.</p>
<p><b>ПК-6</b>  способностью к осуществлению профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи</p>	<p><b>Знаниевый</b></p> <p><b>Деятельностный</b></p>	<p><b>«Зачтено»</b>  Свободно и уверенно воспроизводит понятийный аппарат, сравнивает научные теории, концепции раскрывающие сущность профилактических мероприятий в социальной работе с учетом основных видов управленческой деятельности.</p> <p><b>«Не зачтено»</b>  Допускает ошибки в знании основных видов управленческой деятельности, что приводит к снижению качества профилактических мероприятий в области социальной работы.</p> <p><b>«Зачтено»</b>  Способен на творческой основе проводить профилактические мероприятия, обуславливающие потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи. Способен творчески применить знания из области управления в рамках поставленной задачи.</p> <p><b>«Не зачтено»</b>  Не может проводить профилактические мероприятия, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи.</p>

Итоговой формой контроля знаний, умений, навыков и сформированных при изучении дисциплины компетенций является зачет. При этом оценка итоговой аттестации существенным образом зависит от результатов промежуточного и текущего контроля.

Оценка по дисциплине выставляется путем суммирования баллов, полученных в ходе зачета и заработанных в течение семестра по итогам текущего контроля. В процессе текущего контроля оценивается сформированность компетенций, согласно п.2 рабочей программы.

Текущий контроль включает оценку работы студентов в ходе практических занятий, выполнение заданий для самостоятельной работы

### **Оценочные средства (примеры)**

#### **Тестовые задания**

Указание: Выберите из предложенных вариантов один или несколько правильных ответов.

1. По мнению отечественных психологов В.Г. Зазыкина и А.П. Чернышева, эффективность управленческой деятельности зависит от:

- а) способностей менеджера; +
- б) его знаний; +
- в) его умений и навыков;+
- г) от поддержки его высокопоставленными управленцами;
- д) от качества его личности. +

2. Важнейшими чертами личности руководителя, по мнению М. Биркенбиля, являются:

- а) стремление к доминированию; +
- б) коммуникативные способности;+
- в) гибкость; +
- г) находчивость;
- д) умение создавать личную информационную систему.+

3. По мнению Ч. Маргерисона и Э. Канабадзе, продвижению на высший уровень руководства способствуют:

- а) личное желание человека занять высокий пост;+
- б) умение работать с людьми;+
- в) хорошие внешние данные;
- г) готовность рисковать;+
- д) готовность брать на себя ответственность.+

4. По мнению М. Биркенбиля, способность управленца противостоять кризисным явлениям в организации зависит от следующих его личностных качеств:

- а) стремления к доминированию (руководству);+
- б) силы нервной системы;
- в) способности предвидения, прогнозирования событий, последствий своих управленческих решений;+
- г) направленности на достижение своих личных целей;
- д) решимости не сдаваться ни при каких обстоятельствах.+

5. Составляющие управления собственным поведением:

- а) желание развиваться, изменять свою жизнь;+
- б) самопознание;+
- в) постановка для себя конкретных трудных, но достижимых целей;+

- г) овладение способами нового поведения;+
- д) адекватная оценка своих достижений.+

6. Критерии личностного роста:

- а) характер локуса контроля (внешний или внутренний);
- б) наличие стремления работать, создавая нечто полезное и способность любить другого ради него самого;
- в) степень интегрированности личности;
- г) степень конгруэнтности между Я реальным и Я идеальным;
- д) все ответы верны.+

7. Установки:

- а) определяются нашими мнениями и убеждениями;
- б) являются результатом тех влияний, которым мы подвергаемся с детства;
- в) с большим трудом изменяются после 20-го года жизни;
- г) все ответы верны.+

8. Личностное развитие зависит от:

- а) биологических факторов;
- б) социокультурных факторов;
- в) от активности самой личности;
- г) все ответы верны.+

9. Полезные убеждения:

- а) перемены слишком трудны и болезненны, я предпочел бы ничего не менять;
- б) верю, что перемены принесут мне пользу;+
- в) все меняется, включая мои привычки;+
- г) все верно.

10. Внутренний локус контроля предполагает, что человек:

- а) склонен видеть причины своего поведения в себе самом;+
- б) склонен видеть причины своего поведения в других, в ситуации;
- в) ни то, ни другое;
- г) и то, и другое.

11. Ассертивность характерна для человека, который:

- а) не прячет свою агрессивность;
- б) ведет себя пассивно;
- в) позитивно относится к другим, адекватно оценивает себя;+
- г) хорошо манипулирует другими;
- д) способен защититься от манипуляций других;+
- е) способен попросить другого об одолжении, не испытывая неловкости;+
- ж) не боится возражать, настаивать на своем;+
- з) способен примириться с критикой;+
- и) расценивает противоположную сторону как противника.

12. Общие группы показателей низкой самооценки:

- а) психологические;
- б) социальные;
- в) физические;
- г) все ответы верны.+

13. В структуру деятельности входят:

- а) мотивация;+
- б) цель;+
- в) действия и операции;+
- г) внимание и восприятие;
- д) память.

14. Функции воли:

- а) побудительная;
- б) тормозная;
- в) и то, и другое;+
- г) не то и не другое;
- д) дифференцировка.

15. Недостаточность результата деятельности вызывает:

- а) фрустрацию;+
- б) включение механизмов интрапсихической защиты;+
- в) обращение за помощью;+
- г) саморегуляцию;
- д) появление отрицательных эмоций.+

16. Успех — это:

- а) когда тебе предложили высокий пост;
- б) высокая заработная плата;
- в) возможность делать на работе то, что ты считаешь нужным;+
- г) субъективная характеристика, соотносится с потребностями человека;+
- д) уважение со стороны окружающих, их восхищение тобой.+

17. Если недоволен своей должностью, то надо в первую очередь:

- а) пожаловаться на своего непосредственного начальника;
- б) сменить место работы;
- в) договориться с коллегами и начать «давить» на своего начальника;
- г) выяснить, что от тебя требуется, чтобы получить желаемую должность; +
- д) найти себе хобби, переключиться на другие сферы жизни.

