**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

**«Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева» в г. Белово**

(филиал КузГТУ в г. Белово)

.

**Методические указания и задания по выполнению контрольных работ**

**для студентов очно-заочной формы обучения**

**по дисциплине**

**Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности**

Специальность «21.05.04 Горное дело»

Специализация «09 Горные машины и оборудование»

Присваиваемая квалификация «Горный инженер (специалист)»

Составитель Тихонова О**.**В**.**

 Рассмотрено на заседании кафедры

Протокол № 6 от 18.02.2020г.

Утверждены

учебно-методическим Советом филиала

КузГТУ в г.Белово

Протокол № 8 от 25.03.2020

Белово 2020

Тихонова Ольга Владимировна. Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности: методические указания и задания по выполнению контрольных работ для студентов очно-заочной формы обучения специальности «21.05.04 Горное дело», специализация «09 Горные машины и оборудование» [Электронный ресурс] / сост.О.В.Тихонова. Белово: филиал КузГТУ, 2020

Приведены варианты контрольных работ

**Методические указания и задания по выполнению контрольных работ**

Дисциплина «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» предусмотрена рабочим учебным планом для студентов, обучающихся по специальности «21.05.04 Горное дело», специализация «09 Горные машины и оборудование».

1. **Цели дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» являются:

– актуализация соответствия содержания психологической подготовки студентов содержанию будущей профессиональной деятельности;

– формирование умений применять психологические знания в конкретных профессиональных ситуациях, связанных с человеческими взаимоотношениями;

– повышение общей культуры, развитие стремления к самосовершенствованию и формирования готовности выпускника-специалиста к организационно-управленческой деятельности.

Освоение дисциплины направлено на формирование:

*общекультурных компетенций:*

 **ОК-6 - владеть готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения**

*общепрофессиональных компетенций:*

 **ОПК-3 - владеть готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия**

В результате освоения дисциплины студент должен *(по каждой перечисленной компетенции)*:

 **Знать:** индивидуальные психологические особенности личности. Особенности познавательных психических процессов. Психологические аспекты общения. Элементы делового общения. Что обуславливает психологический климат в коллективе

 **Уметь:** объективно оценивать свои достоинства и недостатки. Мыслить творчески. Располагать к себе людей. Распределять работу с учетом индивидуальных особенностей подчиненных. Организовывать работу исполнителей. Слушать. Убеждать.

 **Владеть:** методами самодиагностики. Культурой человеческих взаимоотношений. Методами профилактики конфликтов.

1. **Содержание дисциплины**

**Раздел 1. Культура управления**

Человеческий фактор Законы и принципы управленческого общения.

**Раздел 2. Технология успеха в организационно-управленческой деятельности**

Технология принятия решений. Слагаемые успеха в организационно-управленческой деятельности.

**Раздел 3 Психологический климат коллектива**

Определяющие психологического климата коллектива. Сигналы конфликта

Способы предупреждения и разрешения конфликта.

 **Раздел 4. Элементы делового общения**

 Подготовка к деловой беседе. Технологии делового общения.

**3. Темы контрольных работ и методические указания по их выполнению**

**3.1. Методические указания по выполнению контрольных работ**

 В соответствии с утвержденным рабочим планом студенты очно-заочной формы обучения, по специальности «21.05.04 Горное дело», специализация «09 Горные машины и оборудование», выполняют контрольную работу по дисциплине «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности».

Контрольная работа – важный компонент учебного процесса. Она является решающей формой самоконтроля, а также контроля студента со стороны преподавателя. В то же время контрольная работа выступает и как средство приобретения и углубления знаний студентом. Таким образом, контрольная работа носит и обучающий, и контролирующий характер.

Написание контрольной работы помогает студенту глубже понять законы и принципы управленческого общения, психологию личности в целом или некоторые психические процессы и состояния, появляющиеся в тех или иных ситуациях.

Большая часть вопросов и задач посвящена психологическому анализу человеческих взаимоотношений, поступков и поведения людей, их личностных свойств и черт, особенностей различных видов деятельности.

Решение учебных задач, поиск и нахождение ответов на проблемные вопросы, преследующие учебные цели, превращает повседневную жизнь и деятельность студентов в своеобразный учебный полигон или учебную лабораторию по применению теории психологии управления к жизненным реалиям.

