

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Педагогический институт
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. И. Гущина
«22» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.9 Психология управления в социальной сфере

Направление подготовки/специальность: 39.04.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная инженерия: проектирование, организация и управление процессами в социальной сфере

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

Автор программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Болдина Марина Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 80).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «14» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «22» июня 2023 г. № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистратуры.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	46
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	52
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	54
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	55

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-5 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий
- социально-технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сфере среднего профессионального и высшего образования, профессионального обучения и дополнительного образования), 03 Социальное обслуживание (в сфере управления социальной защиты населения)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-5 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	Осуществляет координацию и организацию деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-5 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Заочная (семестр)	
		3	4
1	Научно-исследовательская работа	+	
2	Организационно-административная работа в системе социальных служб		+

3	Основные проблемы социальной защиты населения	+	
4	Основы развития некоммерческого сектора	+	

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Психология управления в социальной сфере» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 39.04.02 - Социальная работа.

Дисциплина «Психология управления в социальной сфере» изучается в 3 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Заочная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	180
Контактная работа	18
Лекции (Лекции)	8
Практические (Практ. раб.)	10
Самостоятельная работа (СР)	153
Экзамен	9

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
3 семестр					
1	Предмет и методы психологии управления	-	1	6	Собеседование, опрос
2	Психологические теории управления	-	1	6	Реферат
3	Личность и ее потенциал в системе управления	-	1	5	Собеседование, опрос
4	Типология личности в трудовой деятельности	1	-	4	Эссе
5	Познавательные процессы и внимание в трудовой деятельности	1	-	7	Блиц-опрос, тестирование

6	Эмоционально-волевая сфера личности в процессе управления	1	-	6	Собеседование, опрос
7	Мотивация труда	-	-	3	Реферат
8	Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.	-	-	3	Собеседование, опрос
9	Методы развития коммуникативных способностей	-	-	8	Эссе
10	Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника	1	-	5	Собеседование, опрос
11	Ориентировка в собеседнике в процессе коммуникативного общения социального работника	-	-	5	Блиц-опрос, тестирование
12	Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия	-	-	10	Собеседование, опрос
13	Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им.	-	6	17	Реферат
14	Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях	-	1	7	Собеседование, опрос

15	Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности. Виды психологического влияния в общении	4	-	10	Эссе
16	Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение в социальной работе.	-	-	9	Блиц-опрос, тестирование
17	Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений в социальной работе.	-	-	9	Собеседование, опрос
18	Основные направления в психологии управления	-	-	8	Реферат
19	Личностный подход в управлении	-	-	11	Собеседование, опрос
20	Группа, организация как объекты социального управления	-	-	5	Эссе
21	Психологические методы социального менеджера как субъекта управления	-	-	5	Собеседование, опрос
22	Технологии управленческого общения	-	-	4	Блиц-опрос, тестирование

Тема 1. Предмет и методы психологии управления (ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть предмет и основные понятия психологии управления как науки, выявить основные методы психологии управления

Управление как наука и искусство

Управление считается одновременно древнейшим искусством и новейшей наукой. Как наука, управление представляет собой постоянно накапливающуюся совокупность знаний

и методов их получения. Психология управления находится в постоянном поиске новых данных о природе воздействия человека на другого человека, группу или общество в целом с целью понять и объяснить механизмы этого воздействия и способы его совершенствования.

Психология управления имеет свой, только ей присущий предмет исследований — она изучает закономерности организации управленческого процесса и возникающие во время этого процесса отношения между людьми, определяет методологические основы, соответствующие специфике объекта исследований, разрабатывает систему и методы активного воздействия на объект управления и определяет способы предвидения и прогнозирования изучаемых процессов. Описание психологических явлений и приведение их в систему, раскрытие закономерностей и определение причинных связей между ними для разработки практических выводов и рекомендаций — вот основная задача психологии управления как науки. Кроме того, психология как наука анализирует психологические условия и особенности управленческой деятельности с целью повышения эффективности и качества работы в системе управления.

Процесс управления реализуется посредством деятельности руководителей, в которой, как известно, основными являются следующие направления: диагностика и прогнозирование состояния и изменений управленческой подсистемы организации, формирование программы деятельности подчиненных, оптимизация деятельности самого руководителя.

Психология управления изучает и особенности личности руководителя: его управленческие потребности и способности, индивидуальную управленческую концепцию, включающую миссию и видение, управленческие замыслы, а также внутренне принятые им принципы и правила управления. Также психология управления изучает способы взаимодействия руководителей в иерархически выстроенной управленческой подсистеме, их срабатываемости, определяющей успешность функционирования системы в целом.

Однако управление далеко не всегда может опираться на дедуктивные и экспериментальные методы познания, так как изучаемые явления нельзя изолировать от влияния огромного множества факторов. Управление располагает еще одним особым инструментом — интуицией. Конечно, интуиция основана на эмпирическом и теоретическом знании изучаемого явления, но внезапность срабатывания механизма интуиции, неосознанность мыслительных процессов, приведших к верному решению, свидетельствуют о тесной связи науки с ее точными методами и искусства с его озарением и вдохновением. Хороший руководитель обладает управленческим чутьем, которое подсказывает ему верное решение в тех условиях, когда очень сложно рационально определить правильное поведение или принятие правильного решения.

Предмет психологии управления

До начала XX века управление не считалось самостоятельной областью научного исследования. Впервые об этом заговорили в связи с появлением книги Ф. У. Тейлора «Принципы научного менеджмента» в 1911 году, в которой были выделены основные принципы управленческого труда. Немного позднее, в 20-е годы XX века известный французский инженер, управляющий гигантской добывающей и металлургической компании, А. Файоль уже описал последовательную систему принципов менеджмента. Именно благодаря А. Файолю управление стали считать особой специфической деятельностью.

К этому времени уже сформировалась психология как наука в ее теоретическом и прикладном направлениях. Благодаря слиянию управления и психологии, а также в ответ на требования развивающегося производства, возникла прикладная междисциплинарная наука — «психология управления».

Управлением принято считать совокупность системы скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей организации. Эти мероприятия имеют отношение прежде всего к людям, работающим в данной организации, к каждому из которых нужно найти особый подход, для чего необходимо знать их потребности и черты характера, способности и особенности восприятия ими окружающего мира.

Неправомерна существующая тенденция отождествлять психологию управления с менеджментом, как системой способов управления персона лом. В какой-то мере предмет психологии управления перекрещивается с менеджментом, но тем не менее он имеет свою специфику. Если менеджмент учит нас, что делать, то психология управления разъясняет, почему нужно делать так, а не иначе, и как это работает.

Следовательно, предметом психологии управления являются психологические основания деятельности менеджера: психофизиологические особенности трудовой деятельности, психологические особенности переработки информации, механизмы восприятия человека человеком и механизмы влияния людей друг на друга, психологические особенности формирования трудового коллектива и межличностных отношений в нем, психологические особенности принятия управленческих решений и психологические факторы управленческой деятельности в целом.

Психология управления как наука и практика направлена на формирование и развитие психологической управленческой культуры руководителей, создание необходимых основ для теоретического понимания и практического применения в управлении знаний особенностей личности работника, межличностных отношений и закономерностей функционирования трудового коллектива.

Основные методы психологии управления

Психология управления как наука опирается на различные психологические методы, основными из которых являются наблюдение и эксперимент.

По своему характеру и сущности наблюдение — сложный объективный психологический процесс отражения действительности. Его сложность обуславливается тем, что оно ведется в естественной обстановке функционирования организации, в которой место и роль исследователя как наблюдателя оказывает определенное влияние и воздействие на наблюдаемых, с одной стороны, и на подбор и обобщение информации, с другой. Кроме того, в большинстве случаев роль исследователя пассивна, поскольку он лишь фиксирует проявившееся мнение или отношение людей к процессам, фактам и явлениям.

К наблюдению как методу сбора информации обращаются в различных обстоятельствах. Во-первых, при получении предварительного материала для уточнения направлений планируемого исследования. Осуществляемое в подобных целях наблюдение расширяет видение изучаемого явления, способствует выделению значимых ситуаций, определению «действующих лиц». Во-вторых, наблюдение используется как самостоятельный метод в условиях, когда иные способы получения психологической информации недоступны

Практическое занятие.

Практическое занятие

Предмет исследований психологии управления

Управление как наука и искусство

Предмет психологии управления

Основные методы психологии управления

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 2. Психологические теории управления (ПК-5)

Лекция.

Цель: Рассмотреть различные теории управления, такие как: Школа «научного управления». Школа «человеческих отношений», Теория психоанализа. Рассмотреть психологические теории управления: Теория научения, Теория стилей управления, Управленческая теория Р. Блейко и Д. Мутона, Теория рационального управления, Теория соучаствующего управления, Вероятностная модель управленческой эффективности, Теория ситуационного лидерства.

Стили и направления управленческой психологии в различных странах.

Теории и практика менеджмента Теории и практика менеджмента

История менеджмента уходит корнями в глубины прошлого, за тысячи лет до новой эры. Уже в Египте сформулировали отличительные признаки будущей науки управления, в частности, признавали необходимость планирования, организации и контроля, централизации процессов управления. Древнегреческие философы Сократ, Платон, Аристотель высказывали мысли об управлении государством и рабовладельческими поместьями.

Толчком к оформлению теории менеджмента послужили три фактора: истощение экстенсивного пути развития, обострение конкурентной борьбы и активизация поисков повышения эффективности функционирования предприятий за счет внутренних резервов. Как следствие влияния этих факторов и в связи с появлением научного фундамента для исследований в данной области, в начале XX века в европейской и американской науке закладываются основы менеджмента.

Школа «научного управления».

Исследования, проведенные американским инженером и менеджером Фредериком Уинслоу Тейлором (1856-1915), породили общественное движение, которое впоследствии получило название «научный менеджмент» (scientific management), или школа «научного управления». Тейлором сформулированы принципы оценки и рационализации трудовых затрат, управления производством. Изучая трудовые операции, Тейлор находил и обосновывал способы их усовершенствования. С помощью анализа трудовых движений и их хронометража он разрабатывал своеобразные каталоги операций, составляющих наиболее рациональные процедуры выполнения заданий, а также нормы затрат времени на выполнение конкретного задания. При этом впервые для определения норм времени были использованы возможности статистического анализа. В соответствии с идеей общественного разделения труда Тейлор закрепил за менеджером функцию планирования, а работнику отводилась функция исполнения. Для научной организации производства Тейлор вводит три принципа:

1. Принцип функциональной дифференциации, который заключается в группировке задач для формирования индивидуальных рабочих мест. Работникам выдавались письменные инструкции (задачи предписания), представляющие собой подробное изложение конкретных производственных заданий и способов их выполнения.
2. Принцип специализации, обосновывающий идею о том, что работа каждого человека должна быть по возможности ограничена выполнением одной ведущей функции.
3. Принцип материальной заинтересованности. Принято считать, что своими работами Тейлор заложил основы концепции «экономического человека», в которой принципу материальной заинтересованности отводится решающая роль. Тейлор полагал, что работник не должен получать больше того, что произвел, и рекомендовал сдельную оплату труда как средство мотивации.

Школа «человеческих отношений».

С конца 1930-х гг. в зарубежных работах все чаще стали появляться критические замечания в адрес представителей школы «научного управления». Критиковались механистические и биологизаторские воззрения на человека, включенного в производство, преимущественная ориентация на экономические вопросы организаций. Мнения психологов и социологов о том, что обеспечить мотивацию человека к более производительному труду можно не только материальными вознаграждениями, стало находить все большее понимание.

В 1940-е гг. XX в. формируется школа «человеческих отношений» — как альтернатива менеджменту, ориентированному главным образом на конечный результат. Не отрицая все то полезное, что создали Тейлор и его последователи в рационализации производства, сторонники данного направления пытались наполнить их методы гуманным содержанием.

Япония

Психология людей тесно связана с их культурой. Система японского менеджмента основана на социальных ценностях и культурных традициях, принятых в этой стране. Японские менеджеры учитывают и развивают традиционные ценности и национальные обычаи. Именно гармоничное сочетание современных методов, технологий, постоянного внедрения инноваций, с одной стороны, и традиционных ценностей и культуры взаимоотношений, с другой стороны, помогло японцам достигнуть социально-экономического процветания.

Японские менеджеры создали собственную модель управления производством и обществом, заимствовав все самое ценное из общемировой теории и практики, прежде всего — американской. Однако специфика японского менеджмента принципиально отличается от американского и характеризуется доминирующей ориентацией на человеческий фактор. Сегодня японцы в своих отношениях. Они учитывают и активно используют исторически сложившийся менталитет японского народа, такие национальные черты, как исключительное трудолюбие, высочайшая дисциплинированность, практицизм, взаимопомощь. В японском национальном характере ярко проявляются аккуратность, бережливость, вежливость, приверженность традициям, преданность авторитету, склонность к заимствованию, самообладание, стремление к согласованным действиям в группе, любознательность, сильно развитое эстетическое чувство. К числу наиболее важных ценностей японского общества можно отнести: обязанность (долг), сотрудничество и коллективизм. В сознании каждого японца глубоко заложено понимание своего долга перед всей нацией в целом. И менеджеры, и рабочие считают своим патриотическим долгом экономическое развитие страны. Японская культура основана на первичности интересов группы и вторичности интересов личности, и потому люди должны действовать сообща, сотрудничая друг с другом для преуспевания всего общества. Коллективизм японцев проявляется в том, что они ограничивают свои личностные потребности во имя согласия и гармонии взаимоотношений с коллегами по работе. В японском языке есть понятие, не имеющее эквивалента в английском, и обозначающее важность, ценность признания личности другими людьми. Слово «эмэ» означает психологическую зависимость человека от членов группы, к которой он принадлежит. Каждый японец хочет, чтобы его признавали, уважали и даже любили окружающие. Японец нуждается в защите и добром отношении со стороны других людей. Потребность в эмэ связана с чувством долга — тот, кого любят, о ком заботятся, должен в свою очередь отвечать окружающим теплым отношением. Потребность в эмэ может принять крайнюю форму. Протivoестественное проявление эмэ выражается в полной зависимости от других, несамостоятельности, робости, неуверенности в себе. Однако эмэ связывает японцев друг с другом гораздо сильнее, чем людей других национальностей.

Россия

Наука управления как самостоятельной отрасли знаний упрочилась в нашей стране лишь в 60-е годы XX в. Понятие «менеджмент» вошло в современную российскую лексику в связи с переходом к рыночным преобразованиям в экономике страны. Но это не означает, что строительство и функционирование российского государства на всем протяжении его истории не могло осуществляться без функции управления. Становление науки управления связано с советским периодом в истории нашей страны. В целом он отмечен как несомненными успехами в развитии экономики, так и тяжелыми по своим последствиям просчетами. Этот процесс не носил планомерного последовательного характера, что было обусловлено как объективными, так и внутренними, субъективными факторами руководства страной. За этот период страна пережила две жесточайшие войны с их потрясающими разрушительными последствиями для народного хозяйства. И все же именно в этот период Советская Россия превратилась в мощную индустриальную страну, добилась впечатляющих успехов в освоении космоса, сумела стать второй сверхдержавой, определяющей течение событий в мировом масштабе. Объективный, беспристрастный, лишенный идеологической предвзятости анализ советских десятилетий еще только начинается и очень нуждается в добросовестных исследователях.

Особый интерес в развитии науки управления представляют 20-30-е годы, связанные не только с переходом к новой экономической политике, но и с широкой дискуссией о путях формирования научного подхода к управлению производством. Заслуженное признание среди отечественных и зарубежных специалистов по управлению получили такие советские ученые, как А. К. Гастев и Л. М. Керженцев. В созданном по инициативе Гастева в 1920 году Центральном институте труда (ЦИТ) появилась и первая в нашей стране психо-логическая лаборатория. Гастев и его сотрудники много сделали в области научной организации труда. Принципиальное отличие их подхода от идей заявивших о себе в то время западных авторитетов (Ф. У. Тейлор, Г. Форд и др.) заключалось в концентрации внимания на субъекте труда. Речь шла о постоянном профессиональном совершенстве последнего, о предоставлении возможности для проявления личной творческой инициативы, развитии физических и психических способностей, укреплении психического здоровья работника.

Теория психоанализа

Любые школы современной теории управления особое внимание уделяют человеку, приоритету личности при изучении любых социальных процессов. Каждый человек убежден, что его способ мышления оптимален, поскольку он результативен, но эффективность творчества всегда снижается из-за обилия ложных путей, ограничений и предубеждений, боязни новизны или чрезмерной авантюрной смелости. Резервы способностей человека, его интеллект, его психика сложнее любого компьютера, космической ракеты. Не случайно еще древние мыслители сформулировали сверхсложную задачу: «Познай самого себя».

Руководителю приходится чаще всего работать именно с людьми, а не с машинами. Если в недалеком прошлом руководитель имел избыток рабочей силы и мог позволить себе немедленно уволить ленивых и бестолковых, то сейчас люди, и особенно опытные специалисты, стали самым дефицитным видом ресурсов, а оплата труда составляет значительную, если не основную часть расходов предприятия. Американские авторы пишут: «... искусство управления людьми стало одним из критических моментов в оценке конкурентоспособности предприятия и эффективности работы руководства» (СНОСКА: Мескон Х., Альберт М. Основы менеджмента. М., 1997 г. с. 246.). Каждый специалист в области управления прекрасно понимает, что в руководимом им коллективе не каждый элемент этой сложной открытой системы совершенно надежен, ему необходимо постоянно контролировать настроение и принимать при необходимости неотложные меры. Подобная задача была исследована Дж. фон Нейманом, когда возникла проблема надежности машин, собранных из ненадежных элементов. Полученный результат исследований строго доказывает, что надежность такой системы зависит от правильной организации действия этих элементов, их взаимосвязи и взаимной блокировки. Особенности поведения элементов системы, а в управлении социумом — людей, необходимо постоянно учитывать и прогнозировать.

Психологические теории управления

Теория научения

В работах И. П. Павлова, Д. Б. Уотсона, Б. Ф. Скиннера обосновывается система поощрений и наказаний (теория научения), определяется разумная сфера деятельности исполнителя в соответствии с его способностями, обосновывается необходимость обратной связи между руководителем и подчиненными. В основе теории научения лежит понятие рефлекса, т. е. ответа организма на внешнее раздражение. Рефлексы подразделяются на врожденные (безусловные) и условные, которые вырабатываются опытом. Врожденные чаще всего проявляются в бессознательных актах, в сложной гамме чувств, эмоций, желаний, а также формируют поведенческие акты, требующие проявления воли и решимости. Безусловные рефлексы определяют инстинктивное поведение личности, которое под влиянием воспитания, обучения и социального опыта тормозится и ограничивается в своих проявлениях. Условный рефлекс, с точки зрения сторонников этой теории, формирует стереотип мышления и поведения и является основным компонентом мотивационной системы человека.

Теория стилей управления

Выдающийся немецко-американский психолог К. Левин, занимавшийся созданием теории личности, разработал и обосновал концепцию стилей управления. На основе экспериментальных данных он выявил и описал 3 основных стиля:

- авторитарный (директивный);
- демократический (коллегиальный);
- нейтральный (попустительский). Основным критерием, отличающим один стиль

управления от другого, является способ принятия решения руководителем. Существуют два способа принятия управленческих решений — демократический (коллегиальный) и авторитарный (директивный). Какой из них более эффективен? Некоторые исследователи склонны считать, что демократический. Управленческая теория Р. Блейко и Д. Мутона

Американские исследователи Р. Блейк и Д. Мутон предложили измерять любую управленческую деятельность двумя «мерами» — вниманием к производству и заботой о людях (вниманием к человеку) (СНОСКА: Дизель П., Маккинли Р. У. Поведение человека в организации. М., 1998. С. 302.).

Внимание к производству — это отношение руководителя к широкому кругу вопросов, касающихся эффективности принимаемых решений, подбора кадров, организации людей и производственного процесса, объема и качества выпускаемой продукции и т. д.

Забота о людях подразумевает обеспечение личного участия работников в процессе до-стижения целей, поддержку их самоуважения, развитие ответственности, создание хоро-ших условий труда и благоприятных межличностных отношений.

Высокие показатели по обоим параметрам являются признаком эффективного управления.

Как видно, эта концепция фактически вытекает из теории К. Левина, но в ней использует-ся новый критерий эффективного управления — сочетание высоких показателей по обоим параметрам. Однако этот критерий имеет в сущности лишь теоретический характер. В реальной управленческой деятельности едва ли возможно сочетание максимального вни-мания к производству с максимальным вниманием к людям.

Научные разработки последних лет содержат попытки выявления более совершенных и точных критериев управленческой эффективности. Рассмотрим их подробнее.

Теория рационального управления

Опираясь на экспериментальные разработки американских специалистов в области ме-неджмента, японский исследователь Т. Коно выдвинул концепцию рационального управ-ления. В своей книге «Стратегия и структура японских предприятий» он выделил и опи-сал четыре типа управления:

- новаторско-аналитический;
- новаторско-интуитивный;
- консервативно-аналитический;
- консервативно-интуитивный.

По мнению Т. Коно, именно новаторско-аналитический тип управления является наиболее эффективным, ибо он способен обеспечить организационное выживание в условиях ост-рейшей рыночной конкуренции. Он включает в себя следующие элементы менеджерского поведения:

- преданность организации (фирме);
- энергичность и новаторство;
- чуткость к новой информации и идеям;
- генерирование большого числа идей и инициатив;
- быстрое принятие решений;
- хорошую интеграцию коллективных действий;
- четкость формулировки целей и установок;
- готовность учитывать мнение других;
- терпимость к неудачам.

Теория соучаствующего управления

Строго говоря, единой теории соучаствующего управления не существует. Есть только набор характеристик, с которыми согласны все сторонники этого подхода. А суть подхода заключается в том, что управление становится более эффективным, когда сотрудников привлекают к постановке и решению управленческих задач, — то есть при условии их соучастия. Соучаствующее управление есть своеобразный тип руководства. Назовем его основные черты. Это:

- а) регулярные совещания руководителя с подчиненными;
- б) открытость в отношениях между руководителем и подчиненными;
- в) вовлеченность подчиненных в разработку и принятие организационных решений;
- г) делегирование подчиненным ряда полномочий руководителя;
- д) участие рядовых работников в планировании и осуществлении организационных меро-приятий;
- е) создание микрогрупп с правом самостоятельно разрабатывать и предлагать варианты решения проблем.

Несмотря на внешнюю привлекательность соучаствующего управления, следует иметь в виду, что оно не может использоваться любым руководителем в любой ситуации.

Вероятностная модель управленческой эффективности

Эта теория исходит из следующих предпосылок:

1. Стиль управления всегда соотносится с эффективностью функционирования возглавляемого руководителем коллектива.

2. Связь между стилем (типом) управления и эффективностью обусловлена целым рядом показателей (особенностями коллектива и его членов, спецификой решаемых задач и т. д.), придающих ей вероятностный характер.

Суть вероятностной модели управленческой эффективности, разработанной известным американским специалистом в области социальной и управленческой психологии Ф. Филлером, сводится к следующему:

1) Эффективность управления (вне зависимости от стиля или типа) выражается степенью контроля руководителя над ситуацией, в которой он действует.

2) Любая ситуация может быть представлена как совокупность трех основных параметров. Ими являются:

— степень благоприятности отношений руководителя с подчиненными;

— величина власти (влияния) руководителя в группе (его возможности в контроле за действиями подчиненных и в использовании различных видов стимулирования);

— структура групповой задачи (четкость поставленной цели, видение путей и способов ее решения и т. д.).

3) Совокупная количественная оценка всех этих параметров позволяет судить о степени контроля руководителя над ситуацией.

Теория ситуационного лидерства

Эта теория родилась в результате многолетних наблюдений американских психологов, которые, стремясь показать, что такое эффективное управление, записывали и анализировали, как эффективные и неэффективные менеджеры выполняют свои ежедневные задачи. После обработки данных был получен ошеломительный результат: эффективен только тот руководитель, который обладает таким управленческим качеством, как лидерство. Только лидер может быть эффективным управленцем вне зависимости от стиля управления, особенностей задачи и других условий.

Авторы теории определяли лидерство как способность использовать имеющиеся ресурсы (в том числе и человеческие) для получения результата. Так лидерство стало предметом психологического анализа. В настоящее время существует достаточно большое количество концепций лидерства. Однако теория ситуационного лидерства П. Херси и К. Бландэд является классической и имеет самое прямое отношение к управленческой деятельности.

Практическое занятие.

Практическое занятие

Проанализировать теории управления

Рассмотреть психологические теории управления

Стили и направления управленческой психологии в различных странах

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 3. Личность и ее потенциал в системе управления (ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть понятие личности в психологии, выявить уровни самооценки, притязаний в трудовой деятельности. Рассмотреть Типологию личности в трудовой деятельности

Понятие «личность» многопланово. Личность является объектом изучения многих наук: философии, социологии, психологии, этики, эстетики, педагогики и т. д. Каждая из этих наук изучает личность в своем специфическом аспекте.

Существуют близкие к личности понятия: «человек», «индивид», «индивидуальность». Очень поэтично определение человека, которое предложил Э. Берн: «Человек — это ярко окрашенная энергетическая система, полная динамических устремлений» (СНОСКА: Э. Берн. Что такое человек? / Теории личности в западноевропейской и американской психо-логии. Самара, 1996. С. 46.).

Е. В. Шорохова определила человека как биосоциальное существо, обладающее членораз-дельной речью, сознанием, высшими психическими функциями (абстрактно-логическое мышление, логическая память и т. д.), способное создавать орудия и пользоваться ими в процессе труда. Эти специфические человеческие способности и свойства (речь, сознание, трудовая деятельность и пр.) не передаются людям в порядке биологической наследствен-ности, а формируются у них в течение жизни, в процессе усвоения ими культуры, создан-ной предшествующими поколениями.

Самооценка, уровень притязаний и фрустрации в трудовой деятельности

У большинства людей проявляется тенденция оценивать себя чуть выше среднего. Это позволяет сделать вывод, что человеку свойственна потребность в достаточно высокой самооценке, т. е. каждому хочется уважать себя. Самоуважение — один из истоков психо-логической устойчивости, хорошего настроения. Допустим, человек совершил ошибку, сделал что-то не так. Если этот человек обладает достаточно высоким уровнем самооцен-ки, он может успокоить себя: «Ничего страшного, ведь в целом я отнюдь не глупец и по-добное для меня не характерно», — т. е. срабатывает психологическая защита, и человек успокаивается.

У некоторых людей самооценка чаще бывает завышенной или заниженной, а иногда даже крайней (самый добрый, самый стеснительный, самый честный). Человек с истерическими проявлениями высказывает такие суждения: «Я гораздо умнее, красивее, добрее большин-ства людей, но я самый несчастный и самый больной». Какие же трудности общения воз-никают у людей с завышенной самооценкой? Человек, считающий себя намного умнее других и тем более намеренно это подчеркивающий, неминуемо вызывает раздражение окружающих. Это естественно — ведь мысль «видите, какой я умный», подразумевает пренебрежительное отношение к окружающим. А кому приятно, чтобы его кто-то считал глупым?

Неадекватное самомнение, подчеркивание своих достоинств, надменность, пренебреже-ние к другим — неиссякаемый источник негативизма окружающих. Нередко приходится общаться с людьми, которые из-за неадекватно высокой самооценки ревниво завистливо относятся к успехам сослуживцев. «Самый худший и злобный вид зависти: зависть к ум-ственному превосходству», — утверждал Г. Филдинг. Когда чьи-то способности и успехи не сопровождаются скромностью, они провоцируют зависть и негативное отношение окружающих. Завышенная самооценка способствует и такой черте характера, как чрез-мерная обидчивость. Обида, как правило, — это чувство, возникающее в ответ на неспра-ведливое отношение окружающих. Но что значит для человека «несправедливое»? А то, что чье-то мнение о нем ниже его собственного мнения о себе. Отсюда ясно, что завы-шенная самооценка способствует обидчивости, нетерпимости к малейшим замечаниям (правда, бывает и другая крайность: с высоты своего «Я» даже серьезную критику не при-нимают близко к сердцу). Человек с неадекватно высокой самооценкой потенциально конфликтен в ситуациях, когда речь заходит о вознаграждениях и поощрениях за труд. Несовпадение ожидаемой и реальной наград закономерно выливается в обиду и зависть, которые накапливаются и, наконец, прорываются резким обвинением в чей-либо адрес.

С какими же трудностями в общении сталкивается человек с заниженной самооценкой? Представления о себе как о менее способном, некрасивом, невезучем, несчастном, боль-ном присущи, в основном, людям с тревожным, застревающим и педантичным типами акцентуации характера, создают пониженный фон настроения, закрепляют «комплекс неполноценности». Стойкая излишне низкая самооценка влечет за собой чрезмерную за-висимость от других, несамостоятельность и даже заискивание, проявляется робость, за-мкнутость, даже искаженное восприятие окружающих.

На формирование самоуважения и самооценки влияют многие факторы, действующие уже в раннем детстве — отношение родителей, положение среди сверстников, отношение педагогов. Сопоставляя мнение о себе окружающих людей, человек формирует самооценку, причем человек вначале учится оценивать других, а потом уже — себя. И лишь к 14-15 годам подросток овладевает умением самоанализа, самонаблюдения и рефлексии, анализирует достигнутые собственные результаты и тем самым оценивает себя («Если я не справился в трудной ситуации, значит я не трус», «Если смог осилить трудную задачу, значит я способный» и т. п.). Сложившаяся у человека самооценка может быть адекватной (человек правильно, объективно оценивает себя), либо неадекватно завышенной или неадекватно заниженной.

Типология личности в трудовой деятельности

Личность в совокупности ее черт ярко проявляется в трудовой деятельности. Существует множество типологий личности. Рассмотрим прежде всего общую типологию, безотносительно к какой-либо профессиональной деятельности. Ее автор, Э. Шпрангер, утверждает, что каждая личность по преимуществу своему относится к одному из шести типов.

1. Теоретический человек

Теоретический человек, в чистом виде, знает лишь одну страсть: страсть в проблеме, к вопросу, которая ведет к объяснению, установлению связей, теоретизированию. Его переживания оторваны от реальной жизни: он может отчаяться от невозможности познать, ликовать из-за чисто теоретического открытия, будь это даже то открытие, которое убивает его. Он изнуряет себя как психологическое существо ради порождения чисто идеально-го мира закономерных связей. Для него имеет ценность лишь чистота методов познания — истина любой ценой. Мир для него — это бесконечное производство сущностей и система отношений зависимости. С помощью этого представления он преодолевает зависимость от момента. Он живет в мире без времени, его взгляд проникает в далекое будущее, иногда охватывает целые эпохи; погружаясь в них, он связывает прошедшее и будущее в закономерный порядок, создаваемый его духом. Его Я причастно к вечности, светящейся в непреходящей ценности его истин. В практическое поведение он также вносит систему, которая отсутствует у существ, живущих моментом, руководимых инстинктами. В равной мере он соединяет в себе предметность, необходимость, всеобщую закономерность и логику. В наиболее естественном и чистом виде эта форма жизни воплощается в профессиональных ученых, которые, как правило, приходят к постановке своих жизненных задач в результате свободного интереса. Но предварительные ступени такого рода духовной организации встречаются и независимо от профессиональной принадлежности.

2. Экономический человек

Экономический человек — это не обязательно человек, связанный с производством. В самом общем плане экономическим человеком является тот, кто во всех жизненных связях на первое место ставит полезность. Все для него становится средством поддержания жизни, борьбы за существование и наилучшего устройства своей жизни. Он экономит материал, силы, время — только бы извлечь из этого максимальную пользу. Вернее было бы назвать его практичным человеком, так как с понятием экономики связана и вся область техники. Смысл же его действий не в самой деятельности, а в ее полезном эффекте.

3. Эстетический человек

Произведение искусства может родиться только в душе эстетически переживающей: лишь из внутреннего видения вырастает непосредственно данный созерцанию предмет искусства, и лишь из внутреннего ритма души рождается музыка. Эстетический человек обладает собственным органом миропонимания: особой способностью предвидения или проницающей интуицией. Для теоретика люди подобного сорта — мечтатели, романтики. Для последнего природа представляет собой систему функциональных уравнений или комплекс понятийно определяемых энергий. Что касается экономических ценностей, то принцип полезности и эстетический идеал противостоят друг другу. Приписывание полезности эстетическому разрушает его сущность. Эстетический человек, так же как и теоретический, беспомощен всегда перед лицом экономических условий жизни.

4. Социальный человек

Для социального поведения характерен особый акт, а именно обращенность к чужой жизни и чувство себя в другом. Особая жизненная форма, которую мы назвали социальной, возникает, когда эта потребность в самоотречении ради другого становится ведущей жизненной потребностью. Все духовные акты, имеющие отношение к прагматике, целиком исключаются, так как в них определяющим является не социальный момент, а какие-то другие, например, экономические или политические. Социальная направленность в своем высшем проявлении — это любовь. Она может быть основополагающим чувством, обращенным ко всей жизни. Но она может быть направлена и на отдельный предмет или круг предметов и при этом не терять характера ведущей потребности, определяющей все индивидуальное бытие. Отдельный человек становится предметом любви как средоточие ценностей. Можно любить другого человека, потому что в нем открываются ценность истины или красоты, или святости.

5. Политический человек

Людей, ведущей ценностью которых является власть, Шпрангер называет политическими, пусть даже отношения, в которые они включены, и не являются политическими в прямом смысле. Можно говорить об активных и пассивных политических натурах. Одни стремятся к высокому социальному статусу и только тогда, в качестве вождей, в лучах славы чувствуют себя на своем месте. Другие, напротив, не могут ориентироваться в жизни без руководства. Они несамостоятельны в своих вкусах, действиях, суждениях, мировоззрении. Особый тип эта форма жизни образует, когда потребность в опоре определяет бытие и выражается в служении и подражании другому. Наряду с физическими и духовными политическими натурами политическими являются люди, ориентирующиеся на традиции.

6. Религиозный человек

Религиозный человек — это тот, чья духовная структура постоянно и вся целиком направлена на достижение высшего переживания ценностей. Из определения сути религиозности следует, что имеются три основные формы религиозного типа, третья из которых на самом деле находится между двумя остальными и имеет еще целый ряд более четких проявлений. Различение проводится на основании того, в каком отношении находятся ценности к общему смыслу жизни: позитивном, негативном или смешанном (как позитивном, так и негативном). Если все жизненные ценности переживаются как стоящие в позитивном отношении к высшему смыслу жизни, мы имеем тип имманентного мистика; если же они ставятся в негативное отношение, то возникает тип трансцендентального мистика. Если же они оцениваются частью позитивно, частью негативно, то возникает дуалистическая религиозная натура.

Способности в структуре личности

Способности, как потенциал личности, имеют сложную структуру, включающую:

1. Социальная сторона способностей проявляется в характере общественных отношений, определенном виде деятельности и выбранной специальности, условий жизни и службы и т. п.
2. Психологическая сторона способностей, т. е. особенности протекания психических познавательных, эмоциональных и волевых процессов, проявления свойств и качеств, наличие психических образований и т. д.
3. Физиологическая сторона способностей — это анатомо-физиологические особенности организма и нервной системы человека, это — задатки, которые являются врожденными особенностями.

Способности — это индивидуальные особенности людей, от которых зависит приобретение ими знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

Все способности человека классифицируют, исходя из их внутренней структуры. Первая группа способностей имеет биологическую основу, где различаются: элементарные способности, связанные с особенностями протекания первичных познавательных процессов (ощущение, восприятие, внимание, память); сложные способности, связанные с особенностями таких форм психического отражения как мышление, представление, воображение; например, способность критически мыслить, быстро анализировать обстановку и принимать оптимальные решения и т. п.; «демонические», связанные с физиологическими особенностями организма человека.

Вторая группа базируется на социальной основе и подразделяется на способности общие, которыми в той или иной степени наделены все люди. Это способности к общечеловеческим видам деятельности, общению друг с другом. Речь идет о благоприятном сочетании многих особенностей и качеств личности, проявляющихся в деятельности; специальные (профессиональные), дающие возможность достичь высоких результатов в определенной деятельности, выбранной профессии; частные — это способности человека в основном для него виде деятельности.

Связующим звеном между способностями первой и второй групп является особый вид способностей — творческие. Творчество — деятельность, порождающая нечто новое, ни-когда ранее не существовавшее. Оно ориентировано не на приспособление к сложившимся конкретно социальным, логическим, психологическим установлениям, стереотипам и т. п., а их ломку, преобразование, нередко связанные даже с риском. Творческие способно-

сти человека проявляются в любой деятельности — научной, художественной, производственной, общественной, воинской,

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть понятие личности в психологии,

выявить уровни самооценки, притязаний в трудовой деятельности.

рассмотреть типологию личности в трудовой деятельности

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

Тема 4. Типология личности в трудовой деятельности (ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть влияние темперамента и характера человека на процесс трудовой деятельности.

Темперамент и характер в трудовой деятельности Темперамент в системе управления

Среди индивидуальных особенностей личности, которые ярко характеризуют поведение человека, особое место принадлежит темпераменту. Под темпераментом следует понимать природные особенности поведения, типичные для данного человека и проявляющиеся в динамике, тоне и уравновешенности реакций на жизненные воздействия. Темперамент окрашивает все психические проявления индивида, он сказывается на характере протекания эмоций и мышления, волевого действия влияет на темп и ритм речи. Вместе с тем нужно помнить, что от темперамента не зависят ни интересы, ни увлечения, ни социальные установки, ни моральная воспитанность личности.

Учение о темпераменте возникло еще в древности. Врачи Гиппократ, а затем Гален сделали попытку объяснить индивидуальные особенности поведения людей. Гиппократ (V в. до н. э.) считал, что в теле человека имеются четыре жидкости: кровь, слизь, желтая и черная желчь. Преобладание одной из них и определяет тип поведения человека. Названия темпераментов, данных по названию жидкостей, сохранились до наших дней. Гиппократ правильно описал типы, но не смог научно объяснить их. Наиболее успешную попытку связать темперамент с особенностями организма человека предпринял И. П. Павлов. Он предположил, что темперамент зависит от особенностей высшей нервной деятельности человека.

Этими особенностями являются:

- 1) сила нервной системы, под которой понимают и работоспособность нервной клетки, и способность нервной системы выдерживать большие нагрузки, т. е. вырабатывать условные связи;
- 2) уравновешенность процессов возбуждения и торможения, их определенный баланс между собой;
- 3) подвижность — способность нервных процессов быстро сменять друг друга. Она обеспечивает приспособление к неожиданным и резким изменениям обстоятельств. И. П. Павлов пришел к выводу, что в основе каждого из четырех видов темпераментов лежит то или иное соотношение данных особенностей, которое было названо типом высшей нервной деятельности.

Темперамент — психическое свойство, особенности которого зависят от условий жизни и деятельности конкретного человека. Поэтому характеристика не исчерпывается простым указанием на тип ВНД свойственного для данного темперамента.

Однако один из виднейших учеников Павлова, Б. М. Теплов предупреждал, что не может быть простой однозначной зависимости между типом как сочетанием свойств нервной системы и типом как характерной «картиной» поведения, т. е. темпераментом. Но это не значит, конечно, что между ними нет никакой зависимости. Свойства нервной системы не предопределяют никаких определенных форм поведения, но образуют почву, на которой легче формируются одни формы поведения, труднее — другие.

От Павлова ведут свое начало две мысли, получившие очень широкую известность: положение о трех основных свойствах нервной системы (сила нервной системы, уравновешенность процессов возбуждения и торможения, подвижность нервных процессов) и положение о четырех основных типах нервной системы.

Учение о четырех типах ни в коей мере не вытекает из павловского положения о трех основных свойствах нервной системы. Сначала Павлов строил классификацию типов на принципе уравновешенности процессов возбуждения и торможения, затем он положил в основу классификации принцип силы нервной системы, отодвинув принцип уравновешенности на второе место, в последнем варианте классификации он сознательно использовал последнее из намеченных им свойств нервной системы — подвижность нервных процессов. Но как бы не менялся принцип классификации (т. е. понимание основных свойств нервной системы), неизменным осталось число «четыре» в перечне основных типов (по-видимому, известную роль играло здесь идущее от античных времен учение о четырех темпераментах). Важно подчеркнуть, что оно не вытекало из учения об основных свойствах нервной системы. В последней и самой подробной статье Павлова, посвященной этой проблеме, он сам указывал, что возможных комбинаций основных свойств нервной системы может быть, по крайней мере, двадцать четыре, но не отказался все же от идеи «четырёх типов».

Нет никаких ни теоретических, ни экспериментальных оснований считать, что число основных типов нервной системы равно четырем. В последнее время авторы, свободные от гнета предрассудка о четырех типах, но стремившиеся построить классификации типов, получали совсем другое число типов.

Проявления каждого из основных свойств нервной системы образуют некоторый «синдром», т. е. комплекс связанных друг с другом, коррелирующих друг с другом показателей. При этом один из показателей является основным, или референтным: он наиболее непосредственно характеризует данное свойство, выявляет признак, определяющий его.

Первое и наиболее подробно изученное свойство — сила нервной системы по отношению к возбуждению. Основной, определяющий признак этого свойства — способность нервной системы выдерживать, не обнаруживая запредельного торможения, длительное или часто повторяемое возбуждение.

Работы Теплова показали, что с этим основным показателем силы нервной системы по отношению к возбуждению коррелирует следующая группа показателей:

1. Сопrotивляемость к тормозящему действию посторонних раздражителей.
2. Некоторые особенности концентрации (или, наоборот, иррадиации) процесса возбуждения.
3. Характер проявления закона силы.
4. Величина абсолютных порогов зрения и слуха: чем больше сила нервной системы, тем больше пороги, или, иначе говоря, тем меньше чувствительность нервной системы. Слабая нервная система — это нервная система высокой чувствительности.

Последний пункт заслуживает особенного внимания. Это положение, противоречащее ранее распространенному мнению, опровергает мысль о том, что некоторые типы нервной системы следует расценивать как «хорошие», другие — как «плохие». Слабую нервную систему, т. е. нервную систему маловыносливую, но высокочувствительную, нельзя считать во всех случаях «худшей», чем сильную нервную систему — выносливую, но мало-чувствительную. Для одних видов деятельности предпочтительнее одна из них, для других — Другая. Следует вообще отказаться от оценочного подхода к таким свойствам, как сила или слабость, подвижность или инертность, возбудимость или тормозимость нервной системы.

Вторым свойством нервной системы следует, по-видимому, считать силу ее по отношению к торможению. Основным признаком этого свойства — способность нервной системы выдерживать длительное или часто повторяемое действие тормозного раздражителя. Имеющийся в нашем распоряжении, пока еще небольшой, экспериментальный материал говорит о том, что экспериментальным испытанием этого свойства может быть удлинение или многократное повторение через короткие интервалы дифференцированного раздражителя.

«Динамичная» по отношению к возбуждению нервная система быстро образует положительные условные связи, «динамичная» по отношению к торможению быстро образует тормозные связи. Сравнительная легкость образования тех и других связей характеризует баланс, или уравновешенность, по динамичности. Имеются основания думать, что то, что обычно называют уравновешенностью нервной системы, относится скорее к уравновешенности по динамичности, чем к уравновешенности по силе.

Следовательно, более целесообразно сохранить термин «подвижность» за свойством, характеризующимся скоростью переделки знаков раздражителей.

Показатели скорости возникновения и прекращения процесса возбуждения не коррелируют со скоростью переделки, хорошо коррелируют друг с другом. Свойство нервной системы, которое они характеризуют, Б. М. Теплов предлагает назвать «лабильностью».

Свойства темперамента определяют прежде всего динамику психической жизни человека. О темпераменте можно судить по нескольким основным его свойствам.

Сензитивность (чувствительность) — о ней судят по тому, какая наименьшая сила внешнего воздействия необходима для того, чтобы у человека возникла та или иная психическая реакция, с какой скоростью эта реакция возникает. Реактивность — это свойство проявляется в том, с какой силой и энергией человек реагирует на то или иное воздействие. Активность — об этом свойстве судят по тому, с какой энергией человек сам воздействует на окружающий мир, по его настойчивости, сосредоточенности и т. д.

Пластичность и противоположное качество — ригидность. Они проявляются в том, насколько легко и быстро приспосабливается человек к внешним воздействиям. Пластичный моментально перестраивает поведение, когда обстоятельства меняются. Ригидный с большим трудом меняет привычки и суждения.

К свойствам темперамента также можно отнести темп психических реакций, эмоциональную возбудимость, соотношение реактивности и активности и другие. К. Юнг заметил, что если для одних людей наибольшее значение имеют внешние предметы и явления, если одни обращены, так сказать, вовне, то другие углублены в свою внутреннюю жизнь, их не столько интересуют внешние события, сколько собственные переживания и собственная личность. Первых он назвал экстравертированными, а вторых — интровертированными. Исследования других психологов показали, что интрои экстраверсия очень ярко проявляются, прежде всего, в процессе общения. Среди наиболее часто встречающихся типов темпераментов в зависимости от сочетания таких свойств нервной системы, как сила, подвижность и уравновешенность, практический интерес представляют шесть его разновидностей:

- сильный сангвиник (уравновешенность, сила, подвижность);
- подвижный холерик (сила, подвижность, неуравновешенность);
- неуравновешенный холерик (подвижность, неуравновешенность, слабость);
- слабый меланхолик (неуравновешенность, слабость, инертность);
- инертный меланхолик (слабость, инертность, уравновешенность);
- уравновешенный флегматик (инертность, уравновешенность, сила).

Для анализа служебной деятельности представляют интерес обобщенные характеристики данных типов темпераментов. Темперамент не определяет уровень общих или специальных (профессиональных) способностей. Люди одного и того же типа темперамента могут быть высокои малоспособны, а люди различного темперамента могут успешно работать в одной области. Но те или иные свойства темперамента в одних обстоятельствах профессиональной деятельности могут способствовать достижению успеха, в других при той же деятельности мешать ему, требуют больших усилий человека для ее выполнения.

Есть профессии, предъявляющие к определенным свойствам темперамента очень высокие требования, например, к выдержке, к самообладанию или скорости реакции. Тогда необходимым условием успеха становится отбор людей с тем типом темперамента, который пригоден для данной профессии. Психологи проанализировали, как типы темперамента проявляются в поведении людей, в отношении к трудовой деятельности, к другим людям и к самому себе.

Характер

У каждого человека черты и качества личности соединены по-разному. Неповторимое, индивидуальное сочетание психологических черт личности представляет собой характер»

Характер — это своеобразие склада психической деятельности, проявляющееся в особенностях социального поведения личности и в первую очередь в отношениях к людям, делу, к самому себе. Характер формируется в процессе познания окружающего мира и практической деятельности. От круга впечатлений и разнообразия деятельности зависят полнота и сила характера. Основа, главный стержень характера складывается постепенно, укрепляется в процессе жизни и становится типичной для данного человека, а конкретные проявления характера могут видоизменяться в зависимости от ситуации, в которой находится человек, под влиянием людей, с которыми он общается. Оставаясь самим собой, человек может проявлять то большую, то меньшую откровенность или замкнутость, решительность или нерешительность, твердость или мягкость. Некоторые сдвиги в характере наблюдаются при старении организма, продолжительной болезни или других изменениях в психике.

Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны друг с другом и образуют целостную организацию, которую называют структурой характера. В структуре характера выделяют две группы черт. Под чертой характера понимают те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о его возможных поступках в определенных условиях. К первой группе черт относятся черты, выражающие направленность личности (устойчивые потребности, установки, интересы, склонности, идеалы, цели), систему отношений к окружающей действительности и представляющие собой индивидуально-своеобразные способы осуществления этих отношений. Ко второй группе относятся интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты характера.

Оценка характера.

Каждый характер индивидуален, но, несмотря на это, характерам можно давать некоторые общие оценки: по содержанию, силе, наличию или отсутствию тех или иных черт. Оценка по содержанию осуществляется указанием на особенности отношений человека к себе, другим людям, труду, окружающему. Это основная оценка, без которой нельзя конкретно и правильно судить о характере.

Оценка характера по силе: сильными называют характеры тех людей, чьи поступки, поведение соответствуют их знаниям и убеждениям. Человек с сильным характером — надежный человек. Если знать его взгляды, убеждения то можно уверенно предвидеть, как этот человек поступит в той или иной ситуации.

Оценка характера по свойственным ему чертам: волевые — самостоятельность, самообладание, непреклонность, твердость, упорство; эмоциональные — уравновешенность, порывистость, страстность, впечатлительность; интеллектуальные — глубокомыслие, сообразительность, находчивость и др.

Характер, отражая жизнь, в свою очередь влияет на образ жизни. Человек с твердым и решительным характером может преодолеть любые препятствия и добиться осуществления поставленной цели, используя все возможности и рационально организовав свою жизнь, свой труд.

Акцентуации характера.

Как считает известный немецкий психиатр К. Леонгард, у 20-50 % людей некоторые черты характера столь заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам и нервным срывам.

Акцентуация характера — преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми. Выраженность акцентуации может быть различной — от легкой, придающей человеку шарм, до патологической.

Леонгард выделяет 12 типов акцентуации, каждый из которых предопределяет избирательную устойчивость человека к одним жизненным невзгодам при повышенной чувствительности к другим, к частым однотипным конфликтам, к определенным нервным срывам. В благоприятных условиях, когда не попадают под удар именно слабые звенья личности, такой человек может стать и незаурядным; например, акцентуация характера по так называемому экзальтированному типу может способствовать расцвету таланта артиста, художника.

Акцентуации характера часто встречаются у подростков и юношей (50-80 %). Определить тип акцентуации или ее отсутствие можно с помощью специальных психологических тестов, например, теста А. И. Личко. Нередко приходится иметь дело с акцентуированными

личностями, и важно знать и предвидеть специфические особенности поведения таких людей.

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть влияние темперамента и характера человека на процесс трудовой деятельности
раскрыть темп психических реакций, эмоциональную возбудимость, соотношение реактивности и активности и другие

проявление типов темперамента в поведении людей, в отношении к трудовой деятельности, к другим людям и к самому себе

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 5. Познавательные процессы и внимание в трудовой деятельности (ПК-5)

Лекция.

Цель: изучить познавательные процессы и внимание в трудовой деятельности: ощущение, внимание, память.

Ощущение

Ощущение — отражение свойств реальности, возникающее в результате воздействия их на органы чувств и возбуждения нервных центров головного мозга.

Ощущения в своем качестве и многообразии отражают разнообразие значимых для человека свойств окружающей среды. Жизненная роль ощущений состоит в том, чтобы своевременно и быстро доводить до центральной нервной системы сведения о состоянии внешней и внутренней окружающей среды, наличии в ней значимых биологических факторов.

Классификация ощущений.

Издавна принято различать пять основных видов (модальностей) ощущений: обоняние, вкус, осязание, зрение и слух. Эта классификация ощущений по основным модальностям является правильной, хотя и не исчерпывающей. Известнейший отечественный психолог А. Р. Лурия считал, что классификация ощущений может быть проведена, по крайней мере, по двум основным принципам — систематическому и генетическому (иначе говоря, по принципу модальности, с одной стороны, и по принципу сложности или уровня их построения — с другой).

Систематическая классификация ощущений. Выделяя наиболее крупные и существенные группы ощущений, их можно разбить на три основных типа: интероцептивные, проприоцептивные и экстероцептивные ощущения. Первые объединяют сигналы, доходящие до нас из внутренней среды организма; вторые обеспечивают информацию о положении тела в пространстве и положении опорно-двигательного аппарата, обеспечивают регуляцию наших движений; наконец, третьи обеспечивают получение сигналов из внешнего мира и создают основу для нашего сознательного поведения.

Свойства ощущений.

Различные виды ощущений характеризуются не только специфичностью, но и общими для них свойствами. К таким свойствам относятся: качество, интенсивность, продолжительность и пространственная локализация.

Качество — это основная особенность данного ощущения, отличающая его от других видов ощущений и варьирующая в пределах данного вида ощущений. Качественное многообразие ощущений отражает бесконечное многообразие формы движения материи.

Интенсивность ощущения является его количественной характеристикой и определяется силой действующего раздражителя и функциональным состоянием рецептора.

Длительность ощущения есть временная характеристика. Она также определяется функциональным состоянием органа чувств, но главным образом временем действия раздражителя и его интенсивностью. При воздействии раздражителя на орган чувств ощущение возникает не сразу, а спустя некоторое время — так называемый латентный (скрытый) период ощущения. Латентный период различных видов ощущений неодинаков: например, для тактильных ощущений он составляет 130 мс, для болевых 370 мс, а для вкусовых — всего 50 мс.

Ощущение — отражение свойств реальности, возникающее в результате воздействия их на органы чувств и возбуждения нервных центров головного мозга.

Ощущение — простейшее из всех психических явлений, которое представляет собой осознаваемый или неосознаваемый, но действующий на поведение человека, продукт переработки его центральной нервной системой значимых раздражителей, возникающих во внешней или внутренней среде.

Ощущения и объективны и субъективны. С одной стороны, в них всегда отражен внешний раздражитель. С другой — истинность отражения зависит от состояния нервной системы, индивидуальных особенностей личности и взаимодействия ощущений разных модальностей.

Восприятие

Восприятие — сложный процесс приема и преобразования информации, обеспечивающей отражение объективной реальности в ориентировку в окружающем мире. Как форма чувственного отражения предмета включает обнаружение объекта как целого, различение отдельных признаков в объекте, выделение в нем информативного содержания, адекватного цели действия, формирование чувственного образа.

Восприятие — целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств. Восприятие — результат деятельности системы анализаторов. Восприятие предполагает выделение из комплекса воздействующих признаков основных и наиболее существенных и одновременно отвлечение от несущественных. Оно требует объединения основных существенных признаков и сопоставления воспринятого с прошлым опытом. Всякое восприятие включает активный двигательный компонент и сложную аналитико-синтетическую деятельность мозга.

Закономерность субъективности восприятия — одну и ту же информацию люди воспринимают по-разному, субъективно, в зависимости от своих потребностей, интересов, способностей и т. п. Зависимость восприятия от содержания психической жизни человека, от особенностей его личности, носит название апперцепция.

Память

Память можно определить как способность к получению, сохранению и воспроизведению жизненного опыта. Разнообразные инстинкты, врожденные и приобретенные механизмы поведения есть не что иное, как запечатленный, передаваемый по наследству или приобретаемый в процессе индивидуальной жизни опыт.

Забывание в значительной степени зависит от характера деятельности, непосредственно предшествующей запоминанию и происходящей после него. Отрицательное влияние предшествующей деятельности получило названия проактивного торможения. Отрицательное влияние следующей за запоминанием деятельности называют ретро-активное торможение, которое особенно ярко проявляется в тех случаях, когда вслед за заучиванием выполняется сходная с ним деятельность или если эта деятельность требует значительных усилий.

Продуктивность нашей памяти зависит от времени суток. Так, эффективность запоминания оказывается лучше, если информация, которую нужно использовать на следующее утро, запоминается перед сном.

В течение дня продуктивность памяти меняется: между 8 и 12 часами она максимальна, после обеда заметно снижается, а затем вновь начинает медленно возрастать. Если человек не утомлен, то в вечерние часы она снова достигает высокого уровня.

Виды памяти.

Можно указать три вида памяти, выделенные по критерию времени:

- 1 — оперативная память;
- 2 — кратковременная память;
- 3 — долговременная память.

Процессы памяти.

К ним относятся: запоминание, сохранение, воспроизведение, забывание.

Запоминание — это процесс памяти, в результате которого происходит закрепление нового путем связывания его с приобретенным ранее. Это закрепление протекает по-разному, в зависимости от того, какой вид памяти используется. Выделяется произвольное и произвольное запоминание, долговременное, кратковременное или оперативное запоминание.

Воспроизведение можно определить как процесс памяти, в результате которого происходит актуализация закрепленного ранее содержания психики путем извлечения его из долговременной памяти в оперативную. Процесс актуализации может характеризоваться различной степенью трудности или легкости протекания: от «автоматического» узнавания до мучительно трудного припоминания забытого. В соответствии с этим можно выделить в воспроизведении: узнавание, собственно воспроизведение и припоминание.

Узнавание происходит при повторном предъявлении субъекту объекта. Человек произвольно узнает предмет, который когда-то воспринимал. Здесь может возникнуть иллюзия, которой часто подвержены студенты: листая книгу, они узнают материал, в то время как только его узнали, и на экзамене нормально воспроизвести не смогут.

Собственно воспроизведение проходит без повторного предъявления субъекту объекта. Человек просто вспоминает. Вспоминает он либо произвольно, когда образ без видимых причин как бы всплывает в памяти, и произвольно, ставя перед собой цель и прилагая для воспроизведения волевые усилия.

Мышление

Мышление представляет собой порождение нового знания, активную форму творческого отражения и преобразования человеком действительности. Мышление порождает такой результат, какого ни в самой действительности, ни у субъекта на данный момент времени не существует. Отличие мышления от других психологических процессов состоит также в том, что оно почти всегда связано с наличием проблемной ситуации, задачи, которую нужно решать, и активным изменением условий, в которых эта задача задана.

Мышление — опосредованное и обобщенное отражение существенных, закономерных взаимосвязей действительности. Это обобщенная ориентация в конкретных ситуациях действительности. Иными словами, для мышления характерны два признака:

1. Обобщенность. Это означает, что в результате мышления человек получает информацию, являющуюся следствием переработки многочисленных сведений, полученных от разных объектов, и суммирующую в сжатой, «свернутой» форме наиболее существенные черты этих объектов. Мышление создает их идеальный образ как свойственное только человеку субъективное психическое явление. При этом мышление есть результат переработки опыта не только одного человека и его современников, но и предшествовавших поколений.

2. Опосредованность. Мышление есть опосредованное отражение действительности. Это означает, что мышление позволяет выявить, понять и то, что непосредственно не действует на анализаторы и становится доступным сознанию только благодаря косвенным признакам. Мышление человека происходит посредством понятий, каждое из которых выражается словом или несколькими словами. Проблемность мышления.

Мышление всегда возникает в связи с решением какой-либо проблемы, а сама проблема возникает из проблемной ситуации. Проблемная ситуация — это такое обстоятельство, в котором человек встречается с чем-то новым, непонятным с точки зрения имеющихся знаний. Эта ситуация характеризуется возникновением определенного познавательного барьера, трудностей, которые предстоит преодолеть в результате мышления. В проблемных ситуациях всегда возникают такие цели, для достижения которых имеющихся средств, способов и знаний оказывается недостаточно.

Основным механизмом мыслительного процесса является анализ-синтез.

Анализ — это дробление, членение какого-то целого на части, дифференцировка, выделение, абстрагирование какой-либо стороны, отдельных частей, признаков.

Синтез — соединение частей, сторон, признаков, обобщение, группировка, создание целого.

Анализ и синтез никогда не существуют обособленно друг от друга, но составляют две стороны единого процесса мышления. Именно взаимосвязь и взаимозависимость анализа и синтеза и составляет суть, ядро мыслительного процесса (в некоторых профессиях требуется преобладание одной из сторон, например, художники вначале акцентируют синтетические качества, затем детализируют, или необходимо особое внимание к деталям — в деятельности следователя или судьи).

Воображение

Воображение — психическая деятельность, состоящая в создании представлений и мысленных ситуаций, никогда в целом не воспринимавшихся человеком в действительности. Различают воссоздающее воображение и творческое воображение.

До сих пор ученым почти неизвестно о механизме воображения. Эта форма характерна только для человека и странным образом связана с деятельностью организма. Благодаря воображению человек творит и разумно планирует свою деятельность, управляет ею. Воображение является основой наглядно-образного мышления, позволяющего человеку ориентироваться в ситуации и решать задачи без непосредственного вмешательства практических действий.

Воображение может быть пассивным (сновидения, грезы) и активным, которое, в свою очередь, разделяют на воссоздающее (создание образа предмета по его описанию) и творческое (создание новых образов, требующих отбора материала в соответствии с замыслом).

Одним из видов воображения является мечта, связанная с осознанием желаемого будущего. Если мечта конкретизирована, определена во времени и средствах достижения, то она становится целью.

Процесс творческого воображения состоит из нескольких этапов:

- 1 — возникновение творческой идеи;
- 2 — «вынашивание» замысла;
- 3 — реализация замысла.

Внимание

Внимание — один из познавательных процессов, в отношении сущности и права на самостоятельное рассмотрение которых среди психологов до сих пор нет согласия. Многие ученые утверждают, что как особого, независимого процесса внимания не существует, что оно выступает лишь как сторона или момент любого другого психического процесса или деятельности человека. Другие полагают, что внимание представляет собой вполне независимое психическое состояние человека, специфический внутренний процесс, имеющий свои особенности. П. Я. Гальперин утверждал, что внимание представляет собой психический процесс, продуктом которого является контроль.

Но все же большинство ученых считают внимание психофизиологическим процессом, состоянием, характеризующим динамические особенности познавательной деятельности. Это процесс сознательного или бессознательного отбора одной информации, поступающей через органы чувств, и игнорирования другой.

Внимание человека обладает пятью основными свойствами:

Устойчивость — способность в течение длительного времени сохранять состояние внимания на каком-либо объекте.

Сосредоточенность — способность сконцентрировать свое внимание на одном объекте при отвлечении от других.

Переключаемость — перевод с одного объекта на другой, с одного вида деятельности на иной.

Распределение — способность рассредоточить внимание на значительном пространстве, параллельно выполняя несколько видов деятельности.

Объем — размер информации, которую человек способен сохранять в сфере повышенного внимания.

Внимание, как и все остальные психические процессы, имеет низшие и высшие формы. Первые представлены непроизвольным вниманием, а вторые — произвольным. Отечественный психолог Н. Ф. Добрынин выделил еще один вид внимания — после-произвольное. Оно возникает по времени после произвольного. И если для произвольного внимания характерны наличие цели и волевого усилия, то при послепроизвольном внимании цель остается, а волевое усилие уходит. Деятельность захватывает человека, становится для него интересной, и ему не нужны дополнительные усилия для поддержания внимания.

Практическое занятие.

Практическое занятие

изучить познавательные процессы и внимание в трудовой деятельности.

систематическая классификация ощущений..

виды восприятия, процессы памяти

механизмы мыслительного процесса

воссоздающее воображение и творческое воображение

основные свойства внимания

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 6. Эмоционально-волевая сфера личности в процессе управления (ПК-5)

Лекция.

Цель: определить эмоциональные процессы и управление эмоциями, стресс в процессе управления, воля в процессе управления

Эмоциональные процессы и управление эмоциями

В процессе познания действительности человек по-разному относится к объектам и явлениям окружающего мира. К некоторым он испытывает симпатию, чему-то радуется, о чем-то печалится, а чего-то боится. Эмоции, таким образом, входят в процесс познания человека как специфический вид субъективного отражения действительности. Но эмоции становятся предметом внимания человека прежде всего тогда, когда в чем-то ему препятствуют. Стремясь все более эффективно контролировать окружающий мир, человек не хочет мириться с тем, что в нем самом может существовать нечто такое, что сводит на нет прилагаемые усилия, мешает осуществлению его намерений. А когда верх берут эмоции, то очень часто все происходит именно так.

Анализируя причины своих неудач или ошибок или неудач и ошибок подчиненных, руководитель нередко приходит к выводу, что именно эмоции помешали справиться с задачей. Кто-то плохо провел деловую встречу, потому что сильно нервничал, кто-то стал виновником дорожного происшествия, ибо был совершенно парализован охватившим его вне-запным страхом, кто-то неудачно выступил публично, так как не сумел преодолеть волнения.

Эмоции определяются психологами как особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний приятного процесс и результаты практической деятельности, направленной на удовлетворение его актуальных потребностей.

Стресс в процессе управления

Одним из наиболее распространенных в наши дни видов аффекта является стресс. Он представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоци-нальную перегрузку. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрица-тельное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Они представляют собой главные «факторы риска» при проявлении и обостре-нии таких заболеваний, как сердечно-сосудистые и заболевания желудочно-кишечного тракта. По имеющимся научным данным, отрицательное воздействие стресса в наше вре-мя уносит все больше человеческих жизней.

При описании стресса употребляются такие близкие понятия как собственно стресс и дистресс. Однако они не синонимальны. В переводе с английского стресс — это давление, нажим, напряжение, а дистресс — горе, несчастье, недомогание, нужда.

Событие, факт или сообщение, которое может вызвать стресс, называется стрессором. При этом, выступит ли или иная ситуация причиной стресса или нет, зависит не только от самой ситуации, но и от личности, ее опыта, ожиданий, уверенности в себе и т. д. Особен-но большое значение имеет, конечно, оценка угрозы, ожидания опасных последствий, ко-торую содержит в себе ситуация. Возникновение и переживание стресса зависит не столь-ко от объективных, сколько от субъективных факторов, от особенностей самого человека: оценки им ситуации, сопоставления своих сил и способностей с тем, что от него требует-ся, и т. д.

Одним из факторов стресса является эмоциональная напряженность, которая физиологи-чески выражается в изменениях эндокринной системы человека. К примеру, при экспери-ментальных исследованиях в клиниках больных было установлено, что люди, постоянно находящиеся в нервном напряжении, тяжелее переносят вирусные инфекции. В таких случаях необходима помощь квалифицированного психолога.

Основными чертами психического стресса являются следующие:

- 1) стресс есть состояние организма, его возникновение предполагает взаимодействие между организмом и средой;
- 2) стресс — более напряженное состояние, чем обычное мотивационное; оно требует для своего возникновения восприятия угрозы;
- 3) явления стресса имеют место тогда, когда нормальная адаптивная реакция недостаточ-на.

Воля в процессе управления

Воля — это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий.

Воля — это способность человека, проявляющаяся в самодетерминации и саморегуляции им своей деятельности и различных психических процессов. Благодаря воле человек мо-жет по собственной инициативе, исходя из осознанной необходимости, выполнять дей-ствия в заранее спланированном направлении и с заранее предусмотренной силой. Более того, он может соответственно организовать свою психическую деятельность и направить ее. Усилием воли можно сдерживать внешнее проявление эмоций или даже показать совер-шенно противоположное.

Воля направляет или сдерживает активность человека, организует психическую деятель-ность, исходя из имеющихся задач и требований как проблемной ситуации, так и специ-фических, социальных требований той или иной социальной группы. Первоначально по-нятие воли было введено для объяснения побуждений и действий, осуществляемых по собственным решениям человека, но не отвечающих его желаниям. Затем оно стало ис-пользоваться для объяснения возможности свободного выбора при конфликте желания человека, связанного с постановкой проблем свободы воли.

Практическое занятие.

Практическое занятие

определить эмоциональные процессы и управление эмоциями,

стресс в процессе управления,

воля в процессе управления

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 7. Мотивация труда (ПК-5)

Лекция.

Цель: Изучить мотивацию как систему побуждений человека к деятельности рассмотреть теории мотивации, их характеристики, Виды, типы и уровни трудовой мотивации

Мотивация как система побуждений человека к деятельности

Мотивация является сложным психофизиологическим состоянием, которое характеризуется совокупностью динамически иерархизированных побуждений человека к той или иной деятельности. Сложность в рассмотрении данной проблемы состоит в том, что любая деятельность — будь то труд, познание, общение и т. д. — полимотивирована. Она побуждается не одним-единственным мотивом, а их совокупностью. Некоторые мотивы взаимно дополняют друг друга, некоторые находятся в конфликте. Они то усиливают друг друга, то искажают деятельность человека, отчего он, в конце концов, затрудняется определить, почему он поступил так, а не иначе. Мало того, многие мотивы человеком не осознаются. Поэтому бессмысленно строить мотивационный процесс в организации, опираясь лишь на отдельные составляющие сложного мотивационного комплекса.

Для того чтобы более адекватно построить мотивационный комплекс, рассмотрим точку зрения Б. В. Харазисвили, который проанализировал мотивацию с точки зрения ее составляющих. Он рассуждал следующим образом. Предпосылкой поведения человека, источником его деятельности является потребность. Нуждаясь в определенных условиях, человек стремится к устранению возникшего дефицита. Возникающая потребность вызывает мотивационное возбуждение (соответствующих нервных центров) и побуждает организм к определенному виду деятельности. При этом оживляются все необходимые механизмы памяти, обрабатываются данные о наличии внешних условий и на основе этого формируется целенаправленное действие. Иными словами, актуализированная потребность вызывает определенное нейрофизиологическое состояние — мотивацию.

Таким образом, мотивация — обусловленное потребностью возбуждение определенных нервных структур (функциональных систем), вызывающих направленную активность организма.

От мотивационного состояния зависит допуск в кору головного мозга тех или иных сенсорных возбуждений, их усиление или ослабление. Эффективность внешнего стимула зависит не только от его объективных качеств, но и от мотивационного состояния организма (утолив страсть, организм не станет реагировать на самую привлекательную женщину).

Отсюда обусловленные потребностью мотивационные состояния характеризуются тем, что мозг при этом моделирует параметры объектов, которые необходимы для удовлетворения потребности, и схемы деятельности по овладению требуемым объектом. Эти схемы — программы поведения — могут быть или врожденными, инстинктивными, или основанными на индивидуальном опыте, или заново созданными из элементов опыта.

Осуществление деятельности контролируется путем сравнения достигнутых промежуточных и итоговых результатов с тем, что было заранее запрограммировано. Удовлетворение потребности снимает мотивационное напряжение и, вызывая положительную эмоцию, «утверждает» данный вид деятельности (включая его в фонд полезных действий). Неудовлетворение потребности вызывает отрицательную эмоцию, усиление мотивационного напряжения и вместе с тем — поисковой деятельности. Таким образом, мотивация — индивидуализированный механизм соотнесения внешних и внутренних факторов, определяющий способы поведения данного индивида.

Теории мотивации, их характеристика

Большинство психологов, изучающих поведение людей личности, абсолютно убеждены, что их поведение является обоснованным, целевым, мотивированным. Говоря по-другому, всегда есть причина, на основе которой личность действует (избрание пути, который считается, по его мнению, рациональным; здравый смысл, отсутствие контроля и т. д.).

Теория А. Маслоу

Знаменитый психолог Абрахам Маслоу сформировал концепцию иерархии потребностей. Согласно его подходу, потребности располагаются от низших уровней к высшим на приоритетной основе. Они обычно частично перекрываются и взаимосвязаны, а также их можно группировать в виде пяти блоков.

Теория Маслоу об иерархии человеческих потребностей подразумевает, что люди, главным образом, стремятся их удовлетворять в определенной последовательности, с учетом важности для обеспечения жизнедеятельности. Пока низший уровень или первичные потребности не удовлетворены, человек не имеет большого стремления перейти на другой уровень. И когда один уровень потребностей более или менее удовлетворен, только затем человек сосредоточивает усилия для удовлетворения потребностей на следующем уровне, и при этом формируются новые мотивы его поведения. Маслоу считал, что реализация потребностей низшего уровня в течение определенного времени освобождает человека, хотя бы на время, от забот и усилий на этом уровне.

Теория К. Алдерфера

Своеобразным критиком теории мотивации выступил Слайтон Алдерфер, предложивший раскрывать мотивации с помощью трех основных потребностей (СНОСКА: Прокушен Э. Ф. Менеджмент. М., 1999. С. 45.):

- стремление к физическому благополучию, здоровью — потребность существования;
- стремление к удовлетворению в межличностных отношениях — потребность общения;
- стремление к перспективному росту и развитию — потребность карьеры.

Несмотря на определенное сходство этих двух теорий, заметны следующие отличия теории мотивации Алдерфера от теории Маслоу:

- довольно часто работники, не достигшие успешной реализации низших потребностей, вполне удачно решают задачи, относящиеся к высшим потребностям;
- продвижение работника по карьерной лестнице вверх не всегда приводит к удовлетворению запросов личности;
- если работник потерпел неудачу в карьере, то его очень часто могут преследовать неудачи при исполнении любых работ на низших уровнях.

Теория Ф. Герцберга

В данном случае большую помощь менеджеру может оказать мотивационно-моральная теория, иногда называемая двухфакторной теорией мотивации, разработанная, главным образом, Фредериком Герцбергом. Исследования Герцберга показывают, что ряд факторов, которые менеджеры обычно используют для мотивации людей, показывают их не-удовлетворенность тем или иным положением в большей степени, чем применяются в качестве положительных воздействий.

Герцберг и другие ученые провели многочисленные исследования, во время которых респондентов просили описать события и обстоятельства, которые влияли на их отношения и чувства к работе в хорошую или плохую сторону. Другие вопросы отражали глубину их ощущений, направленность эмоций и чувств, выявляли тип ситуаций, которые мобилизовывали или фрустрировали работников.

Подобные исследования проводились со служащими различных компаний в различных отраслях промышленности, включая управленческий персонал разных уровней и специалистов. Примечательно, что общий смысл результатов исследований оказался практически идентичным. Было выявлено явное различие между теми факторами, которые отражали мотивацию работников, и факторами, которые не способствовали положительной мотивации (морально-гигиенические факторы).

Герцберг заметил, что мотивационные факторы прежде всего связаны с внутренним содержанием работы, а не с окружающими обстоятельствами. Среди наиболее часто встречающихся мотивационных факторов следует выделить следующие: возможность выдвижения и развития карьеры, признание достижений, степень сложности работы и ответственности, возможность профессионального роста, наличие успехов в труде (СНОСКА: Киллен К. Вопросы управления. М., 1998. С. 23.).

На формирование этой теории оказывают воздействие производственные факторы, связанные главным образом с высшими потребностями и устремлениями личности. Конечно, отсутствие таких факторов может вызвать фрустрацию и потерю мотивов в деятельности работника. Их довольно трудно измерить в конкретной ситуации, а также обнаружить их в том или ином виде деятельности.

Виды, типы и уровни

При формировании мотивационного комплекса персонала руководитель должен гибко сочетать разные виды, типы и уровни мотивации.

Рассказывают поучительную американскую историю (СНОСКА: Информационная поддержка спонсора. Киев, 2003. С. 21.).

Под окнами дома одного пожилого человека повадились играть дети. Каждый вечер они собирались на лужайке перед домом, бегали и шумели, чем сильно нарушали его спокойствие. Никакие просьбы и уговоры играть подальше от дома не помогали. И тогда он придумал — он вышел к детям и сказал: «Вы очень здорово сегодня бегали, резвились и кричали — за это каждый из вас получит сегодня по 1 доллару». Представляете себе реакцию детей? Мало того, что они получили удовольствие от игры, они получили еще и деньги. Дети были очень довольны. На следующий день хозяин дома вышел к играющим детям и сказал: «Знаете, дети, сегодня мои обстоятельства изменились, и я могу вам дать лишь по 50 центов». Дети взяли деньги, но играли и кричали уже с меньшим энтузиазмом. На следующий день этот мудрый человек роздал детям по 20 центов и сказал: «Приходите завтра, я вам дам по 5 центов», — на что дети ответили: «Вот еще! Будем мы играть и кричать за 5 центов!» Так этот пожилой человек избавился от шума и крика под своими окнами.

О чем же эта история? Она о внутренней и внешней мотивации. Что сделал этот пожилой человек? Он снизил внутреннюю мотивацию детей (их эмоции, желание свободно играть, «бегать и кричать»), переведя ее во внешнюю мотивацию (деньги), а затем убрал и ее.

Внутренняя мотивация — это то, почему человек вкладывает свои усилия, почему он действует изо дня в день, стремясь сделать свою жизнь и жизни других людей лучше. Внутренняя мотивация — это то «топливо», которое поддерживает и не дает сдаться в момент преодоления трудностей и неудач. К внутренней мотивации относят:

- мечту, стремление к самореализации;
- стремление к творчеству;
- самоутверждение, востребованность;
- убежденность;
- любопытство;
- личностный рост;
- потребность общения.

Грамотные руководители знают: нет негативного результата, есть просто результат, с которым надо работать, и тогда поражение оборачивается победой. Поэтому никогда не следует снижать внутреннюю мотивацию персонала! Но и опираться исключительно на нее нельзя. Потому что человек — существо социальное и потребность в признании в нем чрезвычайно сильна. Но здесь важно равновесие. Как энергии инь и ян перетекают одна в другую, разделенные тонкой гранью, так и внутренняя и внешняя мотивация должны уравниваться.

К внешней мотивации относят:

- деньги;
- карьеру;
- статус, признание;
- престижные вещи (дом, машина и т. д.);
- возможность путешествовать.

Практическое занятие.

Практическое занятие

изучить мотивацию как систему побуждений человека к деятельности

рассмотреть теории мотивации, их характеристики,

проанализировать виды, типы и уровни трудовой мотивации

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

Тема 8. Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере. (ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть понятие общение и изучить техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.

Деятельность и общение составляющие стороны социального бытия человека, его способа жизни. Поэтому, когда изучают образ жизни конкретного индивида, нельзя ограничиться анализом только того, что и как он делает, необходимо исследовать также и то, с кем и как он общается, то есть сферу, формы, способы общения. Реальность и необходимость общения определены совместной жизнедеятельностью людей. Корни общения находятся в самой их материальной жизнедеятельности. Чтобы жить, люди вынуждены взаимодействовать. Именно в процессе общения и только через общение может проявиться сущность человека.

Вне общения формирование личности вообще невозможно. Именно в процессе общения с другими людьми ребенок усваивает общечеловеческий опыт, накапливает знания, овладевает умениями и навыками, формирует свое сознание и самосознание, вырабатывает убеждения, идеалы и т.п. Только в процессе общения у ребенка формируются духовные потребности, нравственные и эстетические чувства, складывается его характер.

Общение — это сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга.

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов.

По содержанию оно может быть представлено:

как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);

когнитивное (обмен знаниями);

кондиционное (обмен психическими и

мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);

деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

По целям общение в соответствии с обслуживаемыми потребностями делится:

на биологическое;

социальное.

По средствам общение может быть:

непосредственным и опосредствованным;

прямым и косвенным.

Среди видов общения можно выделить также:

деловое и личностное;

инструментальное и целевое.

При характеристике структуры общения в ней выделяют три взаимосвязанные стороны:

коммуникативную;

интерактивную;

перцептивную.

Эти стороны общения определяются в качестве функций, которые общение реализует в совместной жизнедеятельности людей.

Исследования межличностного общения и практические наблюдения позволяют все возможные приемы реагирования людей, находящихся в межличностном контакте, условно объединить в две группы по параметру эффективности — неэффективности с точки зрения реализации целей общения: во-первых, какие приемы эффективны и когда их целесообразно использовать для развития личных контактов, положительных взаимоотношений и взаимопонимания с партнером; во-вторых, какие приемы и когда целесообразно использовать для оказания прямого психологического воздействия (опять же для полного достижения целей общения).

Основными параметрами эффективности общения являются умение и навыки человека в использовании двух техник общения (в соответствии с двумя метацелями общения, отмеченными выше):

техники понимающего общения;

техники директивного общения.

Техника общения - это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы - предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть понятие общение

исследовать приемы межличностного общения

изучить техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 9. Методы развития коммуникативных способностей (ПК-5)

Лекция.

Цель: Рассмотреть методы развития коммуникативных способностей.

В целом «способность» - одно из наиболее общих психологических понятий. В отечественной психологии многие авторы давали ему развернутые определения. В частности, С. Л. Рубинштейн понимал под способностями «...сложное синтетическое образование, которое включает в себя целый ряд данных, без которых человек не был бы способен к какой-либо конкретной деятельности, и свойств, которые лишь в процессе определенным образом организованной деятельности вырабатываются»

Коммуникативные способности - это комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и умения, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения. В структуре коммуникативных

способностей выделяют следующие блоки: личностный блок; социально-перцептивный; операционно-технический блок.

Методы развития коммуникативных способностей — это модель открытого обсуждения, развивающая в человеке умение спорить, дискутировать и решать конфликты мирным путем.

Такие методы делятся на две большие группы: методы социально-психологического тренинга и дискуссионные методы.

Тренинг — особая разновидность обучения через непосредственное «проживание» и осознание возникающего в межличностном взаимодействии опыта.

Социально-психологический тренинг (в широком смысле) — любое активное, социально-психологическое обучение, осуществляемое с опорой на механизмы группового взаимодействия. В узком смысле — разновидность психологического тренинга, направленная на совершенствование навыков общения посредством ролевых игр с элементами драматизации.

Цель тренинга – научить участников полюбить себя, окружающих и, конечно же, жизнь. Кроме того цель тренинга состоит в том, чтобы создать участникам условия для полноценного общения, смоделировать такие ситуации, в которых:

Снимается страх перед самостоятельным высказыванием;

Развивается готовность принять и оказать помощь в нужной ситуации;

Развивается умение анализировать свои поступки и происходящие события, осознавать свое отношение к миру;

Формируется умение ценить свою и чужую работу;

Закрепляется чувство радости от совместного труда и творчества

Игровые методы предназначены для выработки и принятия управленческих решений. Коммуникативная игра – игровая деятельность участников тренинга, структурированная в соответствии с целями и задачами работы, подразумевающая возможность и необходимость межличностной коммуникации

Ролевая игра выступает одним из эффективных методов развития социальных навыков человека. Ее сущность заключается в том, что участники временно принимают определенную социальную роль и демонстрируют поведенческие модели, которые, как они считают, соответствуют ей.

Сензитивный тренинг

Особенностью этого метода является стремление к максимальной самостоятельности участников. Основным средством стимуляции группового взаимодействия здесь выступает феномен отсутствия структуры. Трудность описания тренинга состоит в том, что метод основан на актуализации чувств и эмоций, а не интеллекта.

Группа тренинга сензитивности не имеет очевидной цели. В ходе сензитивного тренинга участники включаются в совершенно для них новую сферу социального опыта, благодаря которой они узнают, как они воспринимаются другими членами группы, и получают возможность сравнивать эти перцепции с самовосприятием.

Дискуссионные методы

Под групповой дискуссией понимается совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющего прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

К дискуссионным методам относятся дискуссия (полемика, диспут) и метод «мозговой атаки».

Практическое занятие.

Практическое занятие

проанализировать понятие «способность»

коммуникативные способности в общении

методы социально-психологического тренинга и дискуссионные методы.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 10. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника (ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника.

Социальный работник как профессионал должен создавать и поддерживать рабочую обстановку и атмосферу, вести себя с людьми корректно, адекватно, неагрессивно, общаться вербально, невербально и письменно, понимать поведение людей и т.д.

В.И. Жуков выделяет следующие функции профессионального общения специалиста социальной работы: функция социальной защиты, катализаторская, коррегирующая, адаптирующая, целедостигающая, интегративная, которые предопределяют принципы деятельности социального работника.

Цель создания группы формируется на основе индивидуальных целей, которые регулируются на начальном этапе социальным работником. Основная тема - помощь друг другу, поэтому данная группа может рассматриваться как определенная система взаимопомощи. Основная социальная модель групповой работы существенно отличается от групповой психотерапии. Концепция групповой деятельности предполагает выстраивание отношений не только в групповом пространстве, но и вне его. Внешняя среда включается в процесс групповой работы, когда отдельным членам группы необходимо научиться изменять ситуацию, влиять на окружение. Каждый член группы может экстраполировать индивидуальные концепции компетенции, они могут быть либо приняты, либо отвергнуты группой.

Одна из важнейших задач в групповой работе - поддерживать постоянный динамический баланс между индивидуальными и групповыми потребностями и нуждами. Однако групповой работник должен отстаивать и защищать отдельного индивида, его нужды и потребности.

Решающую роль в педагогическом взаимодействии играет личность преподавателя. От него зависит: эффективность передачи учебного материала (специальная компетентность, практические знания); владение определенными методами и техниками для решения проблем (методическая компетентность); его позиция в социальных и воспитательных вопросах.

Одна из технологий, используемых социальным работником, предпочитающим коммуникативную модель социальной работы, - обучение клиента самовыражению и смысловому восприятию. Овладение этими компонентами коммуникативного процесса очень важно для клиента, так как именно общение способствует вхождению клиента в различные социальные группы, освоению их норм, обычаев, принятие или непринятие которых влияет на характер взаимодействия внутри этих групп.

Социальный работник должен вовремя прогнозировать возможные интерпретации информации, которую он собирается предоставить клиенту. Существенным моментом в этой связи является умение социального работника анализировать и реконструировать информацию, получаемую от клиента, для выявления мотивационно-целевой направленности коммуникативных программ и взаимодействий клиента.

Технология, применяемая социальным работником, использующим коммуникативную модель, включает следующие этапы: 1) получение информации от клиента с помощью задаваемых вопросов; 2) доверительное поведение, поощряющее ведение беседы; 3) пересказывание комментариев клиента, подчеркивающее солидарность с клиентом; 4) осуществление обратной связи, демонстрирующей оценку социальным работником сообщений клиента; 5) соглашение, отклонение, избирательное или нейтральное отношение; 6) передача клиенту информации по частям с целью подчеркивания, что социальный работник принимает информацию, получаемую от клиента, но окончательную оценку делает в конце сообщения; корректировка противоречивой или недобросовестной информации, касающейся данной проблемы, получаемой клиентом из различных источников.

Практическое занятие.

, касающейся данной проблемы, получаемой клиентом из различных источников.

Практическое занятие

функции профессионального общения специалиста социальной работы

основная социальная модель групповой работы

обучение клиента самовыражению и смысловому восприятию

этапы коммуникативной модели

Задания для самостоятельной работы.

этапы коммуникативной модели

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций

2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы

3. углубленное изучение материалов темы

Тема 11. Ориентировка в собеседнике в процессе коммуникативного общения соци-ального работника (ПК-5)

Лекция.

Цель: раскрыть и изучить ориентировку в собеседнике в процессе коммуникативного общения социального работника.

Ориентировка в собеседнике, главным образом, заключается в моделировании коммуникативно значимых особенностей личности собеседника. «Нам всегда необходимо очень многое знать о собеседнике, нам нужно еще и понимать собеседника». Инициатор общения строит свое взаимодействие в расчете на определенную реакцию со стороны партнера. Для этого он должен при формировании своего сообщения построить модель некоторых личностных черт собеседника, представить себе его личность в той мере, в какой это существенно для правильного предвидения эффективности общения.

Таким образом, наблюдая реакцию собеседника, коммуникатор вносит коррекцию в свое речевое поведение. Активность или, точнее, инициативность собеседников может приблизительно уравниваться и довольно сильно различаться в зависимости от темперамента, общительности, решительности и речевых способностей, степени осведомленности, заинтересованности в разговоре, социально и ситуативно predetermined привилегии задавать тон беседе и определять предмет разговора.

Моделирование личности собеседника не является статичным. По мере общения глубина и точность такого моделирования все время меняются, достигая в конце синхронизации характеристик общения и особенно его социальной техники.

Синхронизация, по М. Аргайлу, осуществляется одновременно по нескольким каналам:

- 1) объем общения;
- 2) темп общения;
- 3) доминирование;
- 4) специальная социальная техника интимного общения;
- 5) сочетание кооперации и соперничества;
- 6) эмоциональный тон общения;
- 7) отношение к объекту и к способу действия.

Такая синхронизация осуществляется бессознательно и чрезвычайно тонко, вплоть до согласования микродвижений партнеров по общению.

Ориентировка в собеседнике может носить различный характер. В некоторых ситуациях она сведена к минимуму, и люди общаются почти автоматически, используя известные и готовые формулы. В других обстоятельствах (например попав в новую для себя ситуацию, знакомясь с людьми) человек вынужден все время следить за реакцией собеседника, «подстраиваться», отбирая наиболее эффективные способы общения. Задача становится особенно сложной и ответственной, если отношения собеседников асимметричны, т.е. имеются различия хотя бы в одном из социальных признаков: пол, возраст, социальное положение, образование.

Элементарные навыки ориентировки и соответственно «подстройки», т.е. соотнесения содержания и коммуникативной формы высказывания с ситуацией общения, личностью собеседника, начинают формироваться у человека уже в самом раннем возрасте.

Практическое занятие.

Практическое занятие

моделирование коммуникативно значимых особенностей личности собеседника

роль коммуникатора в процессе общения

синхронизация характеристик общения

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы

2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

Тема 12. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия (ПК-5)

Лекция.

Цель: Раскрыть сущность понятий убеждение и внушение как способов коммуникативно-го взаимодействия.

Убеждающее воздействие характеризуется тем, что в нем происходит интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности. Достигается это с помощью убеждения. Оно является методом воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому мышлению. Убеждение построено таким образом, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия человека, принимающего информацию. Убеждение рассматривается как такой способ воздействия на личность через общение, результатом которого становится измененное мнение, отношение, поведение того, на кого оказывалось воздействие. Эффективность убеждения проявляется в том, насколько человек способен самостоятельно обосновать, оценить принятое решение. Оно апеллирует к аналитическому мышлению, где преобладает сила логики, доказательств, научная аргументированность, и этим достигается правдивость, объективность сообщаемой информации. Убеждение означает уверенность личности в истинности какого-либо положения, которое может быть реализовано в схеме «Познано, понято, пережи-то, принято за истину».

По мнению Майерса, существует два способа убеждения прямой и косвенный.

Прямой способ убеждения – это убеждение, имеющее место, когда заинтересованная аудитория сосредотачивает всё внимание на благоприятных аргументах.

Косвенный способ убеждения – это убеждение, имеющее место в том случае, когда на людей влияют случайные факторы, например: привлекательность автора.

Вся процедура убеждения укладывается в четыре вида воздействия. Это информирование, разъяснение, доказательство и опровержение.

Следующий вид убеждающего воздействия, который занимает не менее важное место, чем информирование – это разъяснение. Сама должность обязывает руководителя производства разъяснять многие насущные вопросы. Можно выделить наиболее типичные виды разъяснения: а) инструктивное; б) повествующее; в) рассуждающее.

Внушение (суггестия) – форма непосредственного психического воздействия, связанная с ослаблением сознательного контроля; выступает как стихийный компонент повседневного общения или как специально организуемый вид коммуникации, рассчитанный на некритическое восприятие информации. Внушение – один из механизмов воздействия на массовое и индивидуальное сознание, широко используемое в массовой коммуникации, рекламе, распространении моды и в политическом манипулировании; ауто-суггестия (самовнушение) является средством психической саморегуляции.

Особенностью внушения является его адресованность не к логике и разуму личности, не к её готовности мыслить и рассуждать, а к готовности внутренне принять передаваемые сведения, указываемые сведения. Внушение, отмечал Бехтерев, действует путём непосредственного прививания психических состояний, то есть идей, чувствований и ощущений, не требуя вообще никаких доказательств и не нуждаясь в логике.

Наиболее удачной классификацией приёмов внушения является классификация Потеря-хина А.Л., которую мы приводим ниже. Перечисленные ниже приемы являются иллюстрацией реализации некоторых указанных выше принципов. Поэтому своеобразным практикумом руководителя в использовании суггестии является овладение приемами внушения, которые можно разделить на три группы:

Приемы прямого внушения - совет, предложение, внушающее наставление, команда, приказ.

Приемы косвенного внушения - намек, одобрение, осуждение, "обманутое ожидание" и др.

Приемы скрытого внушения - трюизм, иллюзия выбора, предоставление всех вариантов, увязывание действительного и желаемого.

Практическое занятие.

Практическое занятие

убеждение как метод воздействия на сознание личности

убеждение как способ воздействия на личность через общение

два способа убеждения прямой и косвенный

четыре вида воздействия в процедуре убеждения

внушение как один из механизмов воздействия на массовое и индивидуальное сознание

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 13. Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им. (ПК-5)

Лекция.

Цель: дать понятие о манипуляции в общении и о его распознавании и противодействии манипуляции.

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личностного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Использование приемов коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению. Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является уже прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

«раздражение собеседника» - введение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;

«ошарашивание темпом» - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);

перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;

отсылка к «вышшим интересам» - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать («Вы понимаете, на что вы покусаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»);

«Карфаген должен быть разрушен» - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);

«недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;

«ложный стыд» - использование ложного довода, с которым оппонент не будет спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же известно, что наука установила...», «Вы, конечно же читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;

«использование непонятных слов в общении» - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;

«демонстрация обиды» - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв спор изоб-ражением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);

«мнимая невнимательность» - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опас-ных доводов оппонента;

«мнимое непонимание» - повторение доводов собеседника «своими словами» с намерен-ным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);

«многовопросье» - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопро-сов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы», либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;

«а что вы имеете против?» - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;

«принуждение к однозначному ответу» - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да или нет», причем сразу («Скажите прямо...»);

«рабулистика» - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподно-сящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);

«сведение факта к личному мнению» - сведение основанного на фактах аргумента оппо-нента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);

«видимая поддержка» - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволя-ет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Основные методы воздействия: подстройка и последующее ведение; прямое обращение; якоря; речевые стратегии; мотивация.

Практическое занятие.

Практическое занятие

манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседни-ка

основные приемы психологических манипуляций в деловом общении

основные методы воздействия

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 14. Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях (ПК-5)

Лекция.

Цель: дать понятие об основных методах коммуникативного общения. Рассмотреть методы общения, применяемые в конфликтных ситуациях

Методы разрешения конфликтов. Вербально-коммуникативные методы - группа психологических и, в частности, психодиагностических методов на основе речевого (устного или письменного) общения.

Исследование, применяющее эти методы, осуществляется через вербальное общение, при этом психолог может, как непосредственно общаться с респондентом (беседа, интервью), так и делать это посредством анкеты или теста. Вербально-коммуникативные методы могут использоваться в разных целях - психотерапевтических, диагностических, экспериментальных и др.

Виды вербально-коммуникативных методов:

- Метод беседы;
- Интервью;
- Клиническое интервью;

- Метод опроса;
- Анкетирование;
- Личностные тесты

Управление конфликтами - это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

Разрешение конфликта возможно на двух уровнях:

- частичное, когда исключается только конфликтное поведение, но не устраняются глубинные психологические причины, внутренние побуждения к конфликту;
- полное, когда конфликт разрешается и на уровне реального поведения, и на психологическом (эмоциональном) уровне.

Для успешного разрешения конфликтов руководителю, прежде всего, следует реалистически оценить конфликтную ситуацию, а это предполагает:

- различать повод конфликта и его причины;
- определить предмет разногласий (производство либо личные взаимоотношения конфликтующих сторон);
- уяснить мотивы вступления людей в конфликт. Для этого нужно знать жизненный путь работников, их взгляды и убеждения, основные интересы, запросы;
- определить направленность конкретных действий участников конфликта, имея в виду, что в средствах, используемых сторонами, отражаются мотивы участия в конфликте.

При управлении конфликтом основное внимание следует сосредоточить на предмете конфликта и позициях его участников, не делая акцента на их личностных особенностях; важно проявить беспристрастность, сдержанность, не делать преждевременных поспешных выводов.

Практическое занятие.

Практическое занятие

дать понятие об основных методах коммуникативного общения.

рассмотреть методы общения, применяемые в конфликтных ситуациях

методы и уровни разрешения конфликтов

управление конфликтами

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

Тема 15. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности. Виды психологического влияния в общении (ПК-5)

Лекция.

Цель – рассмотреть общение в ситуациях агрессии и стресса; изучить агрессию как защитный механизм личности; рассмотреть виды психологического влияния в общении.

Общение – многогранный процесс, изучаемый разными науками: психологией, философией, социологией, педагогикой, лингвистикой и др. Мы рассмотрим категорию «общение» как социопсихологический механизм, на который опирается функционально-ролевая деятельность специалиста (менеджера, юриста, социального работника, релейтера и др.). Это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равноправными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта, который проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании. Психический контакт характеризует общение как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь между людьми, но и сопереживание, взаимный обмен эмоциями.

Одним из деструктивных факторов в профессиональном общении принято считать агрессию в служебных отношениях. Проявление агрессии во взаимодействии сотрудников трудовой организации может негативно сказаться на результатах труда и на психофизическом здоровье сотрудников. Агрессия в общении на работе может быть проявлена осознанно, намеренно с целью причинить вред (враждебная агрессия) или с целью получить определенный результат (инструментальная агрессия), а может быть спонтанной, неосознанной реакцией на ситуацию (импульсивная агрессия).

Психологическая трудность устранения агрессивных действий заключается, в частности, в том, что человек, ведущий себя подобным образом, обычно легко находит множество разумных оправданий своему поведению, полностью или отчасти снимая с себя вину. Основные разновидности агрессии:

Прямая агрессия – как правило, обращена на других. Может проявляться в поведении (нападение, драка, физическое воздействие, убийство) или в вербальной форме (брань, унижающие шутки или высказывания, сарказм, грубые замечания). Возможно обращение агрессии на себя (аутоагрессия): самообвинения, глубокое переживание вины, самоубийство, измождение себя голодом, "умерщвление плоти". Эта форма защиты основана на повышенной значимости социальных эталонов (или восприятии их как слишком жестких), на восприятии барьеров как полностью непродолимых или ситуации как абсолютно безысходной.

Косвенная (смещенная) агрессия – направлена не непосредственно на нежелательный или неприятный объект (лицо), а на доступный объект. Этот доступный объект может быть связан с источником фрустрации (или с барьерами), но может и не иметь к ним никакого отношения. Так, человек может просто «вылить» плохое настроение на первое попавшееся лицо.

Агрессия может проявляться по отношению к тем, кто не может ответить, к беззащитным, преследуемым; это могут быть слабый человек, покорная жена или национальные меньшинства.

Вымещение – защитный механизм, направляющий негативную эмоциональную реакцию не на психотравмирующую ситуацию, а на объект, не имеющий к ней отношения. Этот механизм создает как бы "замкнутый круг" взаимовлияния людей друг на друга.

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть общение в ситуациях агрессии и стресса;
изучить агрессию как защитный механизм личности;
рассмотреть виды психологического влияния в общении.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 16. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое общение в социальной работе.

(ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть понятия этикет, деловой этикет.

Этикет – явление историческое, и потому правила поведения людей изменяются вместе с динамикой условий жизни общества и конкретной социальной среды. Этикет всегда выполнял определенные социальные функции, подчеркивал статусное и имущественное положение людей, но по мере роста образования, культуры одни правила поведения сменялись другими. По сути, сегодня правила этикета во многом являются всеобщими.

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военно-служащих во всех сферах их деятельности;

общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Деловой этикет — важнейшая сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя, а знание этикета оказывается необходимым профессиональным качеством, требующим постоянного усвоения, повторения и совершенствования. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей, и является важнейшей стороной морального поведения делового человека.

Деловой этикет — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры бизнесмена. Ему надо верить в порядочность людей.

Основные правила делового этикета:

Первое правило - будьте пунктуальны.

Второе правило - не говорите лишнего другим.

Третье правило - не будьте эгоистом.

Четвертое правило - одевайтесь так, как заведено в обществе.

Пятое правило - следите за чистотой речи.

Этикет имеет исторический характер. Представляя собой, явление общественной культуры, этикет возник в период зарождения абсолютных монархий и выполнял роль возвышения царственных особ: императоров, королей, герцогов и т.п., и для закрепления, подчеркивания социальных различий между чинами, сословиями, званиями, в имущественном положении.

В современном обществе число людей, посещающих разные страны, велико и все время растет, происходит сближение обычаев, нравов и этикетов. Если раньше для дворянства ориентирами хорошего поведения были испанский, а затем французские этикеты, то сегодня нормы поведения европейских народов настолько сблизились, что можно говорить о существовании общеевропейского кодекса хорошего тона

Практическое занятие.

Практическое занятие

Социальные функции этикета

Виды и правила этикета

Деловой этикет как важнейшая сторона профессионального поведения делового человека

Правила делового этикета

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 17. Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений в социальной работе. (ПК-5)

Лекция.

Цель: рассмотреть особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений в социальной работе.

Сегодня владеть искусством речевого взаимодействия чрезвычайно важно. Ведь современный человек считает себя социально активной личностью. Он пытается изменить к лучшему жизнь нашего общества. Но в речевом действии все гораздо сложнее, чем в другой, конкретно овеществленной деятельности человека. Чтобы добиться результата в речевой деятельности, надо владеть искусством убеждать. А это целая наука, у которой есть свои законы. Не знающий этих законов хорошо понимает то, о чем он говорит, но не осознает, что же он своей речью делает. Поэтому недостаточно разработки теории убедительной речи, теории речевого общения. Должна быть создана система практической тренировки необходимых умений и навыков, обеспечивающих на деле высокий уровень мастерства взаимодействия оратора и аудитории.

Речевое мастерство, ораторское искусство – это совокупность операций по подготовке и произнесению публичной речи, проведению беседы, дискуссии с целью добиться желаемой реакции аудитории.

Дискуссия и выступление перед публикой (будь то один человек или широкая аудитория слушателей) являются орудием достижения личных и общественных целей. Этим обусловлена актуальность данной работы.

Дискуссия — процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы).

Выделяется ряд этапов деловой дискуссии:

Вступление в контакт.

Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).

Уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников.

Выдвижение альтернативных вариантов.

Конфронтация участников.

Обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства.

Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не поднимаясь к уровню совместного решения проблемы.

Для деловой дискуссии очень важен предмет общения и отношение к нему участников. Способность понимать предметные позиции партнеров (т. е. представление о ситуации, о проблеме) и свою собственную — неотъемлемое условие для успеха делового общения. Многие деловые собрания и совещания также проводятся в виде дискуссий. При массовой дискуссии все участники, за исключением председателя, находятся в равном положении.

Групповая дискуссия отличается тем, что специально подготовленная группа обсуждает вопрос, дискутирует перед аудиторией. Целью такой дискуссии является представление возможных решений проблемы, обсуждений противоположных точек зрения по спорным вопросам, презентация новой информации. Деловой спор как вид коммуникации широко применяется при обсуждении разногласий, в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу. В литературе по коммуникации нет единого понимания термина "спор", однако большинство специалистов квалифицируют его как процедуру, в которой один доказывает, что какая-то мысль верна, а другой — что она ошибочна. В.И. Курбатов в книге "Стратегия делового успеха", считает, что особенностью спора является не доказательство истинности собственного тезиса, а словесное состязание, при котором каждый отстаивает свою точку зрения по тому или иному спорному вопросу. На практике зачастую споры ведутся в неупорядоченных, неорганизованных формах, а также при несоблюдении общепринятых правил и принципов. Споры как разновидности деловой коммуникации присущи следующие характеристики.

Таким образом, ведение дискуссий в рамках делового общения требует не только знания простых правил и принципов общения, но также и способность распознавать психологические типы людей, с которыми необходимо вести дискуссию.

Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их (отношения) эффективность.

Эти правила определяются типом делового общения, формой, степенью официальности, конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися, а также национально-культурными традициями и общественными нормами поведения.

Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временных рамок общения.

Практическое занятие.

Практическое занятие

рассмотреть особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений в социальной работе

речевое мастерство, ораторское искусство

дискуссия и выступление перед публикой

этапы деловой дискуссии

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 18. Основные направления в психологии управления (ПК-5)

Лекция.

Зарубежные научные школы психологии управления: бихевиористская (Б.Скиннер), гуманистическая (А. Маслоу), теория групповой динамики (К.Левин), теория ожиданий (Л.Портер), теория потребностей (Д. МакКлеланд). Современные отечественные подходы (Е.Е.Вендеров, Ю.М.Забродин, В.Г. Зазыкин, И.Д.Ладанов, Л.И. Уманский, В.М.Шепель)

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Дайте определение понятию «психология управления».
2. Раскройте значение и задачи спецкурса.
3. Составьте глоссарий курса.
4. Проведите сравнительный анализ базовых понятий: «управление», «менеджмент», «лидерство», «руководство»; «стили управления», «модели управления»; «стратегия, тактика и технологии управления».
5. Проведите анализ классических подходов в психологии управления.
6. Покажите значение гуманистического направления психологии управления для социального менеджмента.
7. Охарактеризуйте основные этапы развития психологии управления.
8. Подготовьте информацию о современных исследованиях в области психологии управления.

Задания для самостоятельной работы.

ия.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы

2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

Тема 19. Личностный подход в управлении (ПК-5)

Лекция.

Понятие личности и ее структура. Психологические школы, изучающие личность. Диспозиционная концепция личности В.А.Ядова. Мотивация как ведущий фактор управления личностью. Лидер и руководитель.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Охарактеризуйте структуру личности с позиций У.Джеймса, З.Фрейда, К.Юнга, Э.Берна, Э.Эриксона, К.Роджерса, А.Маслоу.
2. Покажите значение отечественных теорий личности, теории отношений (В.Н.Мясищев); деятельности (Л.С.Выготский, А.Н.Леонтьев); общения (Б.Ф.Ломов, А.А.Бодалев); установки (Д.Н.Узнадзе),
3. Проведите сравнительный анализ структур личности А.В.Петровского, К.К.Платонова, В.А.Ядова.
4. Покажите роль мотивации в социальном управлении.
5. Составьте схему регуляторы и мотиваторы эффективного трудового поведения.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 20. Группа, организация как объекты социального управления (ПК-5)

Лекция.

Социально- психологическая характеристика группы и организации. Структур группы. Типичные ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Работа руководителя с формальной и неформальной группами. Механизмы групповой динамики.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Дайте определения понятий «группа», «организация», « коллектив», покажите их сущностные социально- психологические характеристики.
2. Проведите оценку степени значимости ограничений, препятствующих деятельности коллектива социальной службы, используя схему М. Вудкок и Д. Фрэнсис.
3. Покажите значение разнообразных коммуникативных сетей и моделей в формальных и неформальных группах.
4. Дайте определение групповой динамики и охарактеризуйте факторы и этапы развития группы.
5. Подберите банк методик и проведите диагностику группы для организации эффективного делового взаимодействия.
6. Охарактеризуйте факторы, определяющие профессиональный статус специалиста социальной службы, работающей с семьей.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 21. Психологические методы социального менеджера как субъекта управления (ПК-5)

Лекция.

Профессиональный статус, квалификационная характеристика, должностные обязанности, профессиональные знания, умения, качества специалиста социальной работы как соци-ального менеджера. Этический кодекс. Модель профессиональной деятельности специа-листа в социальной службе. Этапы управленческой деятельности, документация. Резуль-таты деятельности как основа для целеполагания деятельности менеджера (программно-целевой подход). Сущность лидерства. Стили лидера социальных изменений. Самодиа-гностика и саморазвитие личности менеджера.

Основные подходы к принятию решений. Классификация решений. Технология принятия решений в организации. Модели поведения руководителя в процессе принятия решения. Технологии организации групповой дискуссии, креативные методы разработки иннова-ций.

Социальная реклама как внешняя философия социальной службы. Принципы создания эффективной рекламы. Создание имиджа как составная часть культуры общения. Имидж руководителя, его слагаемые и принципы создания.

Планирование рабочего места. Отбор, Обучение, развитие персонала. Планирование карьеры. Технологии консультирования и посредничества в деятельности специалиста соци-альной работы.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Проведите сравнительный анализ квалификационной характеристики выпускника вуза по специальности «Социальная работа» и должностных обязанностей специа-листа конкретной социальной службы (Центр реабилитации семьи, Центр планиро-вания семьи, Центр комплексной помощи семье и детям) как субъекта управления.
2. Представьте модель профессиональной деятельности специалиста данной службы, включающую: объект, предмет, направления, задачи, функции, формы, методы, ре-зультат.
3. Проведите самодиагностику профессионально-личностных качеств менеджера: эм-патии, открытости, коммуникабельности, социального интеллекта, составьте про-грамму саморазвития будущего специалиста как менеджера.
4. Разработать буклеты социальных служб города, в которых социальная реклама представлена как внешняя философия социальной службы.
5. Покажите на примерах действие принципов создания эффективной рекламы.
6. Разработайте рекомендации по планированию рабочего места специалиста социаль-ной службы.
7. Составьте план собеседования в ситуации отбора персонала.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

Тема 22. Технологии управленческого общения (ПК-5)

Лекция.

Общее понятие об управленческом общении. Его формы и принципы, уровни, стадии. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная его составляющие. Публичное выступление в управленческой деятельности, проведение совещаний, индиви-дуальных консультаций.

Природа и социальная роль конфликтов. Причины их возникновения в социальных служ-бах. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Мето-ды и правила разрешения конфликтов. Переговоры как образ мышления и жизни. Модели поведения на переговорах. Психология эффективного переговорного процесса.

Практическое занятие.

Практическое занятие

1. Выделите формы управленческого общения, приведите примеры моделей общения в социальной службе.

2. Охарактеризуйте сложности управленческого общения в социальной службе.
3. Рассмотрите этапы конструктивного управленческого общения на конкретном примере.
4. Разработайте памятку по организации управленческого общения, включая составляющие, средства невербального общения, организация пространства, механизмы восприятия.
5. Разработайте индивидуальный прорект, представьте презентацию индивидуального проекта и портфолио по курсу.

Задания для самостоятельной работы.

Задания для самостоятельной работы

1. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
2. углубленное изучение материалов темы
3. подготовка к опросу, тестированию

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Блиц-опрос, тестирование

Тема 5. Познавательные процессы и внимание в трудовой деятельности

1. Какая из этих функций не относится к функциям профессионального общения специалиста социальной работы предложенных В. И. Жуковым?

- а) Катализаторская
- б) Интегративная
- в) Адаптирующая
- г) Правозащитная

2. Объектом

(!) отношения в самостоятельных организации, деятельность которых ориентирована на корпоративно полезные цели.

(?) психологические проблемы.

(?) общение руководителя.

3. К числу психологических закономерностей относятся:

(?) адекватность отображения человека человеком, адекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации.

(!) неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации; потребность в самосохранении, компенсация.

(?) самоутверждения и компенсации.

4. По мнению психолога Л. И. Уманского выделяются следующие аспекты предмета психологии управления:

(?) социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов; психология деятельности руководителя; психология личности руководителя.

(?) психологические проблемы подбора руководящих кадров; психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров.

(!) всё вышеперечисленное.

5. Входят ли в предмет изучения психологии управления психологические проблемы трудовой деятельности:

(!) да.

(?) нет.

(?) не знаю

Тема 11. Ориентировка в собеседнике в процессе коммуникативного общения соци-ального работника

1. Какая из этих функций не относится к функциям профессионального общения специалиста социальной работы предложенных В. И.Жуковым?

- а) Катализаторская
- б) Интегративная
- в) Адаптирующая
- г) Правозащитная

2. Объектом

(!) отношения в самостоятельных организации, деятельность которых ориентиро-вана на корпоративно полезные цели.

(?) психологические проблемы.

(?) общение руководителя.

3.К числу психологических закономерностей относятся:

(?) адекватность отображения человека человеком, адекватность самооценки, изме-нения смысла управленческой информации.

(!) неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации; потребность в самосохранении, компенсация.

(?) самоутверждения и компенсации.

4. По мнению психолога Л. И. Уманского выделяются следующие аспекты предме-та психологии управления:

(?) социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов; психология деятельности руководителя; психология личности руководителя.

(?) психологические проблемы подбора руководящих кадров; психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров.

(!) всё вышеперечисленное.

5. Входят ли в предмет изучения психологии управления психологические пробле-мы трудовой деятельности:

(!) да.

(?) нет.

(?) не знаю

Тема 16. Деловой этикет и общение. Влияние культурных различий на деловое об-щение в социальной работе.

1. Какая из этих функций не относится к функциям профессионального общения специалиста социальной работы предложенных В. И.Жуковым?

- а) Катализаторская
- б) Интегративная
- в) Адаптирующая
- г) Правозащитная

2. Объектом

(!) отношения в самостоятельных организации, деятельность которых ориентиро-вана на корпоративно полезные цели.

(?) психологические проблемы.

(?) общение руководителя.

3.К числу психологических закономерностей относятся:

(?) адекватность отображения человека человеком, адекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации.

(!) неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации; потребность в самосохранении, компенсация.

(?) самоутверждения и компенсации.

4. По мнению психолога Л. И. Уманского выделяются следующие аспекты предмета психологии управления:

(?) социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов; психология деятельности руководителя; психология личности руководителя.

(?) психологические проблемы подбора руководящих кадров; психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров.

(!) всё вышеперечисленное.

5. Входят ли в предмет изучения психологии управления психологические проблемы трудовой деятельности:

(!) да.

(?) нет.

(?) не знаю

Тема 22. Технологии управленческого общения

Типовые задания блиц-опроса / тестирования

1. Какая из этих функций не относится к функциям профессионального общения специалиста социальной работы предложенных В. И. Жуковым?

а) Катализаторская

б) Интегративная

в) Адаптирующая

г) Правозащитная

2. Объектом

(!) отношения в самостоятельных организации, деятельность которых ориентирована на корпоративно полезные цели.

(?) психологические проблемы.

(?) общение руководителя.

3. К числу психологических закономерностей относятся:

(?) адекватность отображения человека человеком, адекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации.

(!) неопределенность отклика, неадекватность отображения человека человеком, неадекватность самооценки, изменения смысла управленческой информации; потребность в самосохранении, компенсация.

(?) самоутверждения и компенсации.

4. По мнению психолога Л. И. Уманского выделяются следующие аспекты предмета психологии управления:

(?) социально-психологические вопросы производственных групп и коллективов; психология деятельности руководителя; психология личности руководителя.

(?) психологические проблемы подбора руководящих кадров; психолого-педагогические проблемы подготовки и переподготовки руководящих кадров.

(!) всё вышеперечисленное.

5. Входят ли в предмет изучения психологии управления психологические проблемы трудовой деятельности:

(!) да.

(?) нет.

(?) не знаю.

Реферат

Тема 2. Психологические теории управления

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.
5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Тема 7. Мотивация труда

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.
5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Тема 13. Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им.

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.
5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Тема 18. Основные направления в психологии управления

1. Лидерство, теории происхождения лидерства
2. Деловые совещания. Понятие и сущность служебных совещаний. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний. Виды служебных совещаний.
3. Психология управления: сущность, цели, задачи, специфика, объект и предмет. Связь с другими науками.
4. Уровни управления. Управленческие роли руководителей.
5. Действия, связанные с функциями управления, осуществляемые руководителем

Собеседование, опрос

Тема 1. Предмет и методы психологии управления

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 3. Личность и ее потенциал в системе управления

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 6. Эмоционально-волевая сфера личности в процессе управления

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 8. Техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения в социальной сфере.

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 10. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 12. Убеждение и внушение как способы коммуникативного взаимодействия

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 14. Методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 17. Особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений в социальной работе.

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 19. Личностный подход в управлении

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Тема 21. Психологические методы социального менеджера как субъекта управления

1. Сущность, функции управления
2. Объект, структура процесса управления
3. Успешность управления
4. Школы управленческой деятельности
5. Социальные функции менеджмента

Эссе

Тема 4. Типология личности в трудовой деятельности

1. Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера
2. Эффективный руководитель: психологический портрет. Эффективность руководства.
3. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника
4. Основы делегирования. Преимущества и недостатки делегирования полномочий.
5. Техники формирования, возвышения имиджа, создания яркого образа

Тема 9. Методы развития коммуникативных способностей

1. Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера
2. Эффективный руководитель: психологический портрет. Эффективность руководства.
3. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника
4. Основы делегирования. Преимущества и недостатки делегирования полномочий.
5. Техники формирования, возвышения имиджа, создания яркого образа

Тема 15. Общение в ситуациях агрессии и стресса. Агрессия как защитный механизм личности.

Виды психологического влияния в общении

1. Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера
2. Эффективный руководитель: психологический портрет. Эффективность руководства.
3. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника
4. Основы делегирования. Преимущества и недостатки делегирования полномочий.
5. Техники формирования, возвышения имиджа, создания яркого образа

Тема 20. Группа, организация как объекты социального управления

1. Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера
2. Эффективный руководитель: психологический портрет. Эффективность руководства.
3. Групповые и ролевые ориентиры в процессе коммуникативного общения социального работника
4. Основы делегирования. Преимущества и недостатки делегирования полномочий.
5. Техники формирования, возвышения имиджа, создания яркого образа

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-5)

Типовые вопросы зачета

Социальные функции менеджмента

Лидерство, теории происхождения лидерства

Личностные качества руководителя, блоки личностных характеристик менеджера

Компоненты психологической системы деятельности

Основные управленческие функции

Типовые вопросы экзамена

Уровни управления. Управленческие роли руководителей

Сущность техники эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения

Понятие лидерства. Истоки лидерства. Составляющие лидерства.

Основные направления в психологии управления

Манипуляция в общении социальных работников с клиентами. Распознавание манипуляций и противодействие им

Типовые задания для экзамена (ПК-5)

Типовые задания для экзамена

Назовите стили руководства по К. Левину

Назовите основные школы психологии управления

Приведите примеры решения проблемных ситуаций в организации. Покажите модели руководства в конкретном примере

Назовите особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Назовите методы коммуникативного общения в конфликтных ситуациях

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично»	ПК-5	Демонстрирует высокий уровень систематизирования результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Показывает высокое умение представлять результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений
«хорошо»	ПК-5	Демонстрирует достаточный уровень систематизирования результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Показывает достаточное умение представлять результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений
«удовлетворительно»	ПК-5	Демонстрирует удовлетворительный уровень систематизирования результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Показывает удовлетворительное умение представлять результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений
«неудовлетворительно»	ПК-5	Демонстрирует неудовлетворительный уровень систематизирования результатов профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов. Показывает неудовлетворительное умение представлять результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4 Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Сафонова Л.В. Психология социальной работы : учебник. - М.: Академия, 2012. - 256 с.
2. Федякина Л. В., М-во образования и науки РФ, Российский гос. соц. ун-т Управление в социальной работе : учебник. - М.: Изд-во Рос. гос. соц. ун-та, 2014. - 364, [11] с.
3. Холостова Е. И. Управление в социальной работе : Учебник для вузов. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 319 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449886>

6.2 Дополнительная литература:

1. Психология управления : Программа курса /Сост.Л.Ф.Голубева. - Тамбов: ТГУ, 2002. - 24с.
2. Психология : учебник : в 2 кн., Кн.1: Общие основы психологии. - М.: Просвещение, Владос, 1994. - 572, [4]с.
3. Волкогонова О. Д., Зуб А. Т. Управленческая психология : учебник. - М.: ИД "Форум", Инфра-М, 2013. - 351 с.

6.3 Иные источники:

1. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
4. Справочно-правовая система ГАРАНТ - www.garant.ru
5. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Nero 8 Nero AG 07.10.2010 553,00 MB 8.10.308

Операционная система "Альт Образование"

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

IBM SPSS Statistics 20

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows "Лаборатория Касперского"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
5. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
6. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
7. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
8. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
9. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.