

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.ОД.19 «Практикум профессионально-личностного развития и
самоменеджмента»

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа
Профиль: Социальная работа в государственных и негосударственных организациях
Форма обучения – заочная
Курс – 2
Семестр – 3
Всего зачетных единиц – 2 часов – 72
Лекции – 4 час.
Практические занятия – 6 час.
Самостоятельная работа – 62 час.
Форма отчетности: зачет – 3 семестр

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

Программу разработал:
доктор педагогических наук, профессор С.О. Авчинникова

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

Смоленск
2017

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина относится к вариативной части образовательной программы. Она имеет практическую направленность, ориентирована на самосовершенствование собственных профессиональных качеств и повышение эффективности учебной и профессиональной деятельности. Изучение дисциплины строится по схеме «анализ-осознание-тренировка навыка». Для освоения дисциплины требуется базовый набор общеучебных умений. Параллельное изучение дисциплин базовой части «основы педагогики» «введение в специальность», «психология» содействует целостности и интегративности приобретаемых знаний и умений. Дисциплина создает необходимые условия для более успешной самостоятельной работы студентов в период подготовки к сессии, прохождения всех видов практики и выполнения исследовательских работ. Наиболее тесная связь прослеживается с изучаемой впоследствии дисциплиной «управление в социальной работе».

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-7 – способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-2 – способность к обоснованию цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбору путей ее достижения;

ОПК-8 – способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального выгорания;

ПК-1 – способностью к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению.

В результате освоения дисциплины студент должен

Знать: средства и способы саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; знает технологические аспекты самообразовательной деятельности; знает сущность, причины, виды, проявления, способы профилактики профессиональной деградации.

Уметь: самостоятельно осуществлять поиск решения проблемы, преодолевать возникающие затруднения; координировать свою деятельность с деятельностью коллег и руководства; осуществлять поиск новых знаний, необходимых для реализации проекта.

Владеть: навыками саморазвития, самоорганизации, самоанализа, самоконтроля; навыками организации самостоятельной работы; владеет принципами стратегического целеполагания, знает все этапы определения цели, требования к постановке цели, осознает значимость целеполагания; владеет алгоритмом и методиками оценки уровня самоорганизации.

3. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы самоменеджмента.

Тема 1. Современные научные взгляды на сущность самоменеджмента.

История персонального менеджмента. Развитие НОТ за рубежом. Разработка вопросов НОТ в России. Предпосылки выделения самоменеджмента как нового направления в современном менеджменте.

Концептуальный подход к самоменеджменту Л. Зайверта. Функции самоменеджмента.

Концепция самоменеджмента, построенная на идее ограничений (М. Вудкок и Д. Френсис). Виды ограничений.

Междисциплинарная модель самоменеджмента В. Карпичева. Самоменеджмент как совокупность социальных и человековедческих технологий.

Концепция самоменеджмента В. Андреева. Идея саморазвития творческой личности и ее характеристики. А. Хроленко о самоменеджменте как руководстве по повышению уровня деловой культуры. Концепция Б. Х. Швальбе о самоменеджменте как достижении личного делового успеха.

Адаптивно-развивающая концепция самоменеджмента (Н.П. Лукашевич).

Тема 2. Самоменеджмент и личный успех.

Факторы личного успеха: личная стратегия, эффективная самоорганизация, оптимальное использование информации, позитивная самомотивация и использование способностей, эффективная коммуникация, ориентация во внешнем окружении Шаги достижения успеха. Самопознание (концентрация, созерцание, наблюдение, воображение, интуиция). Установление иерархии ценностей. Саморазвитие.

Баланс между работой и жизнью. Причины и мифы дисбаланса между работой и свободным временем. Главные жизненные сферы. Жизненный баланс и состояние удовлетворения.

Тема 3. Определение жизненных целей и построение успешной карьеры.

Классификация и значение постановки целей. Стратегический подход к постановке целей. Нахождение целей. Ситуационный анализ (вопросы, личный баланс успехов и неудач, анализ «цель-средство»). Формулирование целей.

Карьера, ее типы и этапы. Ориентиры в выборе карьеры. Основные направления успешного персонального карьерного менеджмента. Современные технологии персонального карьерного менеджмента (стратегия интеллектуальной специализации, личный брендинг, персональный PR; образование через всю жизнь).

Раздел II. Тактика самоменеджмента

Тема 4. Планирование деятельности. Принятие решений.

Понятие и необходимость краткосрочных и оперативных планов. Методы составления краткосрочных и оперативных планов: метод простого планирования, метод АБВ; метод приоритетного планирования. Метод Д.Эйзенхауэра; принцип Парето 20\80; правило 60/20/20.

Тема 5. Методы управления временем.

Значение фактора времени. Основные причины дефицита времени и типичные ошибки в организации личного труда. Инвентаризация времени. Анализ временных потерь. Анализ похитителей времени. Правила личной организованности и самодисциплины. Директ-принцип.

Управление временем методом делегирования полномочий. Преимущества и недостатки делегирования. Практика делегирования полномочий. Принципы эффективного делегирования и ошибки делегирования. Препятствия эффективному делегированию и пути их преодоления.

Способы и инструменты персонального управления временем. Проблема времени для людей с разными типами мышления. Нетрадиционные методы управления временем. Составление ментальных карт.

Тема 6. Управление работоспособностью.

Работоспособность и ее динамика. Работоспособность и творческая активность. Факторы, влияющие на работоспособность личности.

Утомление, его виды, причины. Физиологический механизм утомления и пути борьбы с ним. Здоровье и работоспособность.

Гигиена труда. Антистимулы работоспособности. Режим и его значение в рациональной организации труда. Психогигиена труда.

Тема 7. Формирование стрессоустойчивого поведения.

Природа стресса и факторы, влияющие на его развитие. Эффективные стратегии преодоления стрессов. Повышение уровня стрессоустойчивости. Практические приемы индивидуального управления стрессом в повседневной жизни.

Тема 8. Профилактика профессиональной деформации и эмоционального выгорания.

Сущность, виды и проявления профессиональной деформации личности социального работника. Общепрофессиональные деформации. Специальные профессиональные деформации. Профессионально-типологические деформации. Индивидуализированные деформации. Симптомы профессиональной деформации социального работника: проецирование негативной проблематики на себя и на своих близких; навязчивая диагностика себя и окружающих; консультирование окружающих; принятие роли «учителя»; излишний самоконтроль и потеря спонтанности; рационализирование, стереотипизирование и уменьшение чувствительности к живому опыту; пресыщение общением; эмоциональная холодность; цинизм. Факторы и причины профессиональной деформации.

Синдром эмоционального выгорания: признаки, механизм, стадии. Диагностика эмоционального выгорания.

Профилактика профессиональной деформации: приспособление себя к работе, приспособление работы к себе, экономичный расход "эмоционального топлива", восстановление. Правила противодействия профессиональной деформации.

Тема 9. Оценка и развитие коммуникативных способностей как условие профессионального самоменеджмента.

Развитие коммуникативных навыков. Освоение приемов ораторского искусства. Управление собственными возможностями влиять на людей. Рациональное использование приемов ведения переговоров. Применение технологии грамотной критики.

Тема 10. Личностные качества как средства достижения успеха.

Управление мотивацией. Сознательная аутосуггестия. Продуктивность и креативность. Основные принципы творческого мышления. Организация и базовые техники развития памяти. Харизматические способности личности. Самовоспитание и самосовершенствование.

Тема 11. Самоменеджмент учебной деятельности.

Работа с источниками информации. Техника чтения специальной литературы. Основные требования к подготовке выступления. Самоанализ выступления. Алгоритм подготовки студенческой научной работы. Технология подготовки и сдачи экзамена.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практ-ие занятия	самост. работа
Раздел I. Теоретические основы самоменеджмента.					
1	Современные научные взгляды на сущность самоменеджмента.	5	1		4
2	Самоменеджмент и личный успех.	4			4
3	Определение жизненных целей и построение успешной карьеры.	8	1	1	6
Раздел II. Тактика самоменеджмента					

4	Планирование деятельности. Принятие решений.	7		1	6
5	Методы управления временем.	7		1	6
6	Управление работоспособностью	7		1	6
7	Формирование стрессоустойчивого поведения.	8	1	1	6
8	Профилактика профессиональной деформации и эмоционального выгорания.	7	1		6
9	Оценка и развитие коммуникативных способностей как условие профессионального самоменеджмента.	7		1	6
10	Личностные качества как средства достижения успеха.	4			4
11	Самоменеджмент учебной деятельности.	4			4
	Подготовка к экзамену	4			4
ИТОГО		72	4	6	62

5. Виды учебной деятельности

Лекции

Тема 1. Современные научные взгляды на сущность самоменеджмента.

1. История персонального менеджмента. Развитие НОТ В России и за рубежом. Предпосылки выделения самоменеджмента как нового направления в современном менеджменте.

2. Концептуальный подход к самоменеджменту Л. Зайверта. Функции самоменеджмента.

3. Концепция самоменеджмента, построенная на идее ограничений (М. Вудкок и Д. Френсис). Виды ограничений.

4. Самоменеджмент как совокупность социальных и человековедческих технологий.

Тема 2. Определение жизненных целей и построение успешной карьеры.

1. Классификация и значение постановки целей.

2. Карьера, ее типы и этапы.

3. Современные технологии персонального карьерного менеджмента

Тема 3. Формирование стрессоустойчивого поведения.

1. Эффективные стратегии преодоления стрессов.

2. Рекомендации по повышению стрессоустойчивости.

Тема 4. Профилактика профессиональной деформации и эмоционального выгорания.

1. Сущность, виды и проявления профессиональной деформации личности социального работника.

2. Симптомы профессиональной деформации социального работника Факторы и причины профессиональной деформации.

3. Профилактика профессиональной деформации. Правила противодействия профессиональной деформации.

Практические занятия

Тема 1. Планирование деятельности. Принятие решений.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие планирования. Планирование и управление.

2. Виды планов (на несколько лет, годовой, месячный, недельный, дневной). Содержание и взаимосвязь планов.
3. Принятие решений о приоритетах (принцип Парето, выявление приоритетов с помощью анализа АБВ, реализация решений на основе принципа Эйзенхауэра).

Выполнение практических заданий

Ситуация 1. Вы стали свидетелем беседы двух своих коллег. Один из них утверждает, что планирование необходимо осуществлять, начиная с перспективных дел, т.е. на год. Его оппонент считает, что планирование удобно начинать с записей дел на неделю. Чью точку зрения Вы поддерживаете? Обоснуйте свою позицию.

Ситуация 2. Один из Ваших подчиненных отстаивает свое мнение, согласно которому все поручения, которые он получает от Вас, невозможно выполнить за отведенное время, и, следовательно, необходимо либо уменьшить количество поручений, либо увеличить время на их выполнение. Что можно ответить подчиненному?

Ситуация 3. Используя имеющиеся знания и навыки, разработайте форму планирования дел на неделю, месяц и год.

Ситуация 4. К завтрашнему дню Вам необходимо предоставить перспективный и среднесрочный планы работы Вашей организации Вашему руководителю. Но Ваш компьютер «завис», и Вы не справляетесь с заданием. Ваши действия.

Ситуация 5. Вы проработали в отделе после окончания вуза всего несколько месяцев, и тут Вас вызывает начальник и говорит, что надо поехать в районный центр и помочь им наладить организовать работу по отработанной Вами методике. Но вчера Вас вызвали в отдел кадров и предложили поехать на курсы повышения квалификации в Москву. Что Вы выберете как самый верный путь к последующей карьере?

Ситуация 6. В новой организации Вы приступили к работе в качестве начальника отделения, однако Ваши подчиненные ожидали на этом месте увидеть другого человека и Ваше назначение восприняли негативно. Обстановка в отделе накалена: когда Вы заходите в комнату, все сразу умолкают, Ваши поручения выполняют с неохотой. Что Вы предпримете?

Ситуация 7. Вы приступили к новой работе только неделю назад, неожиданно возникла проблема, которую, как Вам кажется, самостоятельно решить Вы не можете. Обращаться за советом к более опытным коллегам Вам не хочется, так как боитесь потерять авторитет в их глазах и показаться несамостоятельным. Как Вы поступите?

Ситуация 8. Вы — новый молодой руководитель одного из подразделений социальной службы и чувствуете настороженное отношение к себе со стороны сотрудников. Причем Вы попали в коллектив, где нет четкого распределения и выполнения своих обязанностей. А на Вас еще давит и груз долгов, оставшихся от предшественника. Таким образом, Вам необходимо повысить эффективность труда и организовать слаженную и успешную работу подразделения. Ваши действия в этот период?

Тема 2. Методы управления временем

Вопросы для обсуждения:

1. Планирование времени (взаимосвязь с планом деятельности, целями, задачами).
2. Характер времени, причины дефицита времени, распределение времени.
3. Технические средства в управлении временем (ежедневник, еженедельник, записная книжка, тайм-менеджмент).

Практические задания

Ситуация 1. Вы заняты выполнением важного и срочного дела. В это время Вам звонят по телефону и просят консультацию по вопросу, который находится в компетенции Вашего заместителя. Ваши действия?

Ситуация 2. В конце рабочей недели у Вас сложилась ситуация, когда возникло много задач, которые требуют Вашего внимания и сил. Как Вы справитесь с данной ситуацией?

Ситуация 3. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя.

Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться со специалистами по поводу внедрения новой технологии. Как Вы поступите в данной ситуации:

- а) постараетесь быстро все сделать сами;
- б) перепоручите некоторые дела секретарю или помощнику;
- в) перенесете несделанное на другие дни.

Выбранное решение обоснуйте.

Тема 3. Управление работоспособностью.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие работоспособности. Факторы, влияющие на работоспособность. Колебание работоспособности в течение рабочей смены, недели, суток.
2. Естественный дневной ритм работы. Пик и спад продуктивности.
3. Режимы труда и отдыха.

Практические задания

Ситуация 1. Вы чувствуете, что на занятиях, на работе, дома Вы стали очень часто уставать, без повода раздражительны, агрессивны. Вы замечаете, что в последнее время Вы долго не можете заснуть, Вас мучает бессонница. Вы часто болеете, работа перестала приносить Вам удовольствие. Что необходимо предпринять в этом случае?

Ситуация 2. Существует множество систем здорового питания: вегетарианство, раздельная диета (белки не употребляются с углеводами), сыроедение, питание по Полю Брэггу (употребление только натуральных, нерафинированных продуктов), П. Иванову (голодание 1 сутки в неделю) и т.д. Какой оптимальный способ питания для себя Вы выберете? Как Вы будете твердо придерживаться определенной системы? Обоснуйте свое решение.

Ситуация 3. Не секрет, что здоровый сон зависит от множества факторов: комфорта, правильности расположения кровати относительно геомагнитных линий, спокойного, расслабленного состояния, времени. Здоровый сон нужно правильно организовать. Как Вы обычно относитесь к данному вопросу и что Вам нужно изменить?

Ситуация 4. Вы начали интенсивно закаливаться: обливаться холодной водой, ходить пешком по снегу и т.д. Но вот беда, заболели. После выздоровления Вы возобновите закаливающие процедуры или откажетесь от них? Что Вы измените в подходе к закаливанию, чтобы снова не простудиться?

Ситуация 5. Множество проблем со здоровьем возникает от неправильного дыхания и шумового, стрессового перенапряжения. Какую дыхательную систему Вы бы выбрали для постоянного практикования (дыхание по Бутейко, сахаджи-йога, цигун)? Ежедневно ли Вы бываете на свежем воздухе, умеете слушать тишину и создавать тишину внутри себя? Подумайте, что Вам нужно.

Ситуация 7. Вы являетесь свидетелем дискуссии двух своих коллег. Один из них утверждает, что при его работе (большая загруженность, частые территориальные перемещения, высокая интенсивность труда) заниматься своим здоровьем просто некогда, а его «высокомобильный» характер труда с избытком восполняет недостаток физических упражнений. Согласитесь ли Вы с подобной позицией?

Тема 4. Формирование стрессоустойчивого поведения.

Вопросы для обсуждения:

1. Стресс и его причины.
 2. Стрессы в деятельности социального работника.
 3. Способы регуляции эмоционального напряжения.
- .Решите ситуации

Ситуация 1.

У Вас напряженный рабочий день, Вы много сделали, но еще больше предстоит сделать. Вы выделили немного времени для отдыха, но пришел Ваш знакомый, которому срочно нужна помощь в решении проблем личного характера. Как Вы поступите в данной ситуации?

Ситуация 2

Вы осознаете, что положительный рабочий настрой — важное условие хорошей, продуктивной работы. Но сегодня мелкие неприятности с утра испортили Вам настроение. Как Вы вернете хорошее расположение духа?

Ситуация 3

В Вашей жизни наступила «черная полоса». У Вас много проблем как на работе, так и в личной жизни. Вы стали очень много нервничать и начали сомневаться в своих способностях эффективно работать. Как Вы преодолеете эту ситуацию?

Ситуация 4

В выработке нравственной культуры, мужества, в формировании эрудиции, в умении руководить людьми немалую роль играют приемы самосовершенствования. В персональном менеджменте существуют несколько методов самосовершенствования: самооценка, самовнушение, самоободрение, самокорректировка, саморегулирование, самостимулирование, умение управлять своими чувствами. Охарактеризуйте каждый метод.

Тема 5. Оценка и развитие коммуникативных способностей как условие профессионального самоменеджмента.

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие коммуникативных навыков.
2. Рациональное использование приемов ведения переговоров.

Практические задания

Во время общения тщательно продумывайте свои слова. Есть фразы, которые следует произносить, а есть — которых надо избегать, особенно в тех случаях, когда вам сообщают нечто такое, что не вписывается в ваше представление о мире.

Услышав что-то неожиданное, попробуйте произнести высказывания, приведенные в табл. 1.

Таблица 1.

Стили вербального реагирования на неожиданные действия и события

Говорите чаще...	Говорите реже...
«Значит, вы считаете (суммируйте последнее высказывание) Расскажите мне подробнее...»	«Нет, это не годится, потому что...»
«Это любопытно, расскажите поподробнее»	«Нет. это не так... Вы же сами понимаете...»
«Я и не предполагал такого. Почему так произошло»	«Мы уже проверили это...»
«Эти данные удивляют меня. Что они означают»	«Тут. должно быть, ошибка в ...»
«Как интересно! Откуда у вас эти данные?»	«Кто это. интересно, дал вам такие ...»

«Иван Иванович, я вижу, что это очень важно для вас... Давайте начнем с самого начала, чтобы понять, на чем основана ваша точка зрения...»	«Ну-у, Иван Иванович опять сел на своего конька!»
«Иван Иванович, вы часто смотрите на вещи иначе, чем мы. Возможно, вы правы. Что заставляет вас думать, что общее мнение ошибочно?»	«Иван Иванович, ну почему вы никогда не соглашаетесь с общим мнением?»

Для достижения своих целей люди часто используют свое положение, обещания, угрозы, убеждение. Всеми этими способами можно пользоваться честно и нечестно. Когда мы говорим о влиянии, то имеем в виду честное воздействие друг на друга. Нечестные способы воздействия — обман, принуждение — дают ощущение победы, выигрыша, однако это все же нечестный путь к успеху. Такие способы воздействия получили название «манипуляций».

Ознакомьтесь с приведенными в табл. 2 характеристиками манипуляции и честного влияния.

Таблица 2.

Общие характеристики манипуляции и честного влияния

Манипуляция	Влияние
В большинстве случаев исход желателен для влияющего	Исход может затрагивать или не затрагивать интересы влияющих
Часто исход нежелателен для объекта влияния	Учитывается согласие или несогласие другого человека
Информация, расходящаяся с желаниями влияющей стороны, не оглашается	Объекту влияния предоставляются все факты
Объекту влияния не предоставляется возможность свободного и самостоятельного выбора	Объекту влияния предоставляется возможность выбора

Вспомните несколько ситуаций из вашей жизни, когда на вас оказывалось влияние. Можно использовать примеры из опыта ваших знакомых, друзей.

Прочитайте приведенные ниже фразы, попробуйте определить, какое влияние было оказано: честное или манипулятивное. Условно обозначим собеседников как А и Б.

Б казался привлекательным для А, так как...

Поэтому А, общаясь с Б, вел себя.

Однажды Б обратился к А.

При этом Б (не) сообщил А о такой важной детали, как то, что.

Для А было полной неожиданностью, когда он оказался перед необходимостью...

В этой ситуации А предпринял.

Самым приятным (неприятным) чувством, которое осталось у А, было.

После этого случая А.

Самоанализ:

- ✓ Как часто по отношению к вам использовалось честное влияние и как часто манипуляции?
- ✓ Составило ли для вас сложность распознать манипуляцию?
- ✓ Как, на ваш взгляд, можно противостоять манипуляции?
- ✓ Как часто вы сами в общении с сотрудниками используете манипуляции?

Задания для самостоятельной работы

Тема 1. Современные научные взгляды на сущность самоменеджмента.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие «самоменеджмент». Актуальность самоменеджмента, его роль в организации целенаправленной деятельности.
2. Научная организация личного труда как основа самоменеджмента
3. Функции самоменеджмента и основные преимущества.

2.Выполнение практических заданий.

1. Вам предложено заполнить анкету, посвященную преимуществам самоменеджмента. Какие из этих преимуществ наиболее важные и какие в наибольшей степени оказывают влияние на формирование жизненной цели менеджера? Что Вы запишете в качестве определения в графу «Организованность»?

Свой ответ аргументируйте.

3. Самодиагностика.

Тест «Самооценка личностных качеств»

Каждый человек имеет свое представление об идеальном наборе наиболее ценных свойств личности. Каково ваше представление об «идеальных чертах» «идеального менеджера» и насколько вы сами близки к вашему идеалу, ответить на эти вопросы поможет тест.

Инструкция:

Ниже приведены четыре набора слов, характеризующих положительные качества людей. Ваша задача – выделить в каждом перечне те, которые более значимы в вашем понимании для руководителя и которым вы отдаете предпочтение перед другими. Какие это качества – решать только вам.

Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре равные части, обозначив каждую из них римскими цифрами. Выпишите из предложенного перечня выделенные вами качества в соответствии с группой.

I. Межличностные отношения, общение.

Вежливость, доброжелательность, заботливость, искренность, коллективизм, обаятельность, общительность, обязательность, ответственность, отзывчивость, откровенность, приветливость, радушие, справедливость, сочувствие, тактичность, терпимость, требовательность, чуткость

II. Поведение

Активность, гордость, добродушие, добросовестность, инициативность, интеллигентность, настойчивость, порядочность, принципиальность, решительность, самокритичность, самостоятельность, смелость, твердость, уверенность, уравновешенность, целеустремленность, честность, энергичность, энтузиазм.

III. Деятельность.

Аккуратность, вдумчивость, внимательность, дальновидность, деловитость, дисциплинированность, исполнительность, любознательность, мастерство, находчивость, понятливость, последовательность, работоспособность, скорость, скрупулезность, собранность, точность, трудолюбие, увлеченность, усидчивость.

IV. Переживания, чувства

Бодрость, бесстрашие, веселость, взволнованность, восторженность, душевность, жалостливость, жизнерадостность, любвеобильность, милосердие, нежность, оптимистичность, свободолюбие, сдержанность, сердечность, страстность, стыдливость, удовлетворенность, хладнокровие, чувствительность.

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте, сколько выделенных качеств присутствует у вас (Р).

Подсчитайте общее количество идеальных качеств, выписанных вами (И).

Вычислите их процентное соотношение по формуле: $P = R / I * 100\%$

Чем ближе ваш результат к единице, тем сильнее у вас развиты управленческие качества, чем ближе ваш результат к нулю, тем более активная работа по развитию этих качеств вам предстоит.

Упражнение для самоанализа:

а) Возьмите чистый лист бумаги, разделите его на две части. В первой колонке напишите все значимые на ваш взгляд события вашей жизни (количество не имеет значения). Напротив каждого события во втором столбике запишите свои личностные качества, которые появились или развились благодаря указанному событию.

Ответьте себе на вопросы:

Сколько и какие именно управленческие качества вы записали во втором столбике?

Часто ли происходили в вашей жизни события, которые позволяли проявлять управленческие качества?

Использовали ли вы каждый случай для развития управленческих качеств?

Как можно использовать вашу актуальную жизненную ситуацию для приобретения лидерских навыков?

б) За 10 минут ответьте на вопрос «Кто я?», используя для этого 20 слов. Сосредоточьтесь на понимании самого себя, на своих особенностях, ярких проявлениях, индивидуальных характеристиках.

После выполнения данной работы все ответы классифицируйте на три группы в зависимости от объяснения причин:

«Я» — все происходящее зависит от меня — я прилежно учился в школе, ходил на занятия кружка, учился в институте, много читал, заводил знакомства и т. д.

«Д» — все происходящее зависит от других — то, что я стал умным, заслуга, в основном, моих родителей, которые заставляли меня учиться, покупали интересные книги, водили в театр, брали в интересные поездки, выбрали мне специальность и т. д.

«П» — просто так сложилось — судьба преподнесла мне подарки (хорошая школа, талантливый учитель, умные друзья и т. д.).

Чем больше ваших ответов относится к группе «Я», тем выше уровень ваших лидерских притязаний.

Тест для самоконтроля знаний по теме

1. Под самоменеджментом традиционно понимают: а) усилия менеджера по совершенствованию своей деятельности б) фейсбилдинг в) построение деловой карьеры г) проектирование рабочего времени.

2. Самоменеджмент — это: а) умение проводить собрания б) организация рабочего места в) организация личной работы руководителя.

3. Самоменеджмент — это: а) саморазвитие индивида - менеджера или организационная наука управления самим собой б) целенаправленное применение методов и приемов менеджмента в повседневной жизнедеятельности для того, чтобы наилучшим образом использовать свое время и собственные способности, сознательно управлять течением своей жизни, умело преодолевать внешние обстоятельства, как на работе, так и в личной жизни в) процесс управления другими людьми.

4. Персональный менеджмент (самоменеджмент) — это: а) индивидуальная технология использования рабочего времени б) последовательное и целенаправленное использование испытанных практических методов работы в повседневной деятельности,

- для того чтобы оптимально и со смыслом использовать свое время в) эффективное управление организацией.
5. Назовите функции самоменеджмента: а) постановка цели б) планирование в) принятие решений г) организация д) контроль е) проектирование
6. Самодисциплина — это: а) обязательность, умение держать слово б) пунктуальность, точность исполнения в) собранность г) чувство ответственности д) умение принимать коллективные решения.
7. Техника личной работы — это: а) умение организовать рабочее место б) умение работать с информацией в) умение планировать свои дела г) умение делегировать полномочия д) коллективное решение.
8. Современный менеджер должен уметь: а) планировать личную работу б) организовать свое рабочее место в) работать с информацией г) выступать публично д) начислять заработную плату
9. Современный менеджер должен уметь: а) управлять своими эмоциями б) формулировать жизненные цели в) анализировать эффективность использования своего времени и находить резервы его оптимизации г) оформлять работника при найме на должность
10. Эффективность менеджмента может постоянно повышаться: а) но только в том случае, если эта тенденция отслеживается и менеджмент совершенствуется б) нет, изменение эффективности имеет объективно циклический характер в) тенденция изменения эффективности менеджмента соответствует жизненному циклу организации г) изменение эффективности может быть различным, ибо определяется качеством цели и средств ее достижения д) в период модернизации менеджмента возможно временное снижение его эффективности.

Тема 2. Самоменеджмент и личный успех

Вопросы для самоконтроля:

1. Факторы личного успеха: личная стратегия, эффективная самоорганизация, оптимальное использование информации, позитивная самомотивация и использование способностей, эффективная коммуникация, ориентация во внешнем окружении.
2. Самопознание и саморазвитие как фактор успеха..
3. Баланс между работой и жизнью. Причины и мифы дисбаланса между работой и свободным временем. Главные жизненные сферы. Жизненный баланс и состояние удовлетворения.

Задания:

1. Напишите эссе на тему по выбору:
Основные этапы продвижения к личному успеху, согласно концепции К. Нагеля.
Роль личной стратегии и планирования целей в достижении успеха.
В чем заключается смысл эффективной самоорганизации личности?
Что означает оптимальное использование информации в современных условиях.
Каковы основные причины дисбаланса между работой и свободным временем современного специалиста?
Иерархия жизненных сфер личности в постиндустриальном обществе и причины такой иерархии.

Тема 3. Определение жизненных целей и построение успешной карьеры

Вопросы для самоконтроля:

1. Постановка целей. Сущность и значение постановки целей. Виды целей: личные, профессиональные, краткосрочные, среднесрочные, долгосрочные.
2. Понятие личной, профессиональной, трудовой карьеры. Влияние личных особенностей на выбор карьеры. Управление карьерой.

2. Самодиагностика

Проведите самодиагностику по опроснику Дж. Холланда «Выявление подходящей сферы деятельности». По результатам составьте отчет о полученных результатах. Сформулируйте выводы относительно того насколько правильно сделан вами выбор будущей профессии, а также саморекомендации о том, какое место работы в социальной сфере наилучшим образом отвечает вашим особенностям.

3. Напишите эссе на тему: «Какой технологии персонального карьерного менеджмента я отдаю предпочтение».

4. Тест для самоконтроля знаний по теме

1. Цель — это: а) желаемое и возможное состояние объекта в будущем б) путь для достижения желаемого в) желаемое состояние объекта г) система мер и действий, направленная на удовлетворение существующей потребности
2. Роль цели в разработке управленческого решения заключается в том, что она: а) является критерием эффективности управленческого решения б) цель — стратегическая составляющая управленческого решения в) цель является основанием для поиска и определения проблемы г) цель определяет способы выполнения решения
3. Такая форма планирования карьеры, как система пожизненного найма, распространена в: а) Японии б) России в) любой из развитых стран г) США
4. Внутриорганизационная карьера реализуется в трех направлениях: а) вертикальная карьера б) горизонтальная карьера в) центростремительная карьера г) финансовая карьера
5. Карьера - это: а) индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека б) повышение на более высокую ступень структуры организационной иерархии в) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти.
6. Выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого, формального закрепления в организационной структуре, например выполнение роли руководителя временной целевой группы, есть проявление внутриорганизационной карьеры: а) горизонтального типа б) вертикального типа в) центростремительного типа
7. Укажите индивидуальные признаки, имеющие значение при выборе карьеры: а) черты характера б) профессиональные склонности в) способности и опыт г) наличие собственности.
8. Что является основным условием успешной карьеры: а) правильный выбор профессии б) учет конъюнктуры рынка труда в) возможности получения образования
9. Что относится к профессиональной карьере: а) обучение б) профессиональный рост в) поддержка индивидуальных профессиональных способностей г) последовательная смена стадий развития работника в рамках одной организации
10. Что относится к центростремительной карьере: а) подъем на более высокую ступень структурной иерархии б) перемещение в другую функциональную область деятельности в) движение к ядру, руководству организацией.

Тема 4. Планирование деятельности. Принятие решений.

Вопросы для самоконтроля:

Понятие планирования. Планирование и управление.

Виды планов (на несколько лет, годовой, месячный, недельный, дневной). Содержание и взаимосвязь планов.

Принятие решений о приоритетах (принцип Парето, выявление приоритетов с помощью анализа АБВ, реализация решений на основе принципа Эйзенхауэра).

2. Самодиагностика

Тест «Насколько хорошо Вы справляетесь со своей работой?»

Анализ условий, неблагоприятно влияющих на организацию труда руководителя,

свидетельствует о необходимости уделить повышенное внимание к вопросам планирования его личной работы.

Следующий тест поможет определить, насколько хорошо Вы справляетесь с работой.

Подумайте над предлагаемыми утверждениями, указав свое отношение к ним следующим образом. Я поступаю так:

а) почти никогда б) иногда в) часто г) почти всегда.

1. Я резервирую в начале рабочего дня время для планирования.
2. Я перепоручаю все, что может быть перепоручено.
3. Я письменно фиксирую задачи и цели с указанием сроков их реализации.
4. Каждый официальный документ я стараюсь обрабатывать за один раз и окончательно.
5. Каждый день я составляю список предстоящих дел, упорядоченный по приоритетам. Важнейшие вещи я делаю в первую очередь.
6. Свой рабочий день я пытаюсь, по возможности, освободить от посторонних телефонных разговоров, незапланированных посетителей и неожиданно созываемых совещаний.
7. Свою дневную нагрузку я стараюсь распределить в соответствии с графиком моей работоспособности.
8. В моем плане времени есть «окна», позволяющие реагировать на актуальные проблемы.
9. Я пытаюсь проявить свою активность таким образом, чтобы в первую очередь сконцентрироваться на немногих жизненно важных проблемах.
10. Я умею говорить «нет», когда на мое время хотят претендовать другие, а мне необходимо выполнить более важные дела

Ключ к тестовому заданию «Насколько хорошо Вы справляетесь со своей работой?»

Самооценка в баллах: «а» — 0, «б» — 1, «в» — 2, «г» — 3.

Результаты по сумме баллов:

0 — 15 баллов — Вы не планируете свое время и находитесь во власти внешних обстоятельств. Некоторых из своих целей Вы добиваетесь, если составляете список приоритетов и придерживаетесь его;

16 — 20 баллов — Вы пытаетесь управлять своим временем, но не всегда достаточно последовательны, чтобы иметь успех;

21 — 25 баллов — у Вас хороший самоменеджмент;

26 — 30 баллов — Вы можете служить образцом каждому, кто хочет научиться рационально расходовать свое время. Позвольте окружающим Вас людям (в том числе и авторам настоящей книги) приобщиться к Вашему опыту.

Если Вы наберете менее 24 баллов, то это не должно Вас обескураживать, просто Вам надо направить свою энергию на устранение слабых мест. Это будет первым шагом на пути к последовательному самоменеджменту

Тест «Как влияют непредвиденные ситуации на планирование Вашей работы?»

При планировании работы зачастую могут появляться преграды. Этот тест поможет выяснить, насколько легко Вы преодолеваете эти преграды и насколько сильно они мешают Вам выполнять свою работу.

1. Рассказываете ли Вы о своих проблемах, неприятностях?
 - а) нет, это мне не помогло бы (3)
 - б) да, если есть подходящий собеседник (1)
 - в) не всегда, людям хватает своих забот (2)
2. Сильно ли Вы переживаете неприятности?
 - а) всегда и очень тяжело (4)
 - б) все зависит от обстоятельств (0)

- в) смиряюсь, ведь любой неприятности рано или поздно приходит конец (2)
3. Вы чем-то очень огорчены. Что Вы делаете в таком случае?
- а) позволяю себе удовольствие, о котором долго мечтал (0)
- б) иду к друзьям (2)
- в) «жалею» сам себя, отсиживаясь дома (4)
4. Близкий человек обидел Вас. Как Вы поступите?
- а) «спрячусь в свою раковину» (3)
- б) потребую объяснений (0)
- в) расскажу любому, кто готов слушать (1)
5. В минуту счастья:
- а) не думаю о несчастье (1)
- б) не покидает тревога, что счастье быстро уйдет (3)
- в) не забываю о том, что и огорчений в жизни немало (5)
6. Как Вы относитесь к психотерапевтам?
- а) не хотел бы стать их пациентом (4)
- б) многим людям они могли помочь (2)
- в) человек в силах помочь себе сам (3)
7. Судьба, по Вашему мнению:
- а) постоянно испытывает Вас (5)
- б) несправедлива к Вам (2)
- в) благосклонна к Вам (1)
8. О чем Вы думаете после ссоры с любимым человеком, когда гнев проходит?
- а) о хорошем, что было у нас в прошлом (1)
- б) мечтаю о тайном мщении (2)
- в) о том, сколько вытерпел (а) от нее (него) (3).

Ключ к тестовому заданию «Как влияют непредвиденные ситуации на планирование Вашей работы?»

От 7 до 15 баллов — Вы легко миритесь с неприятностями, даже бедами, так как способны верно оценить их. Ценно то, что Вы не склонны жалеть себя (слабость, присущая многим). Ваше душевное равновесие достойно восхищения.

От 16 до 26 баллов — Вы часто ропщете на свою судьбу. Предпочитаете выплескивать проблемы и неприятности на других. Вам необходимо чье-то сочувствие. Может быть, лучше научиться владеть собой?

От 27 до 36 баллов — Вы еще не научились справляться со своими бедами. Возможно, поэтому они так Вам мешают. Вы замыкаетесь, нередко жалеете себя. Будь у Вас волевой характер при хороших задатках, Вы успешно справлялись бы с проблемами и неприятными ситуациями

Тест «Оценка уровня планирования работы»

Данный тест направлен на выявление способностей правильно планировать личное время. Ответьте на вопросы теста, подчеркнув один вариант, который Вам подходит больше всего. Подсчитайте баллы и посмотрите ключ (в конце теста).

1. Когда просыпаетесь, Вы приступаете к: а) срочным повседневным делам (2)
- б) делам, которые остались с прошлого вечера (3) в) делам, которые легко выполняются и не требуют больших затрат времени (1)
2. Выполнение различных заданий и задач: а) Вы планируете с прошлого вечера все задачи, которые Вы должны выполнить (3) б) приступаете к выполнению задач по мере необходимости (2) в) вообще не приступаете к выполнению задач (1)
3. При решении задач Вы: а) полагаетесь только на себя (2) б) Вы полагаетесь не только на себя, но и привлекаете своих друзей (подчиненных) к решению задач (3) в) полагаетесь на удачу (1).
4. Задачи, которые Вы выполнили: а) сразу забываете (1) б) проверяете, сколько времени Вы на них затратили и с какой эффективностью выполнили (3) в) анализируете с

другими задачами, которые выполнили (2)

5. Будучи студентом, Вы отдаете предпочтение при планировании: а) долгосрочным целям (1) б) среднесрочным целям (2) в) краткосрочным целям (3)

6. Что, по Вашему мнению, является важнейшим в планировании: а) правильно составить список дел и определить на каждое дело требуемое время (3) б) вести письменную запись дел (2) в) за чем планировать, если все дела можно делать на ходу (1)

7. Когда Вы планируете намеченные Вами дела: а) утром, перед их выполнением (2) б) вечером, тщательно планируя и оставляя резерв времени (3) в) не планирую, да и за чем планировать (1)

8. При планировании Вы обычно пользуетесь: а) календарем-ежедневником (2) б) графиками-таблицами распорядка дня (3) в) ничем не пользуюсь (1)

9. Как Вы считаете, руководитель должен уметь анализировать свое рабочее время и составлять план личной работы? а) да (3) б) нет (1) в) иногда (2)

10. Как Вы думаете, при планировании эффективно использовать ежедневник-календарь, графики работы и т.д.? а) иногда (2) б) всегда (3) в) никогда (1)

11. Нужно ли планировать свое время, ставить задачи и правильно распределять их в качестве экономии своего времени? а) да (3) б) нет (2).

Ключ к тестовому заданию «Оценка уровня планирования работы»

От 25 до 33 баллов — Вы отлично планируете свое время и распределяете его так, что остаются даже резервы для срочных дел. При выполнении определенных задач Вы привлекаете к их решению подчиненных, друзей, что позволяет экономить время.

От 18 до 24 баллов — не расстраивайтесь, Вы еще только учитесь правильно распоряжаться временем, поэтому не можете точно спланировать свое время. Но Вы быстро сможете набрать нужный Вам опыт.

От 18 баллов и менее — наверно, Вам не стоит быть руководителем, так как Вы не считаете нужным правильно планировать время

По результатам самодиагностики составьте краткий отчет

Составьте план дел на предстоящий месяц по методу Эйзенхауэра.

3. Тест для самоконтроля знаний по теме.

1. Одна из важнейших функций менеджера, содержащая в качестве главных компонентов прогнозирование будущего развития и выработку способов реализации этого будущего: а) планирование б) план в) отчет г) организация д) контроль.

2. Функции руководителя: а) планирование б) организация в) контроль г) мотивация д) выполнение работ.

3. Документ, устанавливающий точный перечень намечаемых к выполнению работ или мероприятий, их последовательность, объем, сроки, руководителей и конкретных исполнителей: а) планирование б) план в) отчет г) организация д) контроль.

4. Недельный план менеджера должен отвечать таким основным требованиям, как: а) достаточная конкретность, но без лишней детализации б) жесткое планирование времени в) обеспечение личного рабочего времени менеджера г) приоритет затрат времени на привлекательный для менеджера вид деятельности.

5. К целям самопознания как составляющей самоменеджмента относятся: а) познание себя как руководителя б) самоуправление личностью в) осознание своих взаимоотношений с другими людьми г) формирование у человека новых функциональных систем.

6. В деятельности менеджера можно выделить два основных направления: а) умение организовать делопроизводство и создавать хороший психологический климат б) умение выполнять все виды работ подчиненных и обеспечить соблюдение трудовой дисциплины в) умение направлять работу подчиненных и организовать свою собственную работу.

7. Что облегчает график работы дня: а) оперативное планирование б) организация

времени руководителя в) установление регламента г) четкий распорядок рабочего времени д) долгосрочное планирование.

8. Управленческое решение — это: а) план действий, воплощаемый в реальность б) главный фактор взаимодействия управляемой и управляющей систем в) намерение менеджера изменить ситуацию и достичь определенных результатов г) действие, вносящее целесообразные изменения в поведение управляемой системы.

9. Управленческое решение — это: а) директивный акт целенаправленного воздействия на объект управления, основанный на анализе достоверных данных, характеризующих конкретную управленческую ситуацию, определение цели действий и содержащий программу достижения цели б) воздействие на группу с целью побуждения действовать с определенной целью в) применение личностью различных форм принуждения в отношении группы лиц г) доведение до исполнителей принятых руководителем решений

10. Работники, обеспечивающие и обслуживающие деятельность руководителей и специалистов при выработке и реализации ими управленческих решений, относятся к категории: а) технические исполнители б) рабочие в) специалисты г) руководители

Тема 5. Методы управления временем

Вопросы для самоконтроля:

1. Планирование времени (взаимосвязь с планом деятельности, целями, задачами).
2. Характер времени, причины дефицита времени, распределение времени.
3. Технические средства в управлении временем (ежедневник, еженедельник, записная книжка, тайм-менеджмент).

Практические задания

Ситуация 1. Вы заняты выполнением важного и срочного дела. В это время Вам звонят по телефону и просят консультацию по вопросу, который находится в компетенции Вашего заместителя. Ваши действия?

Ситуация 2. В конце рабочей недели у Вас сложилась ситуация, когда возникло много задач, которые требуют Вашего внимания и сил. Как Вы справитесь с данной ситуацией?

Ситуация 3. Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться со специалистами по поводу внедрения новой технологии. Как Вы поступите в данной ситуации:

- а) постараетесь быстро все сделать сами;
- б) перепоручите некоторые дела секретарю или помощнику;
- в) перенесете несделанное на другие дни.

Выбранное решение обоснуйте.

Самодиагностика

1. Заполните анкету обследования бюджета времени студента (табл. А, В) для совершенствования организации самостоятельной работы.

АНКЕТА

обследования бюджета времени студента

Уважаемый респондент! Предлагаемая Вам анкета ставит цель выявить использование времени студентами.

Подчеркните приемлемые ответы или сделайте необходимые дополнения. Распределение времени в течение суток оцените в будний день и воскресный. Начало и конец состояния (деятельности), а также продолжительность укажите в часах и минутах.

Курс _____ Факультет _____ Группа _____
 Пол Семейное положение _____
 Возраст _____ Производственный стаж _____
 Средний балл успеваемости _____

Жилищные условия:

отдельная комната, комната совместно с родителями, родственниками, хозяйкой.

Место проживания: общежитие, частн.квартира, с родителями, с близкими родственниками

В какой степени удовлетворяют условия для занятий по месту жительства:

вполне, в основном, не удовлетворяют _____

Где преимущественно занимаетесь: читальный зал университета, публичная библиотека, дома, общежитие, у товарищей

Удобно ли составлено расписание: да, нет,

Ваши замечания

ТаблицаА

Распределение времени в будний день
 (ч, мин) (общее время — 24 ч)

Виды состояния	Начало	Конец	Длительность
1. Сон			
2. Туалет			
а) утренний			
б) вечерний			
3. Приготовление пищи			
4. Прием пищи			
а) утром			
б) днем			
5. Время в пути			
6. Занятия по			
7. Подготовка к			
8. Научная работа в			
9. Занятия спортом			
10. Посещение кино.			
11. Просмотр ТВ			
12. Прогулки			
13. Прочие виды деятельности			
а)			

ТаблицаБ.

Распределение времени в воскресный день
 (ч, мин) (общее время — 24 ч)

Виды состояния	Начало	Конец	Длительность
1. Сон			
2. Туалет			
а) утренний			
б) вечерний			
3. Приготовление пищи			
4. Прием пищи			
а) утром			
б) днем			
5. Время в пути			
6. Подготовка к			
7. Научная работа в			
8. Занятия спортом			
9. Посещение кино.			
10. Просмотр ТВ			
11. Прогулки			
12. Прочие виды деятельности			
а)			

Проанализируйте свой результат.

Задание 2.

Если вам систематически не хватает времени, попробуйте ответить на следующие вопросы и обратите внимание на рекомендации, предложенные членом Российской академии естествознания, специалистом по менеджменту А. П. Исаевым.

1. Есть ли у вас в каждый момент времени ближайшая цель, к которой вы стремитесь? Составляйте на каждый день список дел, требующих непременно завершения, и список заданий, которые выполнить желательно. Подготавливайте также перечни дел на неделю, месяц. Это поможет лучше распределять время.
2. Учитываете ли вы приоритеты дел? В списке заданий на день упорядочивайте их по важности. Делать это желательно накануне.
3. Находится ли у вас хотя бы час времени для творческой работы? Используйте для этого «время без телефона» и утренние часы.
4. Чувствуете ли вы, который час? Попробуйте провести эксперимент: попытайтесь один рабочий и один выходной день в неделе обойтись без часов. Вы удивитесь, насколько неверно вы угадываете время. Постарайтесь затем ежедневно определять, который сейчас час. Каждый день расходуйте одно и то же время на рутинную работу. Увидите сами, как день ото дня станут улучшаться ваши оценки времени.
5. Даете ли вы своим коллегам возможность проявить себя? Больше доверяя им, вы повысите их удовлетворенность трудом и высвободите свое время.
6. Делегируете ли вы рутинную работу? Подробно проанализируйте свои ежедневные занятия. Какие из них можно было бы не выполнять?
7. Удастся ли вам делегировать мелкие разовые задания? Существует много дел, которые совсем не обязательно выполнять самостоятельно. Уточните, не подменяете ли вы кого-нибудь..
8. Делегируете ли вы не только задания и права, но и связанную с ними ответственность? Только передав ответственность, вы можете быть спокойны за то, что работа будет выполнена.
9. Допускаете ли вы «обратное делегирование»? Если вы уже передали задания, права и ответственность, старайтесь не вступать в детальные обсуждения с сотрудниками, стремящимися в ходе делегированной деятельности воспользоваться вашей помощью.
10. Есть ли у вас прямые источники информации? Данные, проходящие много этапов, как правило, неполны, неточны или устаревают. Проконтролируйте, по каким каналам поступает к вам информация. Если большое количество этапов неизбежно, то лучше

обратиться к первоисточнику.

11. Умеете ли вы говорить «нет»? Заблаговременно сказанное «нет» экономит время.
12. Выдерживаете ли вы сроки выполнения намеченных дел? Если в этом вы дисциплинированы, подобное умение улучшит ваш собственный распорядок дня. Точность — еще одно средство экономии времени.
13. Готовы ли вы к необычным ситуациям? Разработайте заранее «план боя» для критических случаев, которые можно предвидеть. Потерянное из-за неверных решений время обычно не удастся наверстать. От хорошего менеджера ждут, что он будет способен управлять и в чрезвычайных обстоятельствах.
14. Делаете ли вы заметки для внутреннего пользования кратко и лишь в неизбежных случаях? Проверьте все свои подборки, дела, списки, записи, предназначенные для внутреннего пользования. Нужны ли они вообще? Нельзя ли формулировать короче, точнее?
15. Реагируете ли вы на все спокойно и рассудительно? Внезапные импульсивные реакции, как правило, отбирают много времени. Их нельзя отождествлять с быстротой реакции. Меры, принятые под влиянием импульса, обычно приходится отменять. Должный самоконтроль необходим и для экономии времени.
16. Позволяете ли вы телефонным звонкам прерывать ваши дела и тем самым нарушать ваш деловой ритм? Установите, в какой час рабочего дня вам меньше всего звонят. Назовите этот час «временем без телефона».
17. Заходят ли коллеги к Вам в любое время? Постоянно открытые двери стимулируют к встречам и без особой надобности. Установите время посещения, и увидите, насколько быстрее станут решаться поставленные задачи.
18. Принимаете ли вы ежедневно тех, кого не приглашали?
19. Много ли времени занимают у вас обсуждения? Действительно ли они эффективны? Не забывайте, что чрезмерное увлечение спорами ведет к значительным потерям времени.
20. Удастся ли вам четко отдавать распоряжения? Выражайте свои мысли максимально четко и кратко, сообщайте только точные сведения и указания.
21. Работаете ли вы сразу по многим направлениям, начинаете ли несколько дел сразу? Помните о важном принципе: прежде чем приступить к новому делу, следует завершить предыдущее.
22. Напоминает ли ваш рабочий стол «поле боя»? Наведите порядок, важные и постоянно нужные вещи должны быть всегда под рукой. Просмотрите, что можно убрать со стола. Быстрее найти требующиеся записи помогут цветные полоски, скрепки и т. д.
23. Часто ли вы откладываете важные дела? Если вы привыкнете регулярно вести список приоритетов, отсрочки у вас станут реже. Особо выделите работы, которые нужно выполнять немедленно.
24. Не говорите ли вы излишне медленно? Спросите об этом людей, с кем вас связывают близкие личные отношения. Медленная и монотонная речь усыпляет, снижает внимание и вам требуется больше времени, чтобы ввести собеседника в курс дела. Доказано, что в некоторых случаях энергичная речь предпочтительна. Однако следите и за тем, чтобы она не превратилась в скороговорку.
25. Педантичны ли вы? Скрупулезность вызывает раздражение. Достижение идеального состояния дел требует столько усилий и затрат времени, что они вряд ли окупятся. Нужна разумная мера, середина. Переборщить здесь — все равно, что не доделать работу до конца или выполнить ее плохо.
26. Насколько вы нетерпеливы? Спешка и нервозность тоже увеличивают потери времени. Если вы постоянно ощущаете нетерпение, поставьте перед собой цель научиться расслабляться. Аутотренинг, а иногда и просто желание перестать торопиться приносят хорошие результаты.
27. Много ли вы читаете? Усвоив методику быстрого чтения, вы повысите свои

возможности в получении информации в несколько раз. Но параллельно постарайтесь отсекаать менее важные для вас источники информации и сосредоточиться на главном.

28. Чувствуете ли вы себя специалистом по всем вопросам? Не стремитесь быть им. Советуйтесь с профессионалами, а свои усилия сосредоточьте на главных задачах.

29. Как вы относитесь к работе? Лишь позитивное отношение к своему делу помогает успевать всюду. Кто работает увлеченно, тот работает быстрее. Это одно из наиболее эффективных средств решения проблемы нехватки времени.

3. Тест для самоконтроля знаний по теме.

1. Основное (оперативное) время — это время на:

- а) выполнение тех функций и задач, ради которых введена соответствующая должность
- б) выполнение подготовительно-заключительных операций, выполнение основной работы и выполнение обслуживания рабочего места
- в) трудовые действия, связанные с началом или завершением какого-либо вида работ, т. е. время на получение задания, документации, консультацию, ознакомление с нормативносправочной документацией и т. п.
- г) решение организационных вопросов управления деятельностью людей (координация, контроль, руководство) и на выполнение других работ, относящихся к административному труду
- д) выполнение аналитической работы, проектирования, планирования, поиска оптимальных решений, т. е. время эвристического труда

2. Типичные ошибки руководителей, ведущие к потерям времени:

- а) перенос решения проблемы на завтра
- б) выполнение работы не до конца
- в) стремление делать все сразу
- г) стремление делать все самому
- д) пренебрежение вопросами организации и планирования личной работы
- е) делегирование полномочий

3. Технические средства управления временем:

- а) календарь-еженедельник
- б) электронная записная книжка
- в) компьютерная система организации труда
- г) карманный портативный компьютер
- д) дневник

4. Структура затрат рабочего времени руководителей и специалистов:

- а) организационно-административные
- б) аналитические
- в) конструктивные
- г) информационно-технические
- д) временные

5. Правило Парето предполагает соотношение затрат и результата следующим образом:

- а) 50/50
- б) 100/100
- в) 20/80
- г) правило Парето относится к целеполаганию в самоменеджменте

6. По принципу Эйзенхауэра приоритеты устанавливаются по таким критериям, как:

- а) срочность дела
- б) важность дела
- в) минимальность времени дела

7. Метод «Альпы» — это:

- а) составление заданий

- б) оценка длительности акций
 - в) резервирование времени (в соотношении 60:40)
 - г) принятие решений по приоритетам и с перепоручением
 - д) контроль (учет несделанного)
 - е) составление плана действий на неделю
8. Под делегированием понимается:
- а) синтез средств и способов подготовки управленческих решений и организация их выполнения
 - б) передача подчиненному задачи или деятельности из сферы действий руководителя
 - в) проект будущей трудовой деятельности на предстоящий временной период
 - г) передача управленческой ответственности подчиненным
9. Делегированию подлежит:
- а) рутинная работа
 - б) вся работа
 - в) установление целей, принятие решений по выработке политики предприятия, контроль результатов
 - г) руководство сотрудниками, их мотивация

Тема 6. Управление работоспособностью.

Вопросы для самоконтроля:

Понятие работоспособности. Факторы, влияющие на работоспособность. Колебание работоспособности в течение рабочей смены, недели, суток.

Естественный дневной ритм работы. Пик и спад продуктивности.

Режимы труда и отдыха.

Практические задания

Ситуация 1. Вы чувствуете, что на занятиях, на работе, дома Вы стали очень часто уставать, без повода раздражительны, агрессивны. Вы замечаете, что в последнее время Вы долго не можете заснуть, Вас мучает бессонница. Вы часто болеете, работа перестала приносить Вам удовольствие. Что необходимо предпринять в этом случае?

Ситуация 2. Существует множество систем здорового питания: вегетарианство, раздельная диета (белки не употребляются с углеводами), сыроедение, питание по Полю Брэггу (употребление только натуральных, нерафинированных продуктов), П. Иванову (голодание 1 сутки в неделю) и т.д. Какой оптимальный способ питания для себя Вы выберете? Как Вы будете твердо придерживаться определенной системы? Обоснуйте свое решение.

Ситуация 3. Не секрет, что здоровый сон зависит от множества факторов: комфорта, правильности расположения кровати относительно геомагнитных линий, спокойного, расслабленного состояния, времени. Здоровый сон нужно правильно организовать. Как Вы обычно относитесь к данному вопросу и что Вам нужно изменить?

Ситуация 4. Вы начали интенсивно закаливаться: обливаться холодной водой, ходить пешком по снегу и т.д. Но вот беда, заболели. После выздоровления Вы возобновите закаливающие процедуры или откажетесь от них? Что Вы измените в подходе к закаливанию, чтобы снова не простудиться?

Ситуация 5. Множество проблем со здоровьем возникает от неправильного дыхания и шумового, стрессового перенапряжения. Какую дыхательную систему Вы бы выбрали для постоянного практикования (дыхание по Бутейко, сахаджи-йога, цигун)? Ежедневно ли Вы бываете на свежем воздухе, умеете слушать тишину и создавать тишину внутри себя? Подумайте, что Вам нужно.

Ситуация 7. Вы являетесь свидетелем дискуссии двух своих коллег. Один из них утверждает, что при его работе (большая загруженность, частые территориальные перемещения, высокая интенсивность труда) заниматься своим здоровьем просто некогда, а его «высокомобильный» характер труда с избытком восполняет недостаток физических

упражнений. Согласитесь ли Вы с подобной позицией?

Самодиагностика.

Тест «Определение пика Вашей работоспособности»

Как известно, люди делятся на тех, кто предпочитает для работы утренние часы, и тех, кому больше подходят вечерние. Тест позволит определить Вам в баллах свою принадлежность к одной из этих категорий.

1. Трудно ли Вам вставать утром?
 - а) да, почти всегда — 3
 - б) иногда — 2
 - в) редко - 1
 - г) крайне редко - 0
2. В какое время Вы предпочли бы ложиться спать?
 - а) после 1 часа ночи - 3
 - б) с 23.30 до 1 часа - 2
 - в) с 22.00 до 23.30 - 1
 - г) до 22.00-0
3. Какой завтрак Вы предпочитаете в течение первого часа после пробуждения?
 - а) плотный — 3
 - б) менее плотный — 2
 - в) можете ограничиться вареным яйцом и бутербродом — 1
 - г) достаточно чашки чая или кофе — 0
4. Вспомните Ваши последние размолвки в университете и дома. Преимущественно в какое время они происходят?
 - а) в первой половине дня — 1
 - б) во второй — 0
5. От чего Вы могли бы отказаться с большой легкостью?
 - а) от утреннего чая или кофе — 2
 - б) от вечернего чая — 0
6. Насколько легко Вы можете нарушить во время каникул свои привычки, связанные с принятием пищи?
 - а) очень легко — 0
 - б) достаточно легко — 1
 - в) трудно — 2
 - г) остаются без изменений — 3
7. Утром Вас ждут важные дела. На сколько раньше Вы ляжете спать?
 - а) более чем на 2 часа — 3
 - б) на 1-2 часа - 2
 - в) меньше чем на 1 час — 1
 - г) как обычно - 0
8. Насколько точно Вы можете оценить промежуток времени, равный 1 минуте?
 - а) меньше минуты — 0
 - б) больше минуты — 2.

Ключ к тестовому заданию

«В какое время суток Ваша работоспособность наибольшая?»

Если в сумме Вы набрали:

от 0 до 7 баллов — для Вас наиболее благоприятное время для работы в утренние часы;

от 8 до 13 баллов — Вы аритмик

от 14 до 20 баллов — для работы Вам более благоприятны вечерние часы.

2. В соответствии с полученными результатами и принципами рациональной организации жизнедеятельности составьте для себя оптимальный режим дня.

Тест для самоконтроля знаний по теме.

1. Работоспособность — это:

- а) способность человека выполнять конкретную деятельность в рамках заданных временных лимитов и параметров эффективности
- б) система общественных отношений, связанных со спросом и предложением рабочей силы
- в) социально-экономическая категория, характеризующая функционирующую и потенциальную рабочую силу общества.

2. Что такое работоспособность:

- а) величина функциональных возможностей организма, характеризующая количество и качество работы при максимальной интенсивности напряжения или длительности
- б) это производительность труда.

3. В соответствии с суточным циклом наивысший уровень работоспособности.. часов:

- а) с 8 до 18
- б) с 22 до 6
- в) с 16 до 24

4. Назовите основные стадии динамики работоспособности в течение рабочей смены:

- а) вработывание
- б) стадия устойчивой работоспособности
- в) фаза снижения работоспособности
- г) фаза средней работоспособности

5. От чего зависит продолжительность периода высокой и устойчивой работоспособности:

- а) от характера работы
- б) от функционального состояния организма работающего
- в) от биологических часов
- г) от периода вработывания

6. Чем характеризуется переутомление организма:

- а) чувство усталости организма
- б) нарушение сна
- в) эмоциональные сдвиги
- г) нарушение памяти
- д) ослабление внимания
- е) повышение интереса к работе

7. Режим труда и отдыха — это:

- а) установленный в организации распорядок, регламентирующий определенное чередование времени работы и отдыха сотрудников
- б) грамотное распределение и чередование деятельности человека в зависимости от его возраста, интересов и состояния здоровья
- в) совокупность факторов трудового процесса, окружающей (производственной) среды, внешнего оформления рабочего места, оказывающих влияние на функциональное состояние организма человека: его здоровье и продолжительность жизни, работоспособность и удовлетворенность трудом, воспроизводство рабочей силы и эффективность труда

8. Виды режимов труда и отдыха:

- а) сменный
- б) суточный
- в) недельный
- г) месячный
- д) годовой
- е) основной
- ж) вспомогательный

9. Один из принципов организации режимов труда и отдыха:

- а) обеспечение наибольшей работоспособности человека
- б) обеспечение сроков выполнения работ
- в) укрепление трудовой дисциплины

10. Виды отдыха:

- а) активный и пассивный
- б) производственный и качественный
- в) рациональный и оптимальный

Тема 7. Формирование стрессоустойчивого поведения (4ч.).

Вопросы для самоконтроля:

1. Стресс и его причины.
2. Стрессы в деятельности социального работника.
3. Способы регуляции эмоционального напряжения.

Практические задания.

1. Заполните таблицу «Симптомы стресса»

Соматические	Эмоциональные	Поведенческие

2. Заполните таблицу примерами «Факторы стресса специалиста социальной работы»

Фактор	Пример
Фактор информационной нагрузки	
Фактор информационной неопределенности	
Фактор ответственности	
Фактор нехватки времени	
Фактор межличностных конфликтов	
Фактор ролевых конфликтов	
Фактор полифокусности деятельности	

Самодиагностика, самоанализ

а) Вспомните кого-либо, кто проявил к вам недоброжелательное отношение. Напишите на листке максимум вариантов того, что может объединять вас с этим человеком.

Придумайте ответ на вопрос или претензию партнера, акцентируя внимание на общности между вами.

Существуют различные способы регуляции эмоционального напряжения (см. таблицу 1)

Таблица 1.

Способы регуляции эмоционального напряжения

Снижающие напряжение	Повышающие напряжение
Подчеркивание общности с партнером (сходство целей, интересов, мнений, личностных черт)	Подчеркивание различий между Вами и партнером
Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	Принижение партнера, негативная оценка его личности, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
Вербализация эмоционального состояния своего, партнера	Игнорирование эмоционального состояния
Проявление интереса к проблемам партнера	Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера

Предоставление партнеру возможности высказаться	Перебивание партнера
В случае вашей неправоты немедленное признание ее	Оттягивание момента признания своей неправоты или ее отрицание
Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	Поиск виноватых, обвинение партнера
Обращение к фактам	Переход на «личности»
Спокойный и уверенный темп речи	Резкое ускорение речи
Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела.	Избегание пространственной близости и контакта глазами

Подчеркивание значимости – это выражение восхищения другим человеком, признание его заслуг и достижений. Это позитивная констатация факта с некоторым эмоциональным дополнением:

«Ты знаешь, твоя идея показалась мне очень ценной», «Да, вот это работа! Супер!», «Твоя молниеносность меня поражает!» и т.д.

Продумайте, какие заслуги, достижения и положительные качества есть у партнера, и сформулируйте ответ на претензии с учетом их.

Самоанализ:

Удалось ли Вам найти нечто объединяющее вас с партнером?

В каких ситуациях можно использовать данный прием для снятия напряжения.

б) Выпишите 3-5 видов деятельности, при выполнении которых вы хорошо себя чувствуете. Попробуйте ответить на следующие вопросы по каждому из записанных вами вариантов:

- ✓ Выполняется ли данный вид деятельности вместе с другими людьми или она осуществляется в одиночестве?
- ✓ Где выполняется данный вид деятельности, каковы окружающие факторы, какие из них помогают вам, а какие мешают осуществить эту деятельность?
- ✓ Имеет ли данный вид деятельности внешний или внутренний фокус (то есть требует ли она больше внимания за внешними событиями или предполагает внутреннее сосредоточение)?
- ✓ Является ли эта деятельность преимущественно визуальной (зрительной), аудиальной (звуковой) или кинестетической (связанной с телесными ощущениями, ощущениями движения, мышечного напряжения, дыхания, сердцебиения и т. п.)?
- ✓ Требуется ли данный вид деятельности каких-либо материальных условий, средств, реквизитов?
- ✓ Какие из ваших органов чувств получают преимущественный отдых во время этой деятельности?
- ✓ Какие аргументы и контакты с другими людьми вам нужны, чтобы заняться данным видом деятельности?

Ответив на вопросы, найдите значимые компоненты, которые дают вам удовлетворение от занятий данным видом деятельности. Запишите и сравните их с компонентами, которые дают удовлетворение в других видах деятельности.

Результатом этого задания, как правило, является осознание того, что можно получать удовольствие не только от одного-двух любимых дел, а от многих других тоже, а, следовательно, и того, что у вас имеется гораздо больше возможностей и ресурсов для восстановления своих сил, чем вы могли подумать об этом.

Выполнение этого задания можно продолжить, подумав и записав, какое удовлетворение и пользу вы получаете в нейтральных видах деятельности и, возможно, в видах деятельности, которые вы не любите.

Самоанализ:

- ✓ Как можно использовать данную технику для снятия эмоционального напряжения?
- ✓ В каких ситуациях она будет наиболее эффективна?

в) Вспомните какую-либо стрессовую ситуацию из вашей жизни с негативными последствиями. Разработайте возможные способы предупреждения возникновения подобной ситуации (внешние и внутренние действия). Эту работу можно повторить несколько раз, используя разные сюжеты проблемных ситуаций.

Самоанализ:

- ✓ Открыли ли вы для себя возможности предупреждения сложных ситуаций?
- ✓ Какие трудности возникли при поиске способов предупреждения негативных эмоций?
- ✓ Какие выводы вы сделали для себя по обсуждаемому вопросу?

Тест «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций — SACS» (С. Хобфолл)

Инструкция: Вам предлагаются 54 утверждения относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как вы обычно поступаете в данных случаях.

Для этого на листе ответов поставьте цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует вашим действиям. Если утверждение полностью описывает ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте 5 (ответ — да, совершенно верно). Если утверждение совсем не подходит к вам, тогда поставьте 1 (ответ — нет, это совсем не так):

- 1 — нет, это совсем не так;
- 2 — скорее нет, чем да;
- 3 — затрудняюсь ответить;
- 4 — скорее да, чем нет;
- 5 — да, совершенно верно.

Бланк для ответов:

1		10		19		28		37		46	
2		11		20		29		38		47	
3		12		21		30		39		48	
4		15		22		31		40		49	
5		14		25		32		41		50	
6		15		24		33		42		51	
7		16		25		34		43		52	
8		17		26		35		44		53	
9		18		27		36		45		54	

Вопросы:

1. В любых сложных ситуациях вы не сдаетесь.
2. Вы объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Вы всегда советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в вашем положении.
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.
6. Как правило, вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.

8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.
9. Решая неприятные проблемы, вы выходите из себя и можете «наломать немало дров».
10. Когда кто-либо из близких поступает с вами несправедливо, вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что вы расстроены или обижены.
11. Вы всегда стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.
13. Без необходимости вы не «выкладываетесь» полностью, предпочитая экономить свои силы.
14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло вам в голову.
15. Иногда вы предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.
16. Для достижения своих целей вам часто приходится «подыгрывать» другим или подстраиваться под других людей (несколько «кривить душой»).
17. В определенных ситуациях вы ставите свои личные интересы превыше всего, даже если это пойдет во вред другим.
18. Как правило, препятствия для решения ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят вас из себя, можно сказать, что они просто бесят вас.
19. Вы считаете, что в сложной ситуации лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.
20. Находясь в трудной ситуации, вы раздумываете о том, как поступили бы в этом случае другие люди.
21. В трудные минуты для вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.
22. Считаете, что во всех случаях лучше «сечь и более раз отмерить, прежде чем отрезать».
23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.
24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что, возможно, само по себе рассеется.
25. Вы позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на вас, но на самом деле вы — крепкий орешек и никому не позволяете манипулировать собой.
26. Вы считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.
27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.
28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.
29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.
30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.
31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть «подводные камни».
32. Ваша интуиция вас никогда не подводит.
33. В конфликтной ситуации вы убеждаете себя и других, что проблема «не стоит и выеденного яйца».
34. Иногда вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, невзирая на интересы других).
35. Вам бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.
36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с

вашим мнением, чем «тянуть кота за хвост».

37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий со стороны других, в случае необходимости или в ситуации эмоционального давления сказать «нет».
38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит ваш жизненный опыт.
39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает вам в трудных ситуациях.
40. В трудных ситуациях вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.
41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.
42. По возможности вы предпочитаете избегать решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.
43. Для достижения своих заветных целей не грех и немного полукавать.
44. Вы ищете слабости других людей и используете их со своей выгодой.
45. Грубость и глупость других людей часто приводят вас в ярость (выводят вас из себя).
46. Вы испытываете неловкость, когда вас хвалят или говорят комплименты.
47. Вы считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).
48. Вы уверены, что в трудных ситуациях вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.
49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу «тише едешь, дальше будешь».
50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.
51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.
52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.
53. Цель оправдывает средство.
54. В значимых и конфликтных ситуациях вы бываете агрессивным.

Ключ:

Субшкала	Номера утверждений
Ассертивные действия	1. 10. 19. 28*. 37. 46*
Вступление в социальный контакт	2. 11. 20. 29. 38. 47
Поиск социальной поддержки	3. 12. 21. 30. 39. 48
Осторожные действия	4. 13. 22. 31. 40. 49
Импульсивные действия	5. 14. 23. 32. 41. 50*
Избегание	6. 15. 24. 33. 42. 51
Непрямые действия	7. 16. 25. 34. 43. 52
Асоциальные действия	8. 17. 26. 35. 44. 53
Агрессивные действия	9. 18. 27. 36. 45. 54

Примечание. Вопросы, отмеченные звездочкой (*), подсчитываются в обратном порядке.

Обработка и интерпретация результатов:

В соответствии с «ключом» подсчитайте сумму баллов по каждой строке, которая

отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в сложной (стрессогенной) ситуации.

Опросник содержит девять моделей преодолевающего поведения: ассертивные действия, вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки, осторожные действия, импульсивные действия, избегание, манипулятивные (непрямые) действия, асоциальные действия, агрессивные действия.

Анализ результатов проводится на основании сопоставления данных конкретного человека по каждой из субшкал со средними значениями моделей преодоления в исследуемой (профессиональной, возрастной и др.) группе. В результате сравнения индивидуальных и среднегрупповых показателей делается заключение о сходстве или различиях преодолевающего поведения данного индивида относительно исследуемой категории людей. Для интерпретации индивидуальных особенностей преодолевающего поведения данные конкретного реципиента могут быть сопоставлены с данными, представленными в табл. 2.

Таблица. Показатели стратегий преодолевающего поведения

	Стратегии преодоления	Модель поведения (действия)	Степень выраженности преодолевающих моделей		
			низкая	средняя	высокая
1.	Активная	Ассертивные действия	6-17	13-33	23-30
1	Про социальная	Вступление в социальный контакт	6-31	23-35	26-30
3.	Про социальная	Поиск социальной поддержки	6-30	21-34	25-30
4.	Пассивная	Осторожные действия	6-17	13-33	24-30
5.	Прямая	Импульсивные действия	6-17	16-19	20-30
6.	Пассивная	Избегание	6-13	14-17	13-30
7.	Непрямая	Манипулятивные действия	6-16	13-23	24-30
8.	Асоциальная	Асоциальные действия	6-14	15-19	20-30
9.	Асоциальная	Агрессивные действия	6-13	14-13	19—30

По результатам самодиагностики сформулируйте краткие выводы.

Тест для самоконтроля знаний по теме.

1. Укажите основные формы снятия стресса:

- а) изменение психотравмирующей ситуации
- б) контролирование (регулирование) своего эмоционального состояния
- г) релаксационная методика
- д) аутогенная тренировка
- е) умственная нагрузка
- ж) физическая нагрузка

2. Автор учения о стрессе:

- а) Ганс Селье
- б) И.М. Сеченов
- в) И.П. Павлов

3. Стресс - это:

- а) перенапряжение системы психологической саморегуляции личности в условиях давления внешних факторов
- б) неудовлетворенность работой
- в) физиологические изменения в организме

4. Причины стресса в деятельности менеджера — это:

- а) неритмичность работы
- б) информационные перегрузки
- в) сложность профессиональной деятельности
- г) успешность адаптации в коллективе

5. Оптимальная продолжительность сна, обеспечивающая высокую работоспособность:

- а) 8 — 9 ч.
- б) 6 — 7 ч.
- в) 3 — 4 ч.

6. Каждый деловой человек должен придерживаться следующего распорядка жизнедеятельности:

- а) человеку, занимающемуся умственным трудом, в конце недели нужно полностью отключиться от деловой жизни
- б) необходимо беречь свое вечернее время
- в) деловой человек не должен проводить свой отпуск дома
- г) учитывать свои личностные особенности
- д) предпочитать пассивный отдых

7. Организация рабочего места менеджера оргтехникой:

- а) считаете это очень важным
- б) считаете это второстепенным
- в) не придаете значение этой «мелочи»

8. Когда я сталкиваюсь с кризисной ситуацией:

- а) мне не хватает времени, чтобы зафиксировать ее в документах
- б) я обращаюсь за помощью к другим только тогда, когда угроза становится весьма реальной
- в) я стараюсь ее не замечать

9. Особенностью труда современного менеджера является:

- а) большое умственное напряжение
- б) большие потоки информации
- в) частые стрессы
- г) отсутствие делегирования полномочий

Тема 9. Оценка и развитие коммуникативных способностей как условие профессионального самоменеджмента.

Вопросы для самоконтроля:

1. Развитие коммуникативных навыков.
2. Управление собственными возможностями влиять на людей.
3. Рациональное использование приемов ведения переговоров.
4. Применение технологии грамотной критики.

Практические задания

1. Проанализируйте свой разговор с однокурсником по следующей схеме (рис. 1). Обратите внимание на то, какие структурные элементы общения вы использовали в диалоге. Повторите разговор и попробуйте учесть все структурные компоненты общения, оцените, насколько повысилась эффективность разговора.



Рис. 1. Структурные компоненты общения

2. Найдите тему для разговора, которая может быть интересна другим людям (другому человеку). Она не должна иметь отношения к вашей общей проблеме. Выясните, чем интересуются ваши собеседники. Что вызывает у них оживление и энтузиазм? Расспросите их об этом. Тема может быть любой: говорите о погоде, футболе, еде, телевизионной передаче и т. д.

Самоанализ:

- ✓ Удалось ли вам настроиться на собеседника(ков)?
- ✓ Увлек ли вас и вашего собеседника(ков) разговор?
- ✓ Улучшилось ли, на ваш взгляд, взаимопонимание между вами и партнером(ами) по общению после разговора.

В любом коллективе может сложиться так называемый «треугольник власти», где проявляется манипулятивный стиль общения. В таком треугольнике каждый его участник играет свою роль:

Тиран. В этой роли чаще всего выступают руководители или члены коллектива, имеющие влияние на других. Они используют свою власть для разрешения конфликтов и для компенсации чувства собственной беспомощности. «Делай, как я тебе сказал, и не рассуждай!» Если вы чувствуете, что имеете дело с кучкой недотеп, которые без вашего «чуткого» руководства не справятся с заданием, стоит задуматься, не втянуты ли вы в подобный треугольник в роли Тирана.

Жертва. Эту роль принимают на себя те люди, которые по ряду причин не хотят брать на себя ответственность за выполнение задачи. Роль Жертвы привлекательна по ряду причин:

- жертва получает значительную поддержку со стороны;
- ей сочувствуют;
- ей не нужно самой пытаться разрешить проблему.

Жертвы не стремятся решить имеющуюся проблему. Для них внимание предпочтительнее, чем риск его потерять. «Я не в порядке, ты в порядке», «Я не могу справиться с проблемой, мне нужна твоя помощь». Преувеличивая свою беспомощность и отказываясь от активных действий по изменению своего положения, ролевые жертвы пытаются вызвать у окружающих по отношению к себе чувство вины.

Спаситель. В отношениях Тирана и Жертвы обязательно должен присутствовать и Спаситель. Спаситель уверен, что люди нуждаются в его помощи. Он выслушает вас, если вы попали в беду, позволит вам на время уйти с работы, избавит от свободы выбора,

сделав его за вас. При этом он слишком старается и быстро приходит к выводу, что его забота недостаточно оценена окружающими и принимается как должное.

Вспомните ситуации из вашего личного опыта, когда названные роли проявились очень ярко. Проанализируйте, в каких ролях в этих ситуациях выступали вы сами?

Преобразуйте ситуацию, превратив Тирана — в Учителя, Спасителя — в Посредника, Жертву — в Ученика.

Учитель. Обосновывает свою позицию, показывает другим, как достичь результата, удовлетворяющего всех. Спрашивает мнение других и уважает его. Не использует угроз, обвинений и эмоциональный шантаж.

Посредник. Поощряет людей на разрешение разногласий своими силами. Поддерживает тех, кто склонен к самозащите и самовыручке.

Ученик. Рассматривает даже самые трудные жизненные ситуации как потенциальные уроки. Делает первый шаг для изменения ситуации в лучшую сторону.

Проанализируйте, как изменилась ситуация при замене ролей.

Тайна успеха Сократа состояла в том, что свои вопросы он строил с учетом конкретных представлений о мире своих партнеров по диалогу. Благодаря этому вопросы не вызвали сопротивление у его собеседников и могли помочь им прийти к важным прозрениям.

Это задание выполните в ситуации, когда с кем-то возникнет спор.

Жесткая структура диалога способствует тому, чтобы каждый оппонент, прежде всего, достигал понимания позиции другого — в отличие от того, когда мы стремимся как можно быстрее переубедить партнера или уговорить его отказаться от своего мнения.

Участие в таком диалоге требует от обоих партнеров значительной дисциплинированности. В ходе выполнения задания вам придется соблюдать определенные правила: вы должны помнить о том, что цель вашего разговора — разобраться в проблеме, которую вы с партнером понимаете по-разному.

Правила:

Спрашивающий должен принимать ответы партнера и не пытаться оспаривать их.

Вопросы должны быть направлены на прояснение позиции партнера, его убеждений и взглядов.

Ваша задача — выявить точку зрения партнера, понять, как он видит интересующую вас обоим проблему.

Можно задавать уточняющие вопросы, если в ответах вашего собеседника возникнут противоречия.

Отвечающий должен быть готов продолжать диалог даже тогда, когда ему неприятно отвечать.

Ответы должны быть максимально искренними.

Проанализируйте свое недовольство окружающими людьми. Составьте список претензий, для этого на листе бумаги запишите всех людей из вашего ближнего и отдаленного окружения и конкретные недовольства в их адрес. На эту работу отводится семь минут. Затем запишите в табл. 3 и проанализируйте причины возникновения этих претензий: внешние и внутренние.

Таблица 3.

Претензии к окружающим

Персоны	Претензии	Причины	
		внешние	внутренние

Самоанализ:

- ✓ Что нового вы открыли для себя, выполняя это упражнение?
- ✓ Всегда ли критика и претензии являются следствием ошибок в действиях?
- ✓ Какие рекомендации вы могли бы дать себе?

9. Познакомьтесь со следующими правилами критики:

1. Установите контакт. Не раздражайтесь шквалом критических замечаний. Проведите вначале небольшую вводную беседу.
2. Разбавьте негатив позитивом. Большинство людей откликаются на похвалу, признание и поощрение. Если вы сможете предварить критику каким-либо положительным замечанием в адрес критикуемого, ваша негативная информация с большей вероятностью будет воспринята адекватно.
3. Нелицеприятная и проблематичная критика. Не следует критиковать по поводу личных привычек или личной гигиены.
4. Говорите по существу. Избегайте обобщений и неконкретных замечаний.
5. Отмечайте детали. Детализированная критика оставляет больше возможностей для понимания.
6. Сочувствуйте. Иногда полезно дать другому человеку понять, что вы можете разделять его взгляды: «Я понимаю, что мои слова могут разочаровать вас, но я не могу рекомендовать вас, потому что...».
7. Сохраняйте спокойствие. Не позволяйте другому человеку увидеть, что вас беспокоит необходимость его критиковать.
8. Придерживайтесь темы. Не позволяйте себе отклоняться в сторону. Не поднимайте вопросов, не касающихся темы вашего разговора.
9. Не требуйте изменений. Вы не должны навязывать другому человеку свои мнения, установки или убеждения. Грамотная, конструктивная критика предоставляет людям информацию о них самих. Если они захотят, они могут принять ее к сведению и в дальнейшем действовать в соответствии с ней.
10. Используйте «Я-высказывания». Принимайте на себя ответственность за обратную связь. Избегайте высказываний типа «Вы. », «У вас. », «Вам свойственно.». Начинайте фразы с: «Я думаю.», «На мой взгляд. ».
11. Сосредоточьтесь на поведении. Целью критики должно стать поведение человека, а не он сам.
12. Понимание. Следите за тем, правильно ли вас понимает собеседник.
13. Стереотипы. Избегайте таких утверждений, как: «Я был готов услышать такое от женщины», или: «Ты ведешь себя, как избалованный ребенок».

Далее, используя данные правила, попробуйте составить критическое замечание по следующим ситуациям:

- Ваш одноклассник постоянно опаздывает на занятия, что вызывает возмущение преподавателя и отвлекает группу..
- Ваш товарищ снова небрежно сделал свою часть задания, которая непременно повлияет на общую оценку работы.
- Ваш одноклассник на практике одевается слишком вызывающе, что не отвечает имиджу учреждения.

Также потренируйтесь в составлении критических замечаний в различных ситуациях, возникающих в вашей жизни.

Самоанализ:

- ✓ Что было наиболее сложным при составлении критических замечаний?
- ✓ Удалось ли составить такое критическое замечание, которое бы не испортило взаимоотношений с тем, кому оно адресовано?
- ✓ Возможно ли использование полученных знаний и навыков конструктивной критики в

вашей дальнейшей работе?

Попробуйте спланировать ваши действия и слова в ответ на критику, обращенную к вам, и сформулируйте пожелания в адрес критикующего.

Постарайтесь даже после критики в свой адрес сохранить возможность позитивного взаимодействия, но, в то же время, продемонстрируйте свою психологическую защищенность.

Критические замечания:

1. «Мы оценили вашу работу, и нам показалось, что вы не знаете элементарных основ вашей профессии».
2. «И на какую карьеру вы рассчитываете с такой внешностью?»
3. «Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?»
4. «Вы понимаете, что из-за отсутствия опыта вы можете претендовать только на минимальную зарплату?»
5. «Мне кажется, у вас нет перспектив в нашей организации».
6. «К сожалению, похоже, мы с вами не сработаемся».
7. «Почему вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди?»
8. «Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством».
9. «Почему, устраиваясь на работу, вы не предупредили, что беременны?»
10. «Вам не кажется, что вы слишком часто критикуете других?»
11. «Ох, и зануда же вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива».
12. «Вам не кажется, что надо быть более разборчивым в личных контактах?»
13. «Я думаю, что вы не отработываете свою зарплату. Вывод один: будем искать вам замену».
14. «С чего вы взяли, что можете мне понравиться как сотрудник, и я вас возьму на работу?»
15. «По-моему, вы в последнее время меня подсиживаете? Стремитесь на мое место?»

Самоанализ:

- ✓ Легко ли быть «жертвой» критики?
- ✓ Что вы чувствовали в момент критики в ваш адрес? Какие желания у вас возникали?
- ✓ Удалось ли вам составить ответ на критическое замечание, не уронив своего достоинства и не обидев собеседника?

Тест «Оценка стиля общения с людьми и возможность приспособиться к другим стилям общения»

Инструкция: Выберите из каждой пары качеств то, которое наиболее типично для вас. Пусть ваш выбор будет по возможности спонтанным: не задумывайтесь долго над ответом. Здесь нет неправильных ответов.

Вопросы:

1. Мне нравятся активные действия.
2. Я подхожу к проблемам системно.
3. Я считаю, что бригады более эффективны, чем отдельные люди.
4. Новаторство доставляет мне большое удовольствие.
5. Меня больше интересует будущее, чем прошлое.
6. Мне нравится работать с людьми.
7. Мне нравится присутствовать на хорошо организованных групповых встречах или совещаниях.
8. Крайний срок для меня очень важен.
9. Я не терплю, когда меня критикуют.
10. Я считаю, что новые идеи надо проверять перед применением.
11. Мне нравится, когда взаимодействие с другими людьми меня стимулирует.

12. Я всегда ищу новые возможности.
13. Я хочу ставить свои собственные цели.
14. Когда я что-либо начинаю, я довожу дело до конца.
15. Я, в основном, стараюсь понимать эмоции других людей.
16. Я бросаю вызов окружающим меня людям.
17. Я жду возможности получить реакцию на качество моих действий.
18. Я нахожу, что поэтапный подход очень эффективен.
19. Я думаю, что мне удастся видеть людей «насквозь».
20. Мне нравится творческое разрешение проблем.
21. Я все время экстраполирую проект.
22. Я испытываю сочувствие к нуждам людей.
23. Планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражают долгие раздумья.
25. Я сохраняю спокойствие в стрессовых ситуациях.
26. Я очень ценю накопленный опыт.
27. Я прислушиваюсь к людям.
28. Люди говорят, что я быстро думаю и решаю.
29. Сотрудничество для меня — ключевое слово.
30. Для проверки альтернатив я пользуюсь логическими методами.
31. Я люблю заниматься несколькими проектами одновременно.
32. Я всегда сомневаюсь в себе.
33. Я обучаюсь на практических делах.
34. Мне кажется, что моя голова «управляет» моим сердцем.
35. Я умею предсказывать, как люди могут реагировать на определенные действия.
36. Мне не нравится вникать в детали.
37. Каждому действию должен всегда предшествовать анализ.
38. Я способен оценивать «климат» в группе.
39. У меня есть тенденция начинать дела и не доводить их до конца.
40. Я считаю себя решительным человеком.
41. Я ищу трудные задания.
42. Я полагаюсь на наблюдения и информацию.
43. Я могу открыто выражать свои чувства.
44. Я люблю разрабатывать новые проекты.
45. Мне очень нравится чтение.
46. Я считаю, что могу облегчать другим их действия.
47. Мне нравится заниматься одним делом, а не несколькими одновременно.
48. Мне нравится достигать желаемого.
49. Мне нравится узнавать что-то о других.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты сами говорят за себя.
52. Я использую воображение везде, где возможно.
53. Я начинаю раздражаться, когда мне дают долгие, медленные задания.
54. Моя голова никогда не перестает работать.
55. Ключевые решения надо принимать с осторожностью.
56. Я твердо верю в то, что люди нужны друг другу для доведения дела до конца.
57. Я обычно принимаю решения, не раздумывая над ними долго.
58. Эмоции создают проблемы.
59. Я люблю нравиться людям.
60. Я быстро соображаю, «что к чему».

61. Я проверяю новые идеи на людях.
62. Я верю в научный подход.
63. Мне нравится доводить дело до конца.
64. Хорошие отношения между людьми очень важны.
65. Я импульсивен.
66. Я допускаю, что люди могут быть разными.
67. Общение с людьми важно само по себе.
68. Мне нравится получать интеллектуальную стимуляцию.
69. Я люблю организовывать.
70. Я обычно перепрыгиваю с одного дела на другое.
71. Разговаривать с людьми и работать с ними — творческий акт.
72. Самопроявление для меня — ключевое качество.
73. Мне нравится играть с идеями.
74. Я не люблю даром тратить свое время.
75. Мне нравится делать то, что мне хорошо удается.
76. Я учусь при взаимодействии с другими людьми.
77. Абстракции мне кажутся интересными и доставляющими удовольствие.
78. Я терпелив к деталям.
79. Я люблю короткие заявления «по делу».
80. Я уверен в себе.

Ключ:

Стиль 1 (ДЕ): 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2 (ПР): 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3 (ЛЮ): 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4 (ИД): 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Обработка и интерпретация результатов:

Обведите кружком выбранные вами позиции и подсчитайте их количество по каждому стилю общения в соответствии с ключом. Наибольшее количество баллов по одному из стилей говорит о преобладании у вас именно этого стиля общения (табл. 1).

Таблица 1. Стили общения

Стиль	Содержание	Характеристики	Приспособление
Действие (ДЕ)	Они говорят о: <ul style="list-style-type: none"> ■ результатах, целях ■ качестве работы ■ производительности ■ эффективности ■ ответственности ■ обратной связи ■ трудных задачах ■ переменах ■ решениях 	Они сами: <ul style="list-style-type: none"> ■ прагматичны; ■ прямолинейны («прямо к делу»); ■ нетерпеливы ■ решительны ■ быстры (перескакивают от одной идеи к другой) ■ энергичны 	Сначала надо сфокусироваться на результатах. сформулировать свое наилучшее предложение, быть максимально кратким, подчеркивать практическую ценность идей, пользоваться наглядными примерами и пособиями
Процесс (ПР)	Они говорят о: <ul style="list-style-type: none"> ■ фактах ■ процедурах ■ планировании 	Они сами: <ul style="list-style-type: none"> ■ систематичны (идут «шаг за шагом»); 	Быть точным, организовать свое выступление в логическом порядке, охарактери-
Процесс (ПР)	<ul style="list-style-type: none"> ■ организации ■ контроле ■ испытании ■ проверках, анализе; ■ наблюдении, деталях: ■ доказательствах 	<ul style="list-style-type: none"> ■ логичны (причина и следствие); ■ привержены фактам; ■ словоохотливы; ■ незэмоциональны; ■ осторожны ■ терпеливы 	зывать: исходные данные, существующую ситуацию, результат, рекомендации; рассматривать варианты, не торопить собеседника
Люди (ЛЮ)	Они говорят о: <ul style="list-style-type: none"> ■ людях, нуждах ■ стимулировании ■ командной работе ■ общении, чувствах ■ «командном духе» ■ взаимопонимании ■ саморазвитии ■ осознании ■ сотрудничестве ■ ценностях, ожиданиях ■ взаимоотношениях 	Они сами: <ul style="list-style-type: none"> ■ спонтанны: ■ сочувственны; ■ добросердечны: ■ субъективны; ■ эмоциональны, ■ прозорливы; ■ чувствительны 	Сначала немного «поболтать» (не приступать сразу к обсуждению). подчеркивать отношение вашего предложения к людям, которых оно касается, проиллюстрировать, как подобная идея хорошо показала себя в прошлом, продемонстрировать поддержку уважаемыми людьми
Идея (ИД)	Они говорят о: <ul style="list-style-type: none"> ■ концепциях ■ новаторстве ■ творчестве ■ возможностях ■ «великих планах» ■ взаимозависимости ■ новых подходах ■ новых способах ■ совершенствовании, ■ проблемах ■ потенциале 	Они сами: <ul style="list-style-type: none"> ■ наделены воображением ■ обаятельны ■ труднопонимаемы ■ эгоцентричны ■ нереалистичны ■ полны идей ■ провокационны 	Выделить достаточное время для обсуждения; не терять терпение, когда собеседник «уходит в сторону»; постарайтесь привязать тему для обсуждения к более широкой концепции или идее; подчеркнуть уникальность обсуждаемой идеи: акцентировать внимание на будущей ценности

В) Тест «Как вы относитесь к критике?»

Инструкция: Отметьте в каждом вопросе наиболее приемлемый для вас вариант ответа.

Вопросы:

1. Считаете ли вы критику методом изживания недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?
 - а) да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;
 - б) критика часто осложняет отношения в коллективе, поэтому я ее не признаю;
 - в) критика допустима, но не следует преувеличивать ее роли и прибегать к ней часто.
2. Как вы относитесь к публичной критике?
 - а) считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков;
 - б) лучше высказать замечания человеку наедине, чем публично, на людях;
 - в) лучше всего «культурная критика», то есть критика «за глаза», в неслужебной обстановке или высказываемая в полусутоливой форме.
3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?
 - а) да, конечно;
 - б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо;
 - в) можно, но крайне осторожно.
4. Как вы относитесь к самокритике?
 - а) стараюсь быть объективным к себе и к «своей» службе, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;
 - б) обычно я знаю недостатки в работе «своей» службы и моей лично, но не спешу себя критиковать;
 - в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает.
5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы выразаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?
 - а) да, разумеется;
 - б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем действеннее критика;
 - в) все зависит от самой этой «личности»; если она уж очень обидчива — учитываю это, а если нет — особенно не придерживаюсь дипломатии.
6. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы «подсластить пилюлю» указанием на положительные моменты в деятельности объекта критики?
 - а) да, обычно стараюсь;
 - б) нет, не вижу в этом смысла;
 - в) стараюсь ограничить поле критики предметом обсуждения.
7. Дозируете ли вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую меру?
 - а) да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток;
 - б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;
 - в) стараюсь ограничить поле критики предметом обсуждения.
8. Вносите ли вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на недостатки?
 - а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он и критиковать не вправе;
 - б) нет, я полагаю, что главное — обнажить проблему, указать на недостаток, а его устранение — дело критикуемой службы или других компетентных органов и специалистов;
 - в) предпочтительнее конструктивная критика, но даже если трудно что-либо предложить, нельзя умалчивать о недостатках.
9. Какова обычно ваша первая реакция на критику?
 - а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу ответного слова или говорю с места;

- б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;
- в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, то не отказываюсь.

10. Какое поведение наиболее характерно для вас при ответе на критику?

- а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна;
- б) прибегаю к методу защиты «от противного», то есть критикую критикующего;
- в) поскольку критика подрывает мой авторитет (или авторитет «моей» службы), пытаюсь защититься, отвести критику, указать на смягчающие обстоятельства, сопутствующих виновников.

11. Раздражает ли вас критика?

- а) как правило, да;
- б) не очень;
- в) смотря кто, и как критикует.

12. Появляется ли у вас чувство неприязни к критикующему вас человеку?

- а) как правило, да;
- б) нет, крайне редко;
- в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.

13. Как вы в дальнейшем строите свои отношения с критикующим вас человеком?

- а) как и прежде;
- б) стараюсь при случае «ответить взаимностью» или ущемить его интересы другим доступным мне образом;
- в) некоторое время «обхожу» этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.

14. Как вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?

- а) считаю их «приспособленцами», «трусиками», «угодниками».
- б) нормально отношусь, ничего тут особенного нет;
- в) советую впредь не торопиться с самокритикой.

15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике вам ближе?

- а) критика — лекарство, ее надо уметь применять и принимать;
- б) управленческая деятельность — тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всяк, кому не лень;
- в) и на критику существует мода.

Ключ:

0 баллов — 16, 2в, 36, 76, 96, 106, 136, 156, 15в, 166.

1 балл — 26, 3в, 4в, 56, 66, 7а, 86, 9а, 10в, 11а, 12а, 14а, 14в, 16в.

2 балла — 1в, 46, 5в, 6а, 8а, 10а, 116, 12в, 146, 16а.

3 балла — 1а, 2а, 3а, 4а, 5а, 6в, 7в, 8в, 9в, 11в, 126, 12в, 13а, 13в, 15а.

Обработка и интерпретация результатов:

Определите число набранных вами очков с помощью ключа.

8-18 баллов: ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют вас, а критикуя других, вы нередко утрачиваете чувство меры. И в том, и в другом случае вы весьма эмоциональны, легко возбудимы, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходимо воспитывать некий комплекс стабильности, то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя своих достоинств.

19-32 балла: вы терпимо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоцениваете ее значения. В ролях критикуемого и критикующего вы способны контролировать свои эмоции — вы редко выходите из себя. В

то же время вам чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

33-46 баллов: вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка вас посещает чувство досады на критику, однако вы это стараетесь скрывать. В критических выступлениях вы не перебарщиваете и не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что вы на своем месте позволяет вам не заботиться о личном авторитете, а лишь помнить о пользе дела.

Тема 10. Личностные качества как средства достижения успеха.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие качества нужны для успешной карьеры в профессиональной сфере.
2. Барьеры креативности: как их устранить?
3. Уверенность в себе: в чем значение этого личностного качества?
4. Как не зарыть талант в землю?
5. Как сохранить профессиональное долголетие?
6. Самовоспитание личностных качеств.

Практические задания.

Ситуация1

Молодой специалист, девушка 25 лет, работала консультантом в центре социального обслуживания. Ее внешний облик и поведение имел ряд особенностей: волосы окрашены в зеленый и малиновый цвет, кроме того, специалист жевала жевательную резинку и слушала музыку в плеере. После нескольких дней работы клиенты попросили назначить другого консультанта. Какие требования к специалисту были нарушены девушкой?

Клиентка обратилась за социальной помощью, указывая на свое бедственное экономическое положение и трудную жизненную ситуацию. При подробном опросе выяснилось, что клиентка длительно употребляет наркотики. Поэтому неискренна и недостовечно описывает свое положение. Какое качество личности социального работника позволило уловить неискренность и дополнительно проверить информацию клиентки?

Ситуация2

В Центр социального обслуживания населения обратилась многодетная мать. Ее проблемой являлось поведение старшей дочери – подростка, которая не желает помогать матери и требует денег на наряды и развлечения. Социальный работник предложила ряд мер, в частности устройство несовершеннолетней девочки на работу на укороченный рабочий день. В процессе разговора с матерью социальный работник посоветовала, что сходные проблемы она испытывает и со своей дочерью- подростком, но нашла способ устроить девочку на работу в рекламную компанию агентом. Какие профессиональные качества проявил социальный работник?

Ситуация3

При работе с группой детей, страдающих умственными расстройствами, возникла такая ситуация: все дети играют, а один из детей постоянно подходит и ударяет социального работника по голове игрушкой. Какие качества должен проявить социальный работник в данной ситуации?

Ситуация4

Клиент А. страдает начальными проявлениями болезни Альцгеймера, что сопровождается выраженной забывчивостью, даже фраз, сказанных несколько минут назад. Эмоционально Клиент неустойчив, склонен к проявлениям гнева, которые сменяются приступами «дурашливого» поведения. Какое качество будет принципиальным при выборе социального работника для обслуживания этого клиента?

Упражнения для тренинга

- 1) Составьте перечень прав, которые, как вы считаете, нужно отстаивать всенепременно.

Закончив эту работу, дополните список правами, отстаивание которых вы считаете желательным.

Назовите ситуации, в которых записанные вами права могут быть нарушены кем-либо другим? Бывает ли так, что вы сами ущемляете кого-то в этих правах?

Теперь познакомьтесь с компонентами умения отстаивания своих прав:

- четкое осознание своих прав;
- ясная позитивная самоинструкция;
- ясное изложение своих требований;
- короткое и четкое обоснование;
- контакт глазами;
- внутреннее спокойствие;
- громкий голос;
- устойчивость к провокациям;
- использование местоимения «я».

Отметьте те компоненты навыка, которые до сих пор вам удавались меньше всего, и которые вы хотели бы улучшить.

2) Проведите самовнушение и используйте его для развития и превращения себя в позитивную, динамичную и полагающуюся во всем на себя личность.

Американский философ, психолог и журналист Наполеон Хилл рекомендует следующую формулу самовнушения (приводим формулу со своими небольшими изменениями):

1. Я знаю, что способен добиться своей цели, поэтому требую от себя настойчивых, упорных и непрерывных действий, направленных на достижение этой цели.

2. Я понимаю, что господствующие в моей голове мысли, в конце концов, претворятся в действия и трансформируются в реальность, и потому ежедневно я буду сосредоточиваться на задаче превращения себя в человека, каким хочу быть, мысленно представляя себя уже таким, и превращать свое представление в реальность с помощью практических дел.

3. Я четко разработал и зафиксировал описание моей конкретной цели в жизни на предстоящие десять тысяч дней. Я составил список дел на каждый год, которые я собираюсь осуществить, чтобы добиться жизненного успеха.

4. Я добьюсь успеха путем привлечения к себе сил, которые буду использовать, а также посредством сотрудничества с другими людьми. Я стимулирую других для оказания мне помощи, поскольку первым окажу им услугу. Я избавлюсь от ненависти, зависти, ревности и цинизма, культивируя любовь и уважение ко всем людям, поскольку знаю, что негативное отношение к другим никогда не принесет мне успеха. Я дам людям основания верить в меня, ибо я поверю в них и в самого себя.

Напишите эссе «Какие качества необходимы для успешной карьеры в социальной сфере».

Проведите самодиагностику

а) Составьте таблицу наблюдения за своим поведением — в течение дня заносите в нее ваши мысли и действия в наиболее типичных для вас ситуациях; дайте оценку своему поведению: У — уверенное, А — агрессивное, П — пассивное, уступчивое, неуверенное (табл. 1).

Самоанализ:

Подсчитайте количество проявлений уверенного, агрессивного, уступчивого поведения.

Проанализируйте, в каких ситуациях проявляется каждый из трех типов поведения.

Таблица 1.

Анализ своего поведения

Дата, время	Предпосылка	Повеление, мысли, чувства	Последствия, оценка
	Когда это произошло? С кем вы были? Что вы делали? Какие мысли и чувства были у вас в тот момент?	Какие мысли у вас возникли? Какие физические и эмоциональные ощущения у вас появились? Какие действия вы совершили (или избежали)?	Каков итог ситуации? Приятным или неприятным оказался для вас результат? Отмечались ли сиюминутные последствия? (Например, крик в момент гнева может принести временное облегчение, но после, как правило, возникает чувство вины.) Как вы можете оценить ваше поведение — как уверенное, агрессивное или уступчивое?
Например:			
Пн. 10-30	Сосед по комнате вручил мне пакет продуктов и велел приготовить обед. Это нарушает мои планы	Сжимаю зубы. Чувствую, как учащается пульс. Хочу сказать все, что о нем думаю, но молчу	Злюсь на себя за нерешительность. Боль в челюсти усиливается. Принимаю таблетку анальгина. Поведение — уступчивое

б) Опросник на определение творческого потенциала личности

Вам предлагается оценить свои творческие характеристики по предлагаемым вопросам, отвечая +(Да) или – (Нет). Долго над ответом не задумывайтесь, потому что первый вариант ответа обычно правильный.

№	Содержание вопроса	Ответ
1	Возникает ли у вас желание из просто хорошей вещи сделать оригинальную?	
2	Отмечают ли окружающие, что вы во все вникаете?	
3	Переноситесь ли вы в своих мечтах в прошлое или будущее?	
4	Чувствуете ли вы сразу намерения человека при первом взгляде на него?	
5	Задумываетесь ли вы, какие тайные причины заставляют людей создавать что-либо новое?	
6	Доставляет ли вам удовольствие достижение оригинального результата в практической деятельности?	
7	Отвечаете ли вы шуткой. Если вас разыгрывают?	
8	Изобретали ли вы когда-нибудь что-то новое в интересующей вас сфере деятельности?	

9	Будете ли вы заниматься созданием чего-то необычного, если это связано с какими-то трудностями?	
10	Верно ли, что вам не нравится познание нового, если это связано с риском?	
11	Бывает ли так, что когда вы рассказываете о каком-нибудь подлинном случае, то прибегаете к вымышленным подробностям?	
12	Ошибаетесь ли вы при принятии решения в экстремальной ситуации?	
13	Всегда ли вы продумываете последствия принимаемого вами решения?	
14	Верно ли, что вы не реагируете эмоционально на необычные ситуации?	
15	Любите ли вы шутить и смеяться над собой?	
16	Если в будущем представится случай, вы поменяете свою профессию на более оплачиваемую, но менее творческую?	
17	Является ли редким ваше увлечение?	
18	Бывают ли у вас неприятности из-за собственного любопытства?	
19	Бывает ли, что у вас возникают необычные образы, связанные с реальными событиями?	
20	Вы чувствуете, кто звонит вам по телефону, еще не сняв трубку?	
21	Утомляет ли вас работа, требующая постоянного принятия решений в нестандартных ситуациях?	
22	Быстро ли вы забываете о переживаниях героев, просмотренного вами фильма или прочитанной книги	
23	Вы заранее готовите шутку или шутливые истории с целью развеселить компанию?	
24	Утомляют ли вас неожиданности в вашей деятельности, требующие новых выходов из создавшейся ситуации?	
25	Испытываете ли вы потерю интереса к разнообразию жизненных ситуаций?	
26	Помните ли вы о своих детских вопросах, ответы на которые нашли только в зрелом возрасте?	
27	Воображаете ли вы сейчас, как бы вы жили в другом городе или в другом веке?	
28	Вам трудно предвидеть последствия происшедших событий?	
29	Достаточно ли для вас мелкой детали, намек на проблему. Чтобы увлечься ее разработкой?	
30	Вызывает ли у вас вдохновение необходимость начать новое дело?	
31	Смеетесь ли вы над своими неудачами?	
32	Посещали бы вы ради новых знаний специальные занятия, даже если это связано с неудобствами?	
33	Вы любите работу, требующую смекалки, даже если она связана с трудностями реализации?	
34	Когда вы долго не познаете новое, вас мучает чувство неудовлетворенности?	
35	Сталкиваясь с новыми проблемами, вы предвидите перспективы их решения?	
36	Снился ли вам когда-нибудь сон, который предсказал произошедшие потом события?	
37	Можно ли о вас сказать, что вы работаете над трудными проблемами до тех пор, пока не найдете оригинальный способ	

	решения?	
38	Сочувствуете ли вы людям, которые не достигли желаемого результата в творчестве?	
39	Используете ли вы юмор для выхода из затруднительных ситуаций?	
40	Вы выбирали профессию с учетом своих творческих возможностей?	
41	Приходилось ли вам удачно использовать вещи не по их назначению?	
42	Сможете ли вы рискнуть карьерой ради познания нового?	
43	Вам трудно представить незнакомое место, в которое вы стремитесь попасть?	
44	Случалось ли так, что вы вспомнили о человеке, с которым давно не встречались, а потом вдруг он неожиданно позвонил или написал вам письмо?	
45	Вы импровизируете в процессе реализации уже разработанного плана действия?	
46	Сочувствуете ли вы обманутому человеку?	
47	Бывает ли так, что вы сами придумываете анекдоты и смешные истории?	
48	Если вы лишитесь возможности работать, то жизнь для вас потеряет интерес?	
49	Предпочитаете ли вы общаться с людьми с необычными взглядами?	
50	Хочется ли вам порой разобрать вещь для того, чтобы узнать, как она работает?	
51	Возникало ли у вас желание сочинить сказку или рассказ?	
52	Бывает ли, что вы по каким-то необъяснимым причинам не доверяете некоторым людям?	
53	Вам не трудно продумать несколько вариантов решения проблемы?	
54	Вы склонны сильно реагировать, если вас обманули?	
55	Раздражает ли вас шутка, выраженная в форме иронии?	
56	Вы чувствуете, что ваша профессия позволит улучшить жизнь вокруг?	
57	Интересуют ли вас люди, которые во всем придерживаются традиционных взглядов	
58	Интересует ли вас, как живут соседи?	
59	Фантазировали ли вы когда-нибудь о том, что можно было бы сделать, получив наследство?	
60	Вам трудно определять характер человека с первого взгляда?	
61	Основательно ли вы продумываете возможные результаты своей творческой деятельности?	
62	Вы сочувствуете нищим людям?	
63	Считают ли вас окружающие остроумным человеком?	
64	В вашем профессиональном творчестве было много неудач?	
65	Думаете ли вы, какие тайные причины скрыты в оригинальных действиях человека?	
66	Если вы встречаете непонятное слово, то узнаете его смысл в справочнике?	
67	Пишите ли вы стихи?	
68	Бывает ли так, что вы опасаетесь идти навстречу с незнакомым	

	человеком из-за интуитивного беспокойства?	
69	Редко ли вы размышляете о причинах успехов и неудач в своей деятельности?	
70	Наблюдая драматическое событие в жизни людей, чувствуете ли вы, что это происходит с вами?	
71	Трудно ли вам с юмором выйти из затруднительной ситуации	
72	Можете ли вы в своей работе ради успеха пойти на риск, если даже шансы невелики?	
73	Если бы ваши знакомые знали, о чем вы мечтаете, то считали бы вас чудаком?	
74	Пытались вы проследить генеалогическое древо жизни?	
75	Вам трудно представить себя в старости?	
76	Глядя на постороннего человека, вам трудно предугадать, как сложится его жизнь?	
77	Достоверно ли вы восстанавливаете по случайным деталям и явлениям целостный результат?	
78	Вы выражаете свои эмоции при просмотре спортивных состязаний?	
79	Предпочитаете ли вы комедию всем остальным жанрам?	
80	Обязательно ли творчество должно сопутствовать профессиональной деятельности	

Шкалы:

Оригинальность(О)

Любознательность(Л)

Воображение(В)

Интуиция(И)

Творческое мышление(М)

Эмоциональность и эмпатия(Э)

Чувство юмора(Ю)

Творческое отношение к профессии(П)

О		Л		В		И		М		Э		Ю		П	
№	клю ч	№	клю ч	№	клю ч	№	клю ч	№	клю ч	№	клю ч	№	клю ч	№	клю ч
1	+	2	+	3	+	4	+	5	+	1	-	7	+	8	+
6	+	1	-	1	+	1	-	1	+	2	-	1	+	1	+
		0		1		2		3		2		5		6	
9	+	1	+	1	+	2	+	2	-	3	-	2	+	2	-
		8		9		0		1		0		3		4	
1	+	2	+	2	+	2	-	2	+	3	+	3	+	3	+
7		6		7		8		9		8		1		2	
2	-	3	+	3	+	3	+	3	+	4	+	3	+	4	+
5		4		5		6		7		6		9		0	
3	+	4	+	4	-	4	+	5	+	5	+	4	+	4	+
3		2		3		4		3		4		7		8	
4	+	5	+	5	+	5	+	6	+	6	+	5	-	5	+
1		0		1		2		1		2		5		6	
4	+	5	+	5	+	6	-	6	+	7	+	6	+	6	-
5		8		9		0		5		0		3		4	
4	+	6	+	6	+	6	+	6	-	7	-	7	-	7	+

9		6		7		8		9		8		1		2	
5	-	7	+	7	-	7	+	7	+			7	+	8	+
7		4		5		6		7				9		0	
7	+														
3															

Проинтерпретируйте полученные данные.

Тест для самоконтроля знаний по теме.

1. Качества субъекта, включенные в процесс деятельности и обеспечивающие эффективность ее выполнения по параметрам производительности, качества труда и надежности а) компетентность, в) личностная готовность, в) профессионально-важные качества, г) профессиональная пригодность.
2. Творческие способности, характеризующиеся готовностью к созданию принципиально новых идей, отклоняющихся от традиционных или принятых схем мышления: а) оригинальность, б) находчивость, в) креативность, г) продуктивность.
3. Чувство меры, создающее умение вести себя в различных ситуациях, не задевая достоинства людей: а) чуткость, б) терпимость, в) тактичность, г) совместимость.
4. Уверенность в себе - это: а) умение настоять на своем, не поддаваться давлению; б) вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений. в) решительность, активность поступков и действий; г) способность принимать и осуществлять свои решения без страха.
5. Проявление выдающихся способностей человека в какой-либо деятельности: а) одаренность, б) даровитость, в) талант, г) гениальность.
6. Самовоспитание включает: а) самопрезентацию, б) самовнушение, в) самоодобрение; г) самокорректировку, г) самостимулирование.
7. Терминаторный самоменеджмент – это а) самосистема и самопроцесс, обеспечивающие уничтожение таланта в самом себе в сознательном возрасте; б) экстремальный способ построения карьеры; в) самоменеджмент основанный на идее самоограничений.
8. Способность осуществлять действия без чужой помощи, собственными силами: а)самодостаточность, б) самостоятельность, в)самокритичность, г)самопрограммируемость.
9. Внешние черты, особая одарённость, исключительность личности в интеллектуальном, духовном, или каком-нибудь другом отношении, способность привлекать людей: а) харизматичность, б)неординарность, в)лидерство, г)исключительность.
10. Возможность полностью исполнять свои служебные обязанности на протяжении всего периода пребывания в профессии – это а) компетентность, б) профессиональное здоровье, в) профессиональное долголетие; г) профессионализм.

Тема11. Самоменеджмент учебной деятельности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Работа с информацией Рациональное чтение, этапы работы с книгой. Конспектирование и его значение в работе с информацией.
2. Подготовка к выступлению. Выбор темы, особенности аудитории, сбор и обобщение материала. Виды выступления. Самоанализ выступления.
3. Виды научно-исследовательской работы студентов. Оформление научной работы.
4. Технология подготовки к различным видам текущей и итоговой аттестации

Практические задания

А)Ситуация 1

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 2

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 3

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме развития новых видов социальных услуг для клиентов.. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

Ситуация 4

Вы руководитель и Вам как оратору надо помнить о существующей классической схеме последовательного воздействия на аудиторию: внимание — интерес — желание — действие. Охарактеризуйте эту схему и дайте несколько советов относительно улучшения качества публичного выступления.

Ситуация 5.

Студентка Серафима была круглой отличницей и в школе, и в университете. Она с удовольствием посещала лекции, занималась в библиотеке, искала материал в Интернете, писала контрольные и курсовые работы. Лишь одна проблема была у нее в студенческие годы – ей было очень трудно выступать на семинарах. Несмотря на то, что она тщательно готовилась, изучала и конспектировала большое количество материала, у нее был написан весь доклад, но... Когда она выходила выступать перед группой, она забывала весь материал, краснела, потела, ее голос дрожал и срывался, она с трудом доводила выступление до конца. Серафима решила, что нужно изменить ситуацию, пошла на тренинг по искусству выступать публично. Через некоторое время студенты – одноклассники заслушивались ее сообщениями на семинарах. Закончив институт, она быстро сделала карьеру в Департаменте социального развития, так как всегда успешно и эффективно выступала на совещаниях. Какие методы успешного выступления перед аудиторией она освоила?

Б) Индивидуальные выступления с последующим самоанализом.

Самоанализ:

Было ли выступление интересным?

- ✓ Уложились ли вы в отведенное время, выступая со своим сообщением?
- ✓ Что было удачного в проведении выступления?
- ✓ Почему вы считаете это удачным?
- ✓ Каковы были недостатки вашего выступления?
- ✓ Почему они возникли?
- ✓ Как можно устранить эти недостатки?
- ✓ Как в целом можно оценить ваше выступление (соотношение удач и недостатков)?
- ✓ Какова была реакция аудитории на ваше выступление? Какие прозвучали реплики слушателей?
- ✓ Какие вопросы вам задавали? Как вы можете оценить свои ответы?
- ✓ Как бы вы сейчас ответили на вопрос, с которым вы не справились в аудитории?

2. Сформулируйте тему Вашей научной работы в вузе. Докажите ее актуальность. Представьте реферативное сообщение «Оформление научной работы».

3. Самодиагностика

Тест «Владеете ли вы искусством оратора»

Все, кому приходится выступать перед аудиторией, должны иметь свой способ общения

со слушателями. Выступающих можно разделить на две группы. Представители первой подчиняют аудиторию себе. Конечно, они учитывают ее непосредственную реакцию, но предпочитают держать «бразды» в своих руках. Не допускают вольностей в поведении и речи. Условно этот стиль называют *авторитарным*.

Представители второй группы в известной мере сами подчиняются аудитории. Они располагают более разнообразным выбором вариантов поведения на трибуне, общения, произнесения речи. Ориентируются на реакцию аудитории, имеют более гибкую, «личностную» манеру общения. Данный тип условно называют *демократичным*.

И у того, и у другого типа есть свои достоинства и недостатки. Излишняя независимость от аудитории может сделать выступающего нечувствительным к интересам слушателей. А стремление во всем следовать аудитории может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного. Отвечая на вопросы теста, можно узнать к какой категории ораторов относитесь вы и что можно сделать, чтобы выработать более оптимальный тип общения с аудиторией.

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

Вопросы:

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к любому выступлению в зависимости от характера аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
3. Волнуетесь ли вы перед выходом на кафедру или трибуну настолько, что должны «преодолеть» себя?
4. Всегда ли вы одинаково начинаете выступление?
5. Приходите ли вы задолго от выступления?
6. Нужны ли вам три-пять минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас слушать?
7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
8. Любите ли вы во время выступления двигаться?
9. Отвечаете ли на записки с вопросами по ходу их поступления, не группируя их?
10. Успеваете ли вы во время выступления пошутить?

Обработка и интерпретация результатов:

Если вы ответили однозначно на все вопросы, значит, вы владеете индивидуальным стилем. Положительные ответы на вопросы 1, 4, 5, 6, 7, 9 и отрицательные на остальные свидетельствуют о том, что вы относитесь к авторитарному типу ораторов. Противоположный знак ответов на эти вопросы говорит в пользу демократического типа. Если вы ответили «нет» на вопросы: 2, 3 и 5, значит у вас сильный тип нервной системы. Отрицательные ответы на вопросы: 1, 4, 6 и 10 выдают подвижность ваших эмоций.

Тест для самоконтроля знаний по теме.

1. Конспект нужен для того, чтобы:

- а) выделить в тексте самое необходимое
- б) передать информацию в сокращенном виде
- в) сохранить основное содержание прочитанного текста
- г) все варианты верны

2. При цитировании:

- а) каждая цитата сопровождается указанием на источник
- б) цитата приводится в кавычках
- в) цитата должна начинаться с прописной буквы
- г) все варианты верны

3. Подготовка к выступлению включает:

- а) выбор темы
- б) сбор необходимого материала

- в) написание текста
 г) репетиция выступления
 д) оценка выступления
4. Самая краткая запись прочитанного, отражающая последовательность изложения текста:
 а) конспект
 б) план
 в) реферат
 г) тезис
5. Чтение книги для получения и переработки информации может быть:
 а) аналитическое
 б) беглое
 в) скоростное
 г) все варианты верны
6. К внешним факторам, влияющим на эффективность чтения, относятся:
 а) освещенность
 б) шум
 в) продолжительность чтения
 г) содержание чтения
7. Критический отзыв на научную работу:
 а) аннотация
 б) план
 в) рецензия
 г) тезис
8. Установите верную последовательность структурных компонентов учебного реферата, указав рядом с цифрами буквы:
 а) основная часть 1
 б) список литературы 2
 в) оглавление (план) 3
 г) заключение 4
 д) введение 5
 е) титульный лист 6
 ж) приложение 7
9. Не рекомендуется вести изложение в курсовой и дипломной работах:
 а) от первого лица единственного числа
 б) от первого лица множественного числа
 в) в безличной форме
 г) все варианты верны
10. Какой вид памяти более всего необходимо использовать при подготовке к экзамену:
 а) слуховой
 б) зрительный
 в) моторный
 г) зависит от природных особенностей студента

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

компетенция	критерии	показатели (по уровням)
ОК-7 способность к самоорганизации и	Знаниевый	<i>Зачтено:</i> знает технологические аспекты самообразовательной деятельности <i>Не зачтено:</i> знания процессов самоорганизации

самообразованию	Деятельностный	и самообразования имеют исключительно житейский характер <i>Зачтено:</i> владеет основными приемами самоорганизации и самообразования и целесообразно использует их <i>Не зачтено:</i> не владеет необходимыми приемами самообразования и самоорганизации.
ОПК-2 способность к постановке и обоснованию цели в процессе реализации профессиональной деятельности и выбору путей ее достижения	Деятельностный	<i>Зачтено:</i> владеет принципами стратегического целеполагания, знает все этапы определения цели, требования к постановке цели, осознает значимость целеполагания <i>Не зачтено:</i> не владеет научными знаниями о сущности целеполагания в профессиональной деятельности <i>Зачтено:</i> применяет технологию целеполагания при решении практических задач <i>Не зачтено :</i> в решении практических задач не способен продемонстрировать навыки целеполагания.
ОПК-8 способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального выгорания	Деятельностный	<i>Зачтено:</i> знает сущность, причины, виды, проявления, способы профилактики профессиональной деградации <i>Не зачтено:</i> не имеет объективных сведений о процессе профессиональной деградации и его предупреждении. <i>Зачтено:</i> способен к предупреждению личной профессиональной деградации посредством использования разнообразных, оптимальных методов и приемов. <i>Не зачтено:</i> не проявил способности к предупреждению личной профессиональной деградации
ПК-1 способностью к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и	Деятельностный	<i>Зачтено:</i> понимает, что нарушение базовых требований самоменеджмента может приводить к ухудшению жизнедеятельности граждан, и знает, по каким критериям это обстоятельство диагностируется, осведомлен о возможности корректировки уровня самоорганизации клиента в ходе социального сопровождения. <i>Не зачтено :</i> не знает, что уровень самоорганизации клиента учитывается при оценке ситуации и постановке социального диагноза . <i>Зачтено:</i> владеет алгоритмом и методиками оценки уровня самоорганизации. <i>Не зачтено:</i> не владеет алгоритмом и методиками оценки уровня самоорганизации.

разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению		
---	--	--

Оценочные средства (примеры)

Формой отчета по дисциплине является зачет. Он выставляется при удовлетворительном, хорошем и отличном уровне сформированности компетенций. Уровень диагностируется в ходе текущего контроля: студенты, посетившие все занятия, активно участвовавшие в тренингах и дискуссиях, выполнившие в срок по теме практические задания автоматически получают «зачет». Студенты, не подтвердившие освоение компетенций (имеют пропуски и непредставленные задания) должны будут выполнить тест и решить предложенную ситуационную задачу на зачете. Для получения зачета необходимо выполнить тест и практическую задачу а оценку не ниже «Удовлетворительно».

Примерный вариант тестовых заданий

- 1.Самоменеджмент — это: а) саморазвитие индивида - специалиста или организационная наука управления самим собой б) целенаправленное применение методов и приемов менеджмента в повседневной жизнедеятельности для того, чтобы наилучшим образом использовать свое время и собственные способности, сознательно управлять течением своей жизни, умело преодолевать внешние обстоятельства, как на работе, так и в личной жизни в) процесс управления другими людьми.
- 2.Назовите функции самоменеджмента: а)постановка цели б) планирование в)принятие решений г) организация д) контроль е) проектирование
- 3.Самодисциплина — это: а)обязательность, умение держать слово б)пунктуальность, точность исполнения в) собранность г) чувство ответственности д)умение принимать коллективные решения.
- 4.Карьера - это: а) индивидуально осознанная позиция и поведение, связанное с трудовым опытом и деятельностью на протяжении рабочей жизни человека б)повышение на более высокую ступень структуры организационной иерархии в) предлагаемая организацией последовательность различных ступеней в организационной иерархии, которые сотрудник потенциально может пройти.
- 5.Выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого, формального закрепления в организационной структуре, например выполнение роли руководителя временной целевой группы, есть проявление внутриорганизационной карьеры: а) горизонтального типа б) вертикального типа в) центростремительного типа
6. Укажите индивидуальные признаки, имеющие значение при выборе карьеры: а) черты характера б) профессиональные склонности в) способности и опыт г) наличие собственности.
7. Что является основным условием успешной карьеры: а) правильный выбор профессии б) учет конъюнктуры рынка труда в) возможности получения образования
- 8.Что относится к профессиональной карьере: а)обучение б) профессиональный рост в)поддержка индивидуальных профессиональных способностей г) последовательная

- смена стадий развития работника в рамках одной организации
9. Типичные ошибки работников, ведущие к потерям времени: а) перенос решения проблемы на завтра; б) выполнение работы не до конца в) стремление делать все сразу; г) стремление делать все самому; д) пренебрежение вопросами организации и планирования личной работы; е) делегирование полномочий
10. Технические средства управления временем: а) календарь-еженедельник; б) электронная записная книжка; в) компьютерная система организации труда; г) карманный портативный компьютер; д) дневник
11. Структура затрат рабочего времени руководителей и специалистов: а) организационно-административные; б) аналитические; в) конструктивные; г) информационно-технические; д) временные
12. Правило Парето предполагает соотношение затрат и результата следующим образом: а) 50/50 б) 100/100 в) 20/80 г) 60/40
13. Метод «Альпы» — это: а) составление заданий; б) оценка длительности акций; в) резервирование времени (в соотношении 60:40); г) принятие решений по приоритетам и с перепоручением; д) контроль (учет несделанного); е) составление плана действий на неделю
14. Работоспособность — это: а) способность человека выполнять конкретную деятельность в рамках заданных временных лимитов и параметров эффективности б) система общественных отношений, связанных со спросом и предложением рабочей силы; в) социально-экономическая категория, характеризующая функционирующую и потенциальную рабочую силу общества.
15. Чем характеризуется переутомление организма: а) чувство усталости организма; б) нарушение сна в) эмоциональные сдвиги г) нарушение памяти д) ослабление внимания е) повышение интереса к работе
16. Стресс - это: а) перенапряжение системы психологической саморегуляции личности в условиях давления внешних факторов б) неудовлетворенность работой в) физиологические изменения в организме
17. Творческие способности, характеризующиеся готовностью к созданию принципиально новых идей, отклоняющихся от традиционных или принятых схем мышления: а) оригинальность, б) находчивость, в) креативность, г) продуктивность.
18. Самовоспитание включает: а) самопрезентацию, б) самовнушение, в) самоодобрение; г) самокорректировку, г) самостимулирование.
19. Возможность полностью исполнять свои служебные обязанности на протяжении всего периода пребывания в профессии – это а) компетентность, б) профессиональное здоровье, в) профессиональное долголетие; г) профессионализм.
20. Термин эмоциональное сгорание был введен а) К. Хорни; б) Дж. Фрейденбергом; в) П. Торнтоном.

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.

Примерные ситуационные задания

Ситуация 1. Вы стали свидетелем беседы двух своих коллег. Один из них утверждает, что планирование необходимо осуществлять, начиная с перспективных дел, т.е. на год. Его оппонент считает, что планирование удобно начинать с записей дел на неделю. Чью

точку зрения Вы поддерживаете? Обоснуйте свою позицию.

Ситуация 2. Используя имеющиеся знания и навыки, разработайте форму планирования дел на неделю, месяц и год.

Ситуация 3. В конце рабочей недели у Вас сложилась ситуация, когда возникло много задач, которые требуют Вашего внимания и сил. Как Вы справитесь с данной ситуацией?

Ситуация 4. Вы чувствуете, что на занятиях, на работе, дома Вы стали очень часто уставать, без повода раздражительны, агрессивны. Вы замечаете, что в последнее время Вы долго не можете заснуть, Вас мучает бессонница. Вы часто болеете, работа перестала приносить Вам удовольствие. Что необходимо предпринять в этом случае?

Ситуация 5. Вы осознаете, что положительный рабочий настрой — важное условие хорошей, продуктивной работы. Но сегодня мелкие неприятности с утра испортили Вам настроение. Как Вы вернете хорошее расположение духа?

Ситуация 6. В Вашей жизни наступила «черная полоса». У Вас много проблем как на работе, так и в личной жизни. Вы стали очень много нервничать и начали сомневаться в своих способностях эффективно работать. Как Вы преодолете эту ситуацию?

Ситуация 7. В выработке нравственной культуры, мужества, в формировании эрудиции, в умении руководить людьми немалую роль играют приемы самосовершенствования. В персональном менеджменте существуют несколько методов самосовершенствования: самооценка, самовнушение, самоободрение, самокорректировка, саморегулирование, самостимулирование, умение управлять своими чувствами. Охарактеризуйте каждый метод.

Ситуация 8. В Центр социального обслуживания населения обратилась многодетная мать. Ее проблемой являлось поведение старшей дочери – подростка, которая не желает помогать матери и требует денег на наряды и развлечения. Социальный работник предложила ряд мер, в частности устройство несовершеннолетней девочки на работу на укороченный рабочий день. В процессе разговора с матерью социальный работник посоветовала, что сходные проблемы она испытывает и со своей дочерью- подростком, но нашла способ устроить девочку на работу в рекламную компанию агентом. Какие профессиональные качества проявил социальный работник?

Ситуация 9. На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме развития новых видов социальных услуг для клиентов.. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

Ситуация 10. Студентка Серафима была круглой отличницей и в школе, и в университете. Она с удовольствием посещала лекции, занималась в библиотеке, искала материал в Интернете, писала контрольные и курсовые работы. Лишь одна проблема была у нее в студенческие годы – ей было очень трудно выступать на семинарах. Несмотря на то, что она тщательно готовилась, изучала и конспектировала большое количество материала, у нее был написан весь доклад, но... Когда она выходила выступать перед группой, она забывала весь материал, краснела, потела, ее голос дрожал и срывался, она с трудом доводила выступление до конца. Серафима решила, что нужно изменить ситуацию, пошла на тренинг по искусству выступать публично. Через некоторое время студенты – одноклассники заслушивались ее сообщениями на семинарах. Закончив институт, она быстро сделала карьеру в Департаменте социального развития, так как всегда успешно и эффективно выступала на совещаниях. Какие методы успешного выступления перед аудиторией она освоила?

Критерии оценки ситуационной задачи

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

«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

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Маралов, В. Г. Психология саморазвития : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. Г. Маралов, Н. А. Низовских, М. А. Щукина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 320 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9979-2. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/59B4645D-07A3-40E7-A05E-F074CE92B797.
2. Основы самоменеджмента: Учебник / И.И. Исаченко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 312 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-005304-2 Электронно-библиотечная система znanium.com
3. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 179 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00205-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/6411BDB6-7ADA-4ACA-B445-1FB39726E164.
4. Результативный самоменеджмент: Уч. пос. / Е.И.Комаров; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. - 133 с.: 60x88 1/16 - (Президен. прогр. подгот. управл. кадров). (о) ISBN 978-5-369-01047-1
5. Урмина, И. А. Самоменеджмент : учебник для академического бакалавриата / И. А. Урмина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 263 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9813-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/450854AF-A3BC-4765-8CA6-10352B0CC892.

Дополнительная литература

1. Берд П. Тайм-менеджмент: планирование и контроль времени / пер. с англ. К. Ткаченко. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
2. Бондаренко В. В., Резник С. Д., Соколов С. Н. Персональный менеджмент. Тесты и конкретные ситуации: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2008.
3. Бондаренко В. В., Удалов Ф. Е. Персональный менеджмент: учебник. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
4. Исаченко И. И. Основы самоменеджмента: учебник. — М.: Инфра-М., 2012.
5. Зайверт Л. Ваше время — в Ваших руках. Советы деловым людям, как эффективно использовать рабочее время / пер. с нем. — М.: Интерэксперт, ИНФРА-М, 1995
6. Комаров Е. И. Результативный самоменеджмент: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2012.
7. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов н/Д: Феникс, 1995.
8. Лукашевич Н. П. Самоменеджмент. Теория и практика. — М.: Ника-Центр, 2007.
9. Майданова, Т.В. Самоменеджмент как условие самореализации студентов. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. // Педагогическое образование в России. — 2013. — № 2. — С. 27-30. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/journal/issue/289266>
10. Самоменеджмент: учеб. пособие / под ред. В. Н. Парахиной, В. И. Перова.— М.: МГУ, 2011

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

1. Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: <http://biblio-online.ru/>. Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление
2. <http://constructor.ru/> Сайт «Конструктор успеха»
3. <http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos/> - Психологос – энциклопедия практической психологии
4. <https://4brain.ru/> сайт «Интеллектуального клуба», предлагающий онлайн-курсы, развивающие тренинги.
5. <http://nperov.ru/> - блог Николая Перова о саморазвитии и самосовершенствовании
6. <http://dnevnyk-uspeha.com/> - сайт, посвященный психологии в работе и карьере
7. <http://re-self.ru/> - Сайт «Создай себя заново», посвященный гармонизации различных сфер человеческой жизнедеятельности

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 (22 учебных посадочных места), 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