Написание на научной базе контрольной работы будет первым опытом применения теории к жизни.

При написании контрольной работы студент должен показать свое умение творчески применять теоретические знания из области психологии управления в анализе и оценке поведения, поступков, эмоций, мышления, коммуникаций реальных людей.

Задания для контрольных работ составлены в соответствии с программой курса.

Для подготовки контрольной работы по курсу «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» следует использовать основную и дополнительную литературу, а так же статьи из периодических изданий.

Для того, чтобы контрольная работа была зачтена, она должна отвечать следующим требованиям:

- самостоятельность выполнения;

- полнота изложения ответов;

- адекватность содержания;

- правильность оформления;

- соответствие заданию и контрольным срокам его выполнения.

Важное требование для письменных работ студентов – самостоятельность выполнения. Если в процессе рецензирования обнаруживается, что это требование не выполнено (например, представлено несколько одинаковых работ), то работа не будет положительно оценена.

**3.2. Рекомендуемая литература для написания контрольных работ**

**Основная литература:**

1. [Изданиe: Пинигина,Г.В. Психология управления коллективом [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов техн. специальностей и направлений высш. образования / Г. В. Пинигина, Л. С. Полякова; ГОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т», Каф. психологии и педагогики . - Кемерово, 2011. - 151 с.](http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90480&type=utchposob:common) <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90480&type=utchposob:common>

**Дополнительная литература:**

1. Розанова, В.А. Психология управления: учебное пособие / В.А. Розанова. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Альфа-Пресс, 2009. – 384 с.

1. Руденко, А.М. Управленческая психология / А.М. Руденко. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 345 с.
2. Захарова, Л.Н. Психология управления: учебное пособие /Л.Н. Захарова. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 376 с.
3. Розанова, В.А. Психология управления: учебное пособие. изд 5-е, перераб. и доп. – М.: Альфа-Пресс, 2008. - 384 с.
4. Королев, Л.М. Психология управления: учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 188 с.
5. Пинигина, Г.В. Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности: учебное пособие / Г.В. Пинигина, И.В. Кондрина, Л.С. Полякова ; КузГТУ. – Кемерово, 2012. – 156 с.

**Методические материалы по дисциплине**

1. Пинигина, Г. В. Банк профессиональных ситуаций, диагностирующих готовность студента к социально-психологическому аспекту организационно-управленческой деятельности (тренажер для студентов всех уровней и направлений подготовки) [Текст] / Г. В. Пинигина, И. В. Кондрина; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. психологии и педагогики. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2013. – 27 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=6588>
2. Пинигина, Г. В. Культура управления [Текст] : методические указания к практическим занятиями самостоятельной работе по дисциплине «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» для студентов всех направлений всех форм обучения / Г. В. Пинигина, И. В. Кондрина, Л. С. Полякова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. психологии и педагогики. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2012. – 14 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2866>
3. Пинигина, Г. В. Самопрезентация [Текст] : методические указания для практических занятий и самостоятельной работы по дисциплинам психологического цикла всех направлений и специальностей / Г. В. Пинигина, И. В. Кондрина, О. Ю. Тришина; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. психологии и педагогики. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2012. – 18 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2489>
4. Кондрина, И. В. Психологические аспекты личности [Текст] : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» для бакалавров всех направлений всех форм обучения / И. В. Кондрина, Л. С. Полякова, Ж. С. Сафронова; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. психологии и педагогики. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2012. – 35 с. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=2328>
5. Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности [Текст] : методические указания к самостоятельной работе по дисциплинам «Правоведение и социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» и «Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности» для студентов всех направлений заочной формы обучения / И. В. Кондрина [и др.] ; ФГБОУ ВО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. истории, философии и соц. наук. – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2017. – 42 c. – Доступна электронная версия: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=26>

**3.3.Основные моменты в методике управления самостоятельной учебной**

**деятельностью студентов**

1.Приступать к выполнению контрольной работы без изучения основных положений и понятий науки, не следует, так как в этом случае студент, как правило, плохо ориентируется в материале, не может отграничить смежные вопросы и сосредоточить внимание на основных, первостепенных проблемах рассматриваемой темы.