18. Результат деятельности зависит от:

- а) самооценки;+
- б) уровня притязаний;+
- в) инстинктов.

19. Деятельность побуждается:

- а) потребностями;+
- б) мотивами;
- в) самооценкой.

20. Предметом самооценки может быть:

- а) тело;+
- б) способности;+
- в) социальные отношения.+

21. Стремление к самоусовершенствованию возникает из-за:

- а) свойств идеального Я",
- б) свойств реального Я;

в) расхождения между идеальным Я и реальным Я.+

22. Самооценка человека оказывает влияние:

- а) на характер планируемых им целей;+
- б) на его душевное равновесие;+
- в) на результат его деятельности.+

23. Феномен перцептивной защиты:

- а) связан с понижением порога восприятия;
- б) вызывается необычностью некоторых стимулов;
- в) облегчает узнавание некоторых слов;
- г) все ответы верны;
- д) ни один из ответов не верен.+

24. Подпороговое восприятие:

- а) может быть причиной реакций, не контролируемых сознанием;+
- б) представляет собой неопровержимо доказанное явление;
- в) наблюдается только у здоровых испытуемых;
- г) изучается парапсихологией;+
- д) все ответы неверны.

25. Аттракция - это:

- а) эмоция;+
- б) установка на другого конкретного человека;+
- в) эмоциональный компонент межличностного восприятия;+
- г) эмоциональный фон общения;+
- д) порождается оценкой другого в процессе межличностного восприятия.

26. Факторы, влияющие на уровень межличностной симпатии:

- а) позитивно оцениваемые личностные качества другого человека;+
- б) соотношение свойств между субъектом и объектом восприятия;+
- в) особенности культуры, к которой принадлежат общающиеся;+
- г) комфортность условий взаимодействия;+
- д) личностные особенности субъекта восприятия.+

27. Теория оптимальной активации позволяет объяснить:

- а) причину того или иного поведения;
- б) его направленность;+
- в) выбор формы поведения;+
- г) последовательность выбранных действий;
- д) результативность поведения.+

28. По мнению Маслоу, потребность в самоактуализации проявляется:

- а) одновременно с другими потребностями;
- б) у людей, стремящихся к самоутверждению;+
- в) у людей, стремящихся к безопасности;
- г) у большинства людей;
- д) очень редко, при условии удовлетворения других фундаментальных потребностей человека.+

29. При выработке оперантных форм поведения:

- а) организм относительно пассивен;

- б) индивидуум вырабатывает когнитивные стратегии;
- в) после условного раздражителя должно следовать безусловное подкрепление;+
- г) человек осознанно ставит перед собой те или иные цели;+
- д) активизируются архетипы коллективного бессознательного.

30. Характеристики управленческого решения (по Д. Фуллеру):

- а) будущность;+
- б) обратимость;+
- в) эффект воздействия;+
- г) качество;+
- д) периодичность.+

31. Принятию решения предшествуют следующие этапы:

- а) определение проблемы;+
- б) определение цели по наиболее значимой проблеме;+
- в) сбор фактов, анализ ситуации;+
- г) выбор альтернатив решения;+
- д) оценка возможных последствий решения.+

32. В пространственной организации выступления выделяют следующие психологические расстояния:

- а) интимное;+
- б) деловое;+
- в) профессиональное;
- г) публичное;+
- д) общественное.+

33. В соответствии с транзактным анализом выделяют три состояния Эго:

- а) Родитель;+
- б) Коллега;
- в) Друг;
- г) Ребенок;+
- д) Взрослый.+

34. Основа отношения к оратору закладывается у слушателя в первые;

- а) 5 секунд;
- б) 15 секунд;+
- в) 5 минут;
- г) 15 минут;
- д) полчаса.

35. Публичное психологическое расстояние для лекции (наиболее удобное расстояние между лектором и слушателями):

- а) 1 м;
- б) 1-2 м;
- в) 2-4 м;+
- г) 3—5 м;
- д) чем больше, тем лучше.

36. Виды общения:

- а) понимающее;+
- б) директивное;+

- в) защитно-агрессивное;+
- г) принижающе-уступчивое;+
- д) ставящее в тупик.

37. Переговоры включают следующие этапы:

- а) подготовке;+
- б) установление психологического контакта;+
- в) активная дискуссия, обсуждение;+
- г) принятие совместного решения;+
- д) завершение общения.+

38. Эффективная установка на переговоры:

- а) выигрыш/выигрыш;+
- б) выигрыш/проигрыш;
- в) проигрыш/выигрыш;
- г) проигрыш/проигрыш;
- д) выигрыш/выигрыш или «делка отменяется».

39. Функции конфликта:

- а) деструктивная;+
- б) конструктивная;+
- в) диагностическая;+
- г) коммуникативная;
- д) вербальная.

40. Основные модели поведения в конфликтной ситуации:

- а) «уход из ситуации»;+
- б) борьба;+
- в) компромисс;+
- г) «победа—победа»;+
- д) «позиция жертвы».+

41. Виды основных проблем, лежащих в основе межличностного конфликта:

- а) содержательные;+
- б) псевдосодержательные;+
- в) эмоциональные;+
- г) производственные;
- д) семейные.

42. Управленческую деятельность на всем ее протяжении сопровождают:

- а) эмоциональные процессы;
- б) волевые акты;
- в) принятие решений;+
- г) восприятие социальных объектов;
- д) креативные процессы.

43. Социально-психологические методы активизации поиска новых идей:

- а) «мозговой шторм»;+
- б) «синектический шторм»;+
- в) фокальных объектов;+
- г) морфологического анализа;+
- д) программно-ролевой.+



44. В структуру общения входят составляющие (Г.М. Андреева):

- а) коммуникативная;+
- б) интерактивная;+
- в) перцептивная;+
- г) врожденная;
- д) приобретенная.

45. Психологические феномены, которые следует учитывать при «выращивании» команды:

- а) совместимость;+
- б) сработанность;+
- в) эмпатия;
- г) сплоченность;+
- д) фрустрация.

46. Теория происхождения лидерства, в которой лидерство рассматривается как фактор организации межличностных отношений в группе, называется:

- а) теория лидерского поведения;
- б) теория ситуационного лидерства;
- в) системная теория лидерства;+
- г) теория лидерских качеств;
- д) психоанализ.

47. Функции руководителя:

- а) организация и контроль деятельности подчиненных;+
- б) принятие решения;+
- в) представительство во внешней социальной среде;=
- г) воспитательная функция.+

48. Отклонение членов группы от установленных в ней стандартов поведения сопровождается по отношению к отклоняющимся:

- а) поддержкой;
- б) завистью;
- в) страхом;
- г) санкциями (насмешки, угрозы и пр.)..+

49. Функции лидера:

- а) право принятия решения в значимых для группы ситуациях;+
- б) организация совместной деятельности;+
- в) регулирование взаимоотношений в группе;+
- г) официальные санкции воздействия;
- д) официальная ответственность за состояние дел в группе.

50. Поведенческий стиль меньшинства в группе:

- а) расшатывание основных жизненных принципов группы;
- б) структурирование своих аргументов;+
- в) уверенность в своей правоте;+
- г) устойчивость.

51. Измерения групповой структуры:

- а) формально-статусное;+
- б) социометрическое лидерство;+

- в) модели коммуникативных сетей;+
- г) позиции социальной власти.+

### **Критерии оценки заданий в тестовой форме**

- «5» (отлично) – 91% и более правильно решенных тестовых заданий
- «4» (хорошо) – 81-90% правильно решенных тестовых заданий
- «3» (удовлетворительно) -71-80% правильно решенных тестовых заданий
- «2» (неудовлетворительно) – 70% и менее правильно решенных тестовых заданий.

#### ***Темы рефератов:***

1. «Теории личности, используемые в управлении»,
2. «Основные типы социальных институтов».
3. Личностные качества управленца - соработника, как путь к успеху.
4. Стили делового поведения менеджера.
5. Уверенность человека и управленческая деятельность.
6. Предотвращение вторжения психической защиты.
7. Имидж в деловой сфере.
8. Устройство и прием на работу.
9. Успешное мотивирование подчиненных. Технологии «положительной» и «отрицательной» мотивации.
10. Индивидуальный стиль руководства.
11. Факторы, влияющие на принятие решений
12. Групповое принятие решений.
13. Искусство нравиться людям.
14. Пути разрешения конфликта.
15. Влияние социально-психологического климата в коллективе на личность.
16. Сравнительный анализ различных организационных структур.
17. Творчество в управленческой деятельности.
18. Психология лидерства.

#### **Критерии оценки реферата**

«5» (отлично) выставляется, если помимо обоснования актуальности проблемы, анализа позиций авторов изученных работ, студент провел сравнительный анализ ситуации, высказал свою точку зрения на проблему, которой посвящен доклад, и сумел дать ее обоснование. Завершить доклад должны общие выводы о возможности применения зарубежного и отечественного опыта в практике управления нововведениями.

«4» (хорошо) – выставляется, если в нем раскрыта актуальность проблемы, обоснованы выводы о ее важности для решения социальных проблем современного общества, проанализированы позиции авторов изученных работ, имеются ошибки в использовании средств логической связи

«3» (удовлетворительно) – выставляется, если в нем обоснована актуальность проблемы, раскрыты точки зрения авторов изученных работ, но не определено свое отношение к данной проблеме, не сделаны выводы о ее практической значимости, изучено недостаточное количество специальной литературы, включая периодические издания. Отсутствует логика в изложении результатов обработки искомой информации, не используются средства передачи логической связи между частями текста

#### **Темы презентаций:**

1. «Стили делового поведения
2. «Лучшие мировые менеджеры и их путь к успеху»
3. Имидж социального работника»
4. «Стив Джобс – основатель корпорации Apple»

5. «Почему в Смоленске появилась улица им. Шкадова?»

**Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации**

Критерии	Показатели
1. Тема презентации Макс. 3 балла	- соответствие темы презентации программе учебного предмета, раздела
2. Дидактические и методические цели и задачи презентации Макс. 3 балла	- соответствие целей поставленной теме; - достижение поставленных целей и задач
3. Выделение основных идей презентации Макс. 3 балла	- соответствие основных идей целям и задачам; - актуальность основных идей; - количество основных идей (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
4. Содержание Макс. 3 балла	- достоверность информации; - актуальность информации; - четкость изложения информации; - владение понятийным аппаратом по заданной теме; - привлечение новейших работ по проблеме; - язык подачи материала соответствует содержанию и понятен аудитории
5. Подбор информации для создания презентации Макс. 3 балла	- графические иллюстрации для презентации; - статистика; - диаграммы и графики; - экспертные оценки; - ресурсы Интернет; - примеры; - сравнения; - цитаты и т.д.
6. Подача материала презентации Макс. 3 балла	- хронология; - приоритет; - тематическая последовательность; - структура по принципу «проблема-решение»
7. Логика и переходы во время презентации Макс. 3 балла	- от вступления к основной части; - от одной основной идеи (части) к другой; - от одного слайда к другому
8. Заключение Макс. 3 балла	- яркое высказывание - переход к заключению; - повторение основных целей и задач выступления; - выводы; - подведение итогов; - короткое и запоминающееся высказывание в конце
9. Дизайн презентации Макс. 3 балла	- шрифт (читаемость); - корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков); - элементы анимации
10. Техническая часть Макс. 3 балла	- грамматика; - стилистика; - ошибки в правописании и опечатки

### Оценивание презентации

Презентация оценивается по балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 25 и более баллов – «отлично»;
- 19 – 24 баллов – «хорошо»;
- 15 – 18 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 15 баллов – «неудовлетворительно».

### Шкала оценивания эссе

- 1.Что я знаю о себе?.
- 2.Как я снимаю стресс?

Единицы оценки	Критерии оценки	Шкала оценивания
Структура	- эссе соответствует теме - тема раскрыта глубоко	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Аргументация	- аргументация логичная - факты представлены точно - строгий критический анализ ключевых понятий (концепций)	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Новизна	- оригинально и творчески	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Оформление	- четко и хорошо оформленная работа - разумный объем	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Источники	- адекватное использование источников / плагиат	в полном объеме – 5; отчасти –4; очень слабо - 3

### Типовые ситуационные задачи:

#### Задача №1

Вы утверждены в должности начальника отделения, в котором сложилась критическая ситуация. Замена руководителя произведена с целью разрешения конфликта. Коллектив с Вами незнаком. Вы готовитесь к первой встрече с подчиненными.

1. Что Вы будете рассказывать о себе?
2. Как Вы организуете благоприятное первое впечатление о себе?
3. Какие действия Вы предпримете с целью разрешения конфликта?
4. Дайте определение понятия «конфликт» и укажите структуру конфликта.
5. Выберите стратегию поведения при конфликте и обоснуйте свой выбор.

#### Задача №2

Вы утверждены в должности начальника в отделении, коллектив которого Вам хорошо знаком. Завтра Вы непосредственно приступите к выполнению служебных обязанностей и должны к этому подготовиться.

1. Какие задачи Вам нужно решить в первую очередь?
  2. С какими предложениями Вы должны обратиться к коллективу?
  3. Как Вы постройте отношения с подчиненными:
    - на основе ролевых позиций;
    - на основе сложившихся межличностных отношений?
- Обоснуйте свой выбор.

4. Что представляет собой управленческое решение?
5. Какие функции управленческой деятельности Вам предстоит осуществлять?

### **Задача №3**

Один из Ваших подчиненных заявил, что он не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело.

1. Как Вы отреагируете на подобное заявление?
2. Что такое удовлетворенность трудом?
3. Укажите факторы, позитивно и негативно влияющие на степень удовлетворенности трудом?
4. Перечислите мотивы трудовой деятельности.
5. В чем особенности мотивации трудовой деятельности, по сравнению с другими видами деятельности?

### **Задача №4**

Вы назначены ответственным в отделении, в котором работали ранее. Ваши коллеги, а теперь подчиненные – предлагают Вам собраться вечером всем коллективом и отметить вступление в должность.

1. Как Вы отреагируете на это предложение? Почему?
2. Ваша стратегия управления коллективом в указанных условиях?
3. Какой стиль руководства Вы выберете и почему?
4. Как Вы построите Ваши отношения с неформальным лидером?
5. Дайте определение понятия статус. Укажите характеристики статуса.

### **Задача №5**

Практика показывает, что стабильность и работоспособность трудового коллектива тем выше, чем прочнее авторитет руководителя.

1. Дайте определение понятия «авторитет» руководителя.
2. Укажите психолого-педагогические факторы становления и укрепления авторитета руководителя.
3. Дайте сравнительный анализ понятий «руководитель» и «лидер».
4. Какие стили руководства Вам известны? Охарактеризуйте их.
5. Какой стиль более подходит Вам? Почему?

### **Задача №6**

В сложившийся коллектив со своими традициями приходит новый руководитель. Каким образом он должен разрешать возникающие конфликты? Например:

- вести работу, не обращая внимания на споры и конфликты;
- попытаться привлечь на свою сторону тех, кто противится нововведениям;
- поручить общественным и административным органам разрешать возникающие разногласия.

1. Обоснуйте свой выбор.
2. Какие стратегии разрешения конфликтов Вам известны?
3. Как можно предотвратить конфликты в организации?
4. Укажите типы конфликтов.
5. Дайте определение понятия «конфликт».

### **Задача №7**

Вы начальник отдела. После реорганизации вашего учреждения вам необходимо срочно перекомплектовать несколько подразделов согласно новому штатному расписанию.

По какому пути Вы пойдете и почему? Выберите ответ, который, на ваш взгляд, наиболее подходит к ситуации перекомплектования кадров:

- а) возьметесь за дело сами, изучите все списки и личные дела сотрудников, предложите свой проект на собрании коллектива;
  - б) предложите решать этот вопрос отделу кадров;
  - в) во избежание конфликтов предложите высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создадите комиссию по комплектованию новых подразделов;
  - г) сначала определите, кто будет возглавлять новые подразделения, а затем поручите этим людям подать свои предложения по составу подразделов.
1. Обоснуйте свой выбор.
  2. Что такое делегирование полномочий?
  3. Перечислите основные правила делегирования полномочий.
  4. Укажите мотивы, препятствующие делегированию полномочий.
  5. Какие методы коррекции мотивационной сферы будете использовать Вы как будущий руководитель?

### **Задача №8**

Вы недавно работаете начальником отдела крупной организации. На эту должность вы перешли из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва два часа. Идя по коридору, вы видите трех сотрудников вашего отдела, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, видите ту же картину.

1. Как вы себя поведете? Выберите ответ, который на ваш взгляд, будет отражать вашу точку зрения:
  - а) остановитесь, дадите понять сотрудникам, что вы новый начальник отдела. Вскользь заметите, что их беседа затянулась и пора браться за дело;
  - б) спросите, кто их непосредственный начальник, вызовете его к себе в кабинет;
  - в) сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор, затем представитесь и спросите, нет ли у них каких – либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в отдел на рабочее место;
  - г) прежде всего, представитесь, поинтересуетесь как обстоят дела в их отделе, как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих сотрудников на заметку.
2. Представьте характеристику сильных и слабых сторон авторитарного стиля руководства.
3. Представьте характеристику сильных и слабых сторон демократического стиля руководства.
4. Представьте характеристику сильных и слабых сторон попустительского стиля руководства.
5. Охарактеризуйте позицию руководителя при различных стилях руководства.

### **Задача №9**

В сложившийся коллектив пришел работник, личность которого характеризуется рядом особенностей: завышенная самооценка, стремление доминировать во что бы то ни стало, упрямство, излишняя прямолинейность.

1. Осуществите психологический анализ направленности личности нового работника и спрогнозируйте его поведение в новом коллективе.
2. Укажите закономерности и показатели профессиональной адаптации нового сотрудника.
3. Укажите показатели социальной адаптации нового сотрудника.
4. Что такое психологический климат коллектива?
5. Перечислите характеристики благоприятного психологического климата.

### **Задача №10**

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

1. Как называется этот эффект?
2. Как можно избежать его?
3. О какой стороне общения здесь идет речь?
4. Что такое имидж руководителя?
5. Какие факторы влияют на имидж руководителя?

### **Задача №11**

Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: "Так-так...да-да..." В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: "Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями".

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

### **Задача №12**

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потряса указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: "Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества..." Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

## **Эталоны ответов к разделу «Типовые ситуационные задачи»**

### **Ответы к задаче 1:**

1. Необходимо представить свои деловые качества и уровень компетентности. При этом необходимо использовать психологические закономерности формирования первого впечатления о человеке и условия объективной каузальной атрибуции.

2. Для формирования благоприятного первого впечатления необходимо учитывать следующие аспекты:

- вербальные средства коммуникации должны соответствовать принятой в данной профессиональной группе системе значений;
- невербальные средства коммуникации, внешний облик нового руководителя должны вызывать аттракцию, быть эмоционально привлекательными;
- воздействие на группу должно включать интеракции из области позитивных эмоций и решения проблем (по Бейлсу): выражение солидарности, согласия, уважение мнений каждого, ориентация на решение проблем.

3. Вначале необходимо выявить элементы структуры конфликта (объект, или причину конфликта, цели и мотивы конфликтующих сторон, повод столкновения конфликтующих сторон). Затем целесообразно перейти к устранению, насколько это возможно, структурных элементов конфликта, помня, что конфликт разрешается не волевым решением или уговорами, а устранением элементов структуры конфликта.

4. Конфликт–столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанных с отрицательными переживаниями.

Структура конфликта:

- объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон,

- цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами,
- оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками,
- подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения.

5. Стиль уклонения (уход) реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта. Данный стиль применяется, если:

- напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала,
- исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что на него не стоит тратить силы,
- у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности,
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу,
- вы хотите выиграть время, может быть для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой, ситуация слишком сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас,
- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему,
- пытаться решить проблему немедленно – опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Стиль сотрудничества. Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Такой подход используется, если:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться,
- у вас тесные, длительные взаимосвязанные отношения с другой стороной,
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов),
- и вы, и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны,
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения,
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

### ***Ответы к задаче 2:***

1. Первостепенные задачи:

- выбрать способы дифференциации ролевых и сложившихся межличностных отношений;
- выбрать индивидуально приемлемые и целесообразные способы поведения с учетом нового статуса в группе;
- продумать способы сохранения психологического климата в группе в связи с изменением структуры формальных отношений.

2. С предложением сохранить традиции, общность интересов в производственной сфере, согласованность действий и сотрудничество.

3. На основе ролевых позиций с использованием элементов межличностного взаимодействия, так как основанием объединения людей в профессиональные группы являются не симпатии-антипатии, а общественно значимая совместная производственная деятельность.



4. Управленческое решение – это исходящая от руководителя информация, имеющая побудительную функцию, реализующаяся через деятельность исполнителей, направленная на оптимизацию функционирования управляемой системы.

5. Управленческие функции: планирование, организация, контроль, регулирование.

### **Ответы к задаче 3:**

1. Постараюсь выяснить причины неудовлетворенности и объясню работнику, что удовлетворенность в большей степени зависит от отношения к работе, а не от самой деятельности.

2. Удовлетворенность трудом – это ощущение того, что Вы полностью раскрываете в нем свои силы и способности и что Ваша деятельность должным образом оценивается окружающими.

3. Позитивно влияет на удовлетворенность трудом, например, фактор материального поощрения, соответствующий вкладу работника, негативно – безразличие к деятельности подчиненного руководителя.

4. Выделяют положительную и отрицательную мотивацию трудовой деятельности. Положительная мотивация связана с мотивацией на успех, на достижение, отрицательная – с тактикой избегания неудач.

5. Особенности мотивации трудовой деятельности, по сравнению с другими видами деятельности, является присутствие фактора материального поощрения за выполненную работником деятельность.

### **Ответы к задаче 4:**

1. Лучше отказаться, предложив отменить вступление в должность позже, например, через месяц, когда произойдет действительное вхождение в новый статус. Это необходимо сделать, так как у руководителя в первый период его деятельности основная проблема – осуществить функции управления и вместе с тем сохранить сложившийся психологический климат коллектива.

2. В указанных условиях наиболее продуктивна стратегия деятельности руководителя с максимально выраженной заинтересованностью как в управленческой задаче, так и в сотрудниках.

3. Демократический стиль руководства. Характеризуется: товарищеским тоном; уважительным, внимательным отношением к подчиненным; распоряжения и запреты сочетаются с дискуссиями, похвала и порицание – с советами. Позиция руководителя – внутри группы, коллектива. Мероприятия планируются заранее, в группе решения принимаются на основе коллегиального обсуждения, за реализацию предложений отвечают руководитель и подчиненный. Природа стиля: делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера, принятие решений разделено по уровням на основе участия, потоки информации идут активно в двух направлениях. Сильные стороны: усиление личных обязательств по выполнению работы через участие в управлении. Слабые стороны: требуется много времени для принятия решений, необходимы грамотный лидер и обученные подчиненные.

4. В форме сотрудничества.

5. Статус, или позиция, обозначает место индивида в группе и определяет его права, обязанности и привилегии. Характеристиками статуса являются: престиж как мера признания группой заслуг индивида и авторитет как признание за индивидом права принятия ответственных решений в условиях совместной деятельности.

### **Ответы к задаче 5:**

1. Авторитет руководителя – это признание группой права за ним принимать ответственные решения, это реальное наделение его властью. Авторитетный руководитель воспринимается группой как нравственный эталон поведения.

2. Компетентность, ответственность, умение убеждать, уважительное отношение к подчиненным, ассертивность.

3. В зарубежной психологии понятия "руководитель" и "лидер" не различаются, в отечественной же психологии, согласно Г.М.Андреевой, лидерство относится к характеристике психологических отношений, возникающих в группе по вертикали, с точки зрения отношений доминирования и подчинения; понятие руководства относится к организации всей деятельности группы, к процессу управления.

4. Сложные и многочисленные параметры деятельности руководителя объединены исследователями в 3 основных стиля руководства.

Директивный (авторитарный) стиль характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия. Руководитель требует, чтобы о всех делах докладывали лично ему, единолично принимает решения и отменяет их. К мнению сотрудников не прислушивается, решает сам. Преобладающими методами управления являются приказы, наказания, замечания, выговоры, лишение различных льгот. Контроль очень строгий, детальный, лишаящий подчиненных инициативы. Интересы дела ставятся значительно выше интересов людей, в общении преобладают резкость и грубость.

Коллегиальный (демократический) стиль характеризуется распределением полномочий, инициативы и ответственности между руководителями и заместителями, руководителем и подчиненным. Руководитель демократического стиля всегда выясняет мнение подчиненных по важным производственным вопросам, принимает решения. Регулярно и своевременно проводится информирование сотрудников по важным для них вопросам. Общение с подчиненными проходит в форме просьб, пожеланий, рекомендаций, советов (реже приказов), поощрений за качественную и оперативную работу, доброжелательно и вежливо. Руководитель стимулирует благоприятный психологический климат в коллективе, отстаивает интересы подчиненных.

Либеральный (попустительский) стиль характеризуется отсутствием активного участия руководителя в управлении. Такой руководитель "плывет по течению", ждет или требует указаний сверху, или попадает под влияние своего подразделения. Предпочитает не рисковать, "не высовывается", увильнывает от разрешения назревших конфликтов, стремится уменьшить свою персональную ответственность. Работу пускает на самотек, редко контролирует. Такой стиль руководства предпочтителен в творческих коллективах, где сотрудники отличаются самостоятельностью и творческой индивидуальностью.

5. При выборе стиля руководства необходимо учитывать следующие факторы: индивидуальные качества личности руководителя, уровень сформированности и сплоченности группы, состав (композиция) группы по полу, возрасту, индивидуальным особенностям. Необходимо помнить, что недопустима непоследовательность стиля руководства, проявляющаяся в непредсказуемом переходе руководителя от одного стиля к другому, это вызывает конфликты и стрессовые ситуации в подразделении.

### ***Ответы к задаче 6:***

1. Вести работу, не обращая внимания на споры и конфликты и пытаться привлечь на свою сторону тех, кто противится нововведениям.

2. У. Томас и Р. Килмен выделяют 5 видов стратегий:

– доминирование – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб сохранению взаимоотношений;

– уступчивость – в противоположность конкуренции означает принесение собственных интересов в жертву ради поддержания взаимоотношений;

– уход, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей, из-за чего, собственно, и произошел конфликт;

– компромисс, характеризующийся тактикой второстепенных уступок;

– сотрудничество – когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон и сохраняющей взаимоотношения между ними.

3. Факторы предотвращения конфликтов в группах: дифференциация больших по численности групп на малые объединения с целью поддержания процессов групповой идентификации и формирования чувства "мы"; организация тесного межличностного общения в группе с целью поддержания групповой сплоченности; уменьшение недоверия между членами группы и к руководителю посредством свободного открытого обсуждения проблем группы; развитие форм сотрудничества; апелляция к альтруистическим нормам поведения с целью поддержания социальной ответственности и справедливости, а также регуляции эгоистического поведения.

4. Выделяют следующие типы конфликтов:

- конфликт ценностей (разногласия касаются смысловых аспектов взаимодействия);
- конфликт интересов;
- конфликт средств достижения целей (разногласия касаются способов достижения общих целей);
- конфликт правил взаимодействия (характерно нарушение принятых норм).

5. Конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанных с отрицательными переживаниями.

#### **Ответы к задаче 7:**

1. Путь в) наиболее соответствует правилам делегирования полномочий.

2. Делегирование полномочий – это всегда постановка цели перед кем-то и одновременно предоставление ему средств для ее достижения, при ответственности за получение качественных результатов.

3. Правила делегирования полномочий:

– руководитель предельно четко определяет функции, которые он будет выполнять сам и которые он передает исполнителю. Исполнителю должны быть ясно сформулированы цели и задачи, которые он должен решить, его права и обязанности, а также оговорены ресурсы, выделяемые в его распоряжение;

- предоставляемые права должны быть сбалансированы с мерой ответственности;
- передавая подчиненному часть своих функций и наделяя его определенными правами, руководитель фактически передает ему часть своего права на ошибки;
- необходимо соблюдать условие соответствия заданий и обязанностей физическим и умственным возможностям исполнителя.

1. Мотивы, препятствующие делегированию полномочий:

- страх потери авторитета,
- страх потерять контроль над ситуацией,
- отсутствие четкого плана действий,
- неудовлетворительный морально-психологический климат в коллективе,
- конфликт между руководителем и подчиненным,
- недоверие к моральным качествам исполнителя.

5. Коррекцию мотивационной сферы руководителя следует осуществлять с позиций повышения эффективности деятельности вверенного ему подразделения. Оценка социальной значимости способов управленческой деятельности является фактором иерархии мотивационной структуры руководителя.

#### **Ответы к задаче 8:**

1. Выбор ответа зависит от выбранного стиля руководства.

2. Авторитарный стиль руководства:

- сильные стороны: возможность предсказания результатов; основное внимание уделяется порядку, результату; применяется только при грамотном руководителе;
- слабые стороны: сдерживание индивидуальной инициативы, большая нагрузка руководителя, частые "авралы".

3. Демократический стиль руководства:

- сильные стороны: усиление личных обязательств по выполнению работы через участие в управлении;
- слабые стороны: требуется много времени для принятия решений; необходимы грамотный лидер и обученные подчиненные.

4. Попустительский стиль руководства:

- сильные стороны: позволяет начать дело так, как это видится и без вмешательства лидера; подразумевается высокая степень самостоятельности и квалификации подчиненных;
- слабые стороны: группа может потерять контроль за выполнением решений без лидерского вмешательства.

5. Позиция руководителя:

- при авторитарном стиле – вне группы,
- при демократическом стиле – внутри группы,
- при попустительском стиле – незаметно в стороне от группы.

**Ответы к задаче 9:**

1. Указанные особенности личности рассматриваются в социальной психологии как создающие склонность к конфликтным отношениям с другими людьми.

2. Показателем профессиональной адаптации является выполнение работником своих обязанностей на запланированном для этой должности уровне и в запланированном объеме. Адаптация будет более эффективной, если использовать процедуру введения в должность, осуществляемую руководителем, содержанием которой является предоставление новому сотруднику информации об организации, о нормах поведения, графике работы, знакомство с сотрудниками.

3. Показателем социальной адаптации является отсутствие конфликтов и чувство удовлетворенности работой у нового сотрудника.

4. Психологический климат группы – понятие, используемое для обозначения качественной стороны межличностных отношений, которые способствуют или препятствуют продуктивной совместной деятельности.

5. Характеристики благоприятного психологического климата: доверие, высокая требовательность членов группы друг к другу, доброжелательные отношения, не исключающие деловой критики, свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов в группе, отсутствие давления со стороны руководителя, удовлетворенность принадлежностью к группе, эмоциональная вовлеченность, взаимопомощь.

**Ответы к задаче 10:**

1. Эффект первичности – влияние впервые воспринятой информации не всю последующую, этим объясняется важность первого впечатления. Данный эффект характерен для восприятия незнакомых людей.

2. Стремиться к объективному анализу поведения и личности другого человека в различных ситуациях, используя следующие механизмы социальной перцепции:

- механизм идентификации (отождествление себя с другим человеком);
- механизм эмпатии (эмоциональное сочувствие другому человеку);
- механизм социально-психологической рефлексии (осознание собственного образа в глазах другого человека);
- механизм каузальной атрибуции (объяснение причин поведения другого человека, его мотивов).

3. О перцептивной стороне общения, в процессе которой осуществляется восприятие и понимание партнера по общению.

4. Имидж – это набор качеств, которые люди ассоциируют с определенной индивидуальностью. Имидж нацелен на усиление привлекательности личности. Имидж выступает как своеобразная маска, создающая у окружающих то впечатление, в котором нуждается ее создатель. Привлекательный образ можно построить только на основе самораскрытия своей индивидуальности.

5. На процесс создания имиджа руководителя влияет поиск и гармонизация им своей личностной идентичности ("Я"-для себя) и публичной идентичности ("Я"-для других), так как истинное состояние его Я всегда читается окружающими на невербальном уровне и скрыть его невозможно. Важное значение также имеет и самопрезентация – трансляция публичной идентичности, самоподача, проявляющаяся в интерактивной стороне общения (через стиль поведения, позицию в общении, тип поведения в конфликтной ситуации), в перцептивной стороне общения (через эффекты и механизмы межличностного восприятия), в коммуникативной стороне общения (через манеры и способы вербального и невербального общения).

**Ответ к задаче 11:**

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию. В данном примере жесты, междометия, паузы руководителя свидетельствуют отнюдь не о заинтересованности руководителя в проекте, но о волнении или недовольстве его в связи с проектом.

**Ответ к задаче 12:**

В примере имеет место явное расхождение вербальной и невербальной информации, в этом случае надо полагаться на невербальную информацию. В данном примере жесты политического деятеля свидетельствуют об отсутствии того, что заявляется.

**Критерии оценки ситуационной задачи**

«5» (отлично) – выставляется за полное, рациональное решение, с адекватным использованием понятий, педагогических терминов, принципов и закономерностей.

«4» (хорошо) – выставляется за в целом верное решение, при обнаружении незначительных затруднений в одном из действий задачи

«3» (удовлетворительно) – выставляется при неполном решении задачи, при наличии ошибок, отсутствии теоретической аргументации и использовании эмпирических представлений в качестве решения.

«2» (неудовлетворительно) – выставляется при неверном решении задачи, или отсутствии решения.

Текущий контроль включает оценку работы студентов в ходе семинарских занятий, выполнение заданий для самостоятельной работы

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Формы контроля</b>
Подготовка сообщения	Устный контроль
Написание эссе	Письменный контроль
Работа над проблемными вопросами, участие в дискуссии	Устный контроль, работа во время учебной дискуссии
Письменный анализ понятий, составление таблиц, схем	Письменный, устный контроль
Подготовка презентации	Устный контроль

Итоговая оценка по курсу выставляется преподавателем на основе бально-рейтинговой системы (представлена в технологической карте).

## Технологическая карта

Содержание задания	Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
- Реферат	1	5	По плану практических занятий
- Эссе	2	5	
- Ситуационная задача	1	5	
- Устный ответ на пр. занятии	2	5	
- Задания для самостоятельного выполнения	2	5	
- Участие в дискуссии	1	5	
- Подготовка презентации	1	10	
	<b>Всего:</b>	<b>55</b>	
Зачет	<b>1</b>	<b>45</b>	По расписанию
	<b>Итого:</b>	<b>100</b>	

### Шкала переводы дисциплинарного рейтинга в академические оценки

Оценка	Рейтинговая оценка, %
Зачтено	60–100
Не зачтено	Менее 60

### Вопросы для подготовки к зачету

1. Основные понятия психологии и социологии управления. Взаимосвязь с другими науками.
2. Методы изучения объектов и субъектов управления.
3. Основные теории психологии управления.
4. Личность менеджера в социальной работе.
5. Стили делового поведения.
6. Аутогенный менеджмент. Предпосылки жизненного успеха.
7. Структура деятельности, ведущей к успеху.
8. Условия успешного управления своим поведением. Уверенность в себе. Коммуникабельность.
9. Системный подход к анализу организаций. Виды организационных структур.
10. Организационные изменения.
11. Организационная культура.
12. Кадровая политика. Деятельность руководителя.
13. Имидж социального работника в деловой сфере. Составляющие имиджа.
14. Психология симпатии. Факторы, влияющие на уровень симпатии.
15. Устройство и прием на работу. Резюме и собеседование.
16. Психология делового общения. Виды делового общения.
17. Структура общения. Вербальные и невербальные средства общения.
18. Формы и принципы управленческого общения. Публичные выступления.
19. Ведущая репрезентативная система.
20. Психология делового общения. Этика делового общения. Основные принципы делового общения.
21. Влияние темперамента на управленческую деятельность социального работника.
22. Менеджмент как способ управления. Базовые принципы эффективного управления.
23. Основные управленческие функции руководителя.
24. Мотивация деятельности в менеджменте.

25. Стресс. Эмоциональное выгорание. Профилактика стресса. Стрессоустойчивость с точки зрения управленческой деятельности.
26. Командная форма работы. Психологические принципы успешной командной деятельности.
27. Социально-психологический климат. Ролестатусные, половозрастные и профессиональные отношения членов организации.
28. Психология лидерства. Функции лидера. Формальное и неформальное лидерство.
29. Функции руководителя. Авторитет руководителя.
30. Психология конфликта.
31. Виды поведения в организациях.
32. Принятие управленческого решения: подходы, стадии, принципы и методы.
33. Факторы и стратегии, влияющие на принятие решения
34. Поведение руководителя при принятии решения.
35. Сущность, структура, функции и классификация управленческого воздействия.
36. Основные методы управленческого воздействия.
37. Распоряжение (приказ) руководителя как форма управленческого воздействия.
38. Основные концепции управления людьми в организациях. (теории X, Y, Z).
39. Составляющие управления поведением других.
40. Переговоры. Структура переговоров.

## **7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **Литература основная:**

1. Акимова, Ю. Н. Психология управления : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Ю. Н. Акимова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 320 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00630-8. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/4B659462-DF86-4A78-93E2-AE4C69CC4B4F](http://www.biblio-online.ru/book/4B659462-DF86-4A78-93E2-AE4C69CC4B4F).
2. Селезнева, Е. В. Психология управления : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Селезнева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 373 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/617D4097-7CC5-4AD7-A495-C7D99EB55DDC](http://www.biblio-online.ru/book/617D4097-7CC5-4AD7-A495-C7D99EB55DDC).

### **Литература дополнительная:**

1. Волкогонова, Ольга Дмитриевна Управленческая психология: учеб. для студентов учреждений сред. проф. образования по группе специальностей 0600 Экономика и управление/ О. Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - М.: Форум: Инфра-М, 2008. - 352 с.
2. Островский, Эдуард Вениаминович Психология управления: учеб. пособие для студентов вузов по спец. 080507 "Менеджмент организации". - М.: Инфра-М: Вузовский учебник, 2009. - 249 с
3. Рамендик, Дина Михайловна Управленческая психология: учебник для студентов учреждений среднего проф. образования по спец. Экономика и управление/ Д. М. Рамендик. - М.: Форум: Инфра-М, 2010. - 256 с.
4. Розанова, Валентина Александровна Психология управления: учеб. пособие/ В. А. Розанова. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-Пресс, 2008. - 384 с.
5. Шуванов, Вячеслав Иванович Социальная психология управления: учебник для студентов вузов по специальностям: 080505 "Управление персоналом", 080111 "Маркетинг" и 080301 "Коммерция"/ В. И. Шуванов. - М.: Юнити, 2009. - 463 с
6. Творогова Н.Д. Психология управления. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2008.
7. Воеводина Н.А. Социология и психология управления. М., 2010.

8. Ильин, Георгий Леонидович. Социология и психология управления : учеб. пособие для студентов вузов по спец. "Педагогика и методика дошк. образования" / Г. Л. Ильин .— 3-е изд., стер .— М. : Академия, 2010 .— 192 с
9. Козлов, Владимир Васильевич. Психология управления : учеб. пособие для студентов вузов / В. В. Козлов, Г.М. Мануйлов, Н.П. Фетискин .— М. : Академия, 2011 .— 224 с.
10. Островский, Эдуард Вениаминович. Психология управления : учеб. пособие для студентов вузов по спец. 080507 "Менеджмент организации" .— М. : Инфра-М : Вузовский учебник, 2009 .— 249 с. Столяренко Л.Д. Психология управления. Ростов на Д.:Феникс, 2006
11. Андреева Г.М. Социальная психология. МГУ, 1980.
12. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. М.: прогресс, 1986.
13. Годфруа Ж. Что такое психология. М.: Мир, 1992, т.1, 2.
14. Столяренко, Алексей Михайлович. Психология менеджмента : учеб. пособие для студентов вузов по спец. 061100 "Менеджмент организаций", 061200 "Управление персоналом" и 020400 "Психология" / А. М. Столяренко, Н. Д. Амаглобели .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005 .— 608 с.
15. Поваляева М.А. Психология и этика делового общения. Ростов на Д.:Феникс, 2006.
16. Урбанович.А.А. Психология управления.- Мн.:Харвест, 2005.
17. Хрестоматия по социальной психологии. М., изд. Международной педагогической академии, 1995.
18. Чеховских М.И. Психология делового общения. М.: Новое знание, 2006.
19. Шуванов, Вячеслав Иванович. Социальная психология управления : учебник для студентов вузов по специальностям: 080505 " Управление персоналом", 080111 "Маркетинг" и 080301 "Коммерция" / В. И. Шуванов .— М. : Юнити, 2009 .— 463 с

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

*(Электронные библиотеки, профессиональные базы данных, информационные справочные системы и т.п.)*

Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: <http://biblio-online.ru/>. Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление

Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru>

<http://window.edu.ru/window> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам.

Интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов.

[www.rostrud.ru](http://www.rostrud.ru) – Федеральная служба по труду и занятости

<http://statistika.ru/> – портал статистических данных

[www.top-personal.ru/](http://www.top-personal.ru/) - электронная версия журнала «Управление персоналом»

#### **8. Перечень информационных технологий**

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66920993 от 24.05.2016, до 31.05.2018

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66975477 от 03.06.2016, до 30.06.2018

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Лицензия 1FB6151216081242, ежегодное обновление

#### **9. Материально-техническая база**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: стандартная учебная мебель (30 учебных посадочных мест), стол и стул для



преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы (библиотека СмолГУ): читальный зал библиотеки, учебная мебель (100 посадочных мест), компьютеры – 2 шт.; отдел электронных ресурсов библиотеки: учебная мебель (15 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (12 компьютеров)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0

Владелец: Артеменков Михаил Николаевич

Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022