Начните изучение с ознакомления с целями и задачами дисциплины. Выясните, к какому виду профессиональной деятельности готовит эта дисциплина. Ознакомьтесь с перечнем и содержанием компетенций, которые должны быть сформированы у вас в процессе изучения этой дисциплины. Внимательно изучите перечень литературы.

Только изучив учебник и дополнительную литературу, имея представление о курсе в систематизированной форме, зная основные определения и термины можно приступить к контрольной работе.

2. Подготовку контрольной работы следует начинать с тщательного изучения методических рекомендаций по изучаемой дисциплине, учебных пособий по данной теме, повторения соответствующего раздела учебника, и конспектов лекций, прочитанных ранее.

3. Далее следует подобрать необходимую литературу. В процессе написания работы можно привлечь дополнительную литературу, более углубленно рассматривающую различные аспекты темы и вышедшую после опубликования методических рекомендаций. В случае затруднения в выборе литературы можно обратиться за консультацией к преподавателю.

4. При написании контрольной работы необходимо проявить навыки самостоятельной работы, показать умение пользоваться литературными источниками, фактическим материалом.

5. Содержание работы необходимо излагать своими словами, логически последовательно, грамотно и разборчиво Изложение работы должно соответствовать нормам стилистики и грамматике русского языка. Сокращение слов не допускается, за исключением общеупотребительных. Недопустимо дословное переписывание литературных источников, особенно устаревших. Как правило, не следует использовать учебники, брошюры и статьи более чем пятилетней давности издания.

6. Главное требование - самостоятельное изучение научной и учебной литературы с обязательным сопоставлением теоретических положений с реальными психологическими явлениями, наблюдаемыми у себя и вокруг себя.

7. Самостоятельная учебная работа может быть успешной, если студенту будет

интересно получать новые и полезные лично для себя знания. Наличие такого мотива приносит ощущение морального удовлетворения от творчески проделанной работы.

8. Решение ситуаций, предлагаемых в контрольной работе, ориентировано не на заучивание материала, а на решение проблемы, что стимулирует мыслительную

деятельность студентов.

**3.4. Требования к оформлению работы**

Работа должна быть выполнена печатным способом.

Формат текста: Word for Windows, формат страницы А4, через полтора интервала (около тридцати строк на листе). Шрифт: размер (кегль) – 14; тип – Times New Roman; поля: верхнее –15 мм, нижнее –15мм, левое – 25мм, правое – 10мм.

Страницы контрольной работы должны иметь нумерацию. Номер страницы ставится в правом верхнем углу. На титульном листе номер страницы не ставится.

Оптимальный объём контрольной работы 10 - 15 страниц машинописного текста.

Контрольная работа обязательно должна иметь титульный лист, на котором

указывается название высшего учебного заведения, название учебной дисциплины, темы или номера контрольной работы, фамилия, инициалы, преподавателя, фамилия, инициалы автора, номер группы.

На следующем листе приводится содержание контрольной работы.

Изложение каждого вопроса необходимо начать с написания заголовка,

соответствующему оглавлению, который должен отражать содержание текста.

Заголовки от текста следует отделять интервалами. Каждый заголовок обязательно должен предшествовать непосредственно своему тексту. Излагая вопрос, каждый новый смысловой абзац необходимо начать с красной строки.

Выполнение контрольной работы является обязательным условием для получения допуска к зачету по дисциплине.

По результатам написания и проверки контрольной работы преподавателем выставляется оценка «зачет» или «незачет».

Номер варианта контрольной выбирается по двум признакам: начальной букве фамилии студента (горизонталь) и последней цифре номера зачетки (вертикаль), т. е. на пересечении вертикальной и горизонтальной линий в таблице

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| последняяцифразачетнойкнижкиперваябуквафамилии | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| АЖНУЩ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Б 3 О Ф Э | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| ВИПХЮ | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 12 | 18 | 15 | 20 | 11 |
| ГКРЦ | 3 | 19 | 1 | 4 | 2 | 25 | 24 | 23 | 22 | 21 |
| ДЛСЧЯ | 20 | 19 | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 |
| ЕМТШ | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**3.5. Варианты контрольных работ**

**Вариант 1**

1. С точки зрения трансактного анализа проанализируйте приведенный диалог и

определите эго-состояния собеседников и форму трансакта (приведите схему этого трансакта).

Сотрудница(демонстрируя незнание*,* несколько беспомощно*):* Вы не могли бы мне сказать, как я должна это делать? (речь идет о работе**,** которую она часто выполняла правильно).

Начальник *(*дружески*,* вежливо*):* А как вы раньше выполняли эту работу?

2. Используя знание правил и норм эффективного взаимодействия, предложите вариант решения данной ситуации (ваши конкретные фразы и действия).

Для решения важной для вас проблемы вам нужно попасть к директору предприятия*.* Но секретарь в его приемной*,* получившая распоряжение пропускать кого*-*либо только по очень серьезному вопросу*,* не разрешает вам пройти к нему в кабинет*,* говорит вам*,* что директора нет у себя*.* Однако существует возможность попасть к директору*,* если вы понравитесь секретарю*,* вызовете ее расположение к себе*.* Как вы можете добиться этого*?*

3. Чем характеризуется нерефлекторное (пассивное) слушание? В каких ситуациях полезно его использовать?

4. Нужно ли применять на практике авторитарный стиль лидерства? Почему?

Аргументируйте свой ответ.

5. Вы – руководитель отдела. Появилась вакансия. Работа потребует внимания, терпения, настойчивости, последовательности.

Как будете выбирать претендента из желающих занять это вакантное место?

**Вариант 2**

1. Перечисленные ниже особенности поведения человека характеризуют его либо как индивида, либо как личность. Распределите эти характеристики на группы и дайте обоснование своего выбора. Самостоятельно проанализируйте еще по 5 индивидуальных и личностных характеристик.

(Список характеристик: старательность, низкая адаптация к темноте, общительность, хорошая двигательная координация, высокая эмоциональная возбудимость, аккуратность, скромность, быстрый темп деятельности, лживость, ригидность.)

2. Определите, какому из трех эго-состояний личности (теория Э.Берна**)** принадлежат следующие высказывания, если принять во внимание **интонацию**, с которойони произнесены. Аргументируйте свой выбор.

А. Стыдитесь! Вы же на работе! ***(*шутливо*).***

Б. Когда ты собираешься отдать мне книгу? ***(*нейтрально*).***

В. Вы меня, конечно, извините, но я снова опоздала ***(*робко*).***

Г. Это задание никогда так не выполнялось ***(*поучительно*).***

Д. Возможно, к этому вопросу можно подойти как-то иначе ***(*спокойно*).***

Е. Как же можно так поступать? ***(*с нажимом*).***

3. При приеме на работу вы допустили ошибку. На должность, где предпочтительнее был бы человек усидчивый, уравновешенный, вы приняли работника живого и очень общительного.

В чем ваша ошибка, что вы не учли и как будете ее исправлять в процессе работы?

4.Проанализируйте какую-либо выбранную Вами ситуацию с точки зрения психологии невербального общения. Какие жесты говорят о том, что ваш собеседник:

а) настроен негативно, закрыт для общения;

б) испытывает сильное волнение, скованность;

в) что-то от вас скрывает, говорит неправду?

5. Какие формы власти использует руководитель? Верно ли мнение, что на определённые виды власти необходимо сделать акцент, а некоторые использовать крайне редко? Дайте аргументированный ответ.

**Вариант 3**

1. Распределите приведенные ниже описания по типам темперамента и обоснуйте свой выбор. Дополните указанные характеристики.

А) Высокая работоспособность, длительная сосредоточенность на кропотливом деле, терпеливость, внимательность, выполнение без спешки.

Б) Активен, когда работа представляет интерес, если это не так, то легко отвлекается.

В) Задумчив, мечтателен, склонен к одиночеству, не уверен в себе, нередко – боязнь публичных выступлений, трудности в общении.

Г) Нетерпелив, плохо переносит кропотливую работу и ожидания. Во взаимоотношениях с окружающими слишком прямолинеен.

2. С точки зрения трансактного анализа проанализируйте приведенный диалог и

определите эго-состояния собеседников и форму транзакта (приведите схему этого трансакта):

Начальник: *(*раздраженно*)* Сколько я еще должен вводить вас в курс дела? Не могли бы вы послушать меня более внимательно?

Подчиненный: *(*виновато*)* В последний раз я действительно не уловил, о чем идет речь. Очень сожалею об этом. Будьте добры, повторите, пожалуйста!

3.Используя знание правил и норм эффективного взаимодействия, предложите вариант решения изложенной ситуации (ваши конкретные фразы и действия).

Предположим*,* что вам необходимо какого*-*либо человека уговорить*,* чтобы он для вас сделал что*-*то такое*,* что он делать не обязан*.* Допустим*,* вам срочно нужно напечатать какой*-*либо документ и вы обращаетесь с этой просьбой к секретарю*,* которая не является вашей подчиненной и у которой много своих дел*.* Как вы построите разговор*,* чтобы вам не отказали в просьбе*?*

4.Опишите признаки основных групп невербальных элементов: открытость, защита, подозрение и скрытость, др.

5. Нужно ли применять на практике демократический стиль лидерства? Почему?

Аргументируйте свой ответ, опираясь на позиции ситуационной теории лидерства.

**Вариант 4**

1.С точки зрения трансактного анализа проанализируйте приведенный диалог и

определите эго-состояния собеседников и форму транзакта (приведите схему этого транакта):

Начальник сотруднице *(*сердито*):* Вы опять напечатали черт знает что!

Сотрудница *(*уверенно*):* Я вижу, что на этой странице сделала три опечатки. А как вы оцениваете остальную часть моей работы?

2. Выдавая групповое задание творческого характера, как учтете свойства нервной системы (темперамент) подчиненных при формировании группы?

3. Нужно ли применять на практике нейтральный стиль лидерства? Почему?

Аргументируйте свой ответ, опираясь на позиции ситуационной теории лидерства.

4.С чего бы вы начали деловую беседу с начальником? Почему? Приведите вариант возможного высказывания.

Мой начальник Сергей Николаевич увлекается комнатными растениями, любит ухаживать за ними. У него в кабинете замечательная коллекция, и про каждое растение он знает все: как называется, как поливать, чем подкармливать, когда цветет, любит тень или солнце. Знания Сергея Николаевича настолько глубоки и обширны, что он может дать 100 очков любому ботанику. Каждый день он приходит на работу пораньше и как «мороз-воевода дозором обходит владенья свои».

5. Опишите признаки основных групп невербальных элементов демонстрирующих напряженность в общении. Что можно предпринять в этой ситуации, чтобы повысить ее эффективность, снизить уровень напряженности?

**Вариант 5**

1. Определите, какому из трех эго-состояний личности (теория Э.Берна) принадлежат следующие высказывания, если принять во внимание их **смысл.** Аргументируйте свой выбор.

*A.* Хотел бы я иметь смелость говорить в присутствии многих людей*.*

Б*.* Поделом этому Николаеву*,* нечего пропускать занятия*.*

*B.* Гуманитарные дисциплины расширяют мой кругозор*.*

Г*.* Кто же его учил*?* Разве можно говорить о том*,* чего не понимаешь*!*

Бред какой*-*то*!*

Д*.* Право*,* разве это не забавное зрелище*!*

Е*.* Что бы я ни делал*,* я все равно не могу угодить этому Левину*.*

2. Используя знание правил и норм эффективного взаимодействия, предложите

возможную стратегию поведения в приведенной ситуации.

Вы приходите устраиваться на работу*.* Вам предстоит пройти собеседование с вашим возможным начальником*.* Что учтете при подготовке к этой встрече*?* Какие ваши фразы и действия помогут расположить этого человека к себе*,* понравиться ему*?*

3. В функциональные обязанности руководителя входит контроль за деятельностью подчиненных. Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

4. Какой стиль лидерства (по классификации К. Левина) использовал Шваб? Объясните, опираясь на какие параметры, вы сделали выбор. В каких ситуациях этот стиль эффективен?

Кусок мела

На заводе, принадлежащем Чарлзу Швабу, был один начальник цеха, чьи рабочие не выполняли сменного задания.

«Как это может быть,- спросил Шваб, - что такой дельный человек, как вы, не в состояние добиться выполнения задания?»

«Не знаю,- ответил инженер,- я уговаривал рабочих, я их подгонял, я ругался, я рвал и метал, я грозил им вечным проклятием и увольнением. Но все безрезультатно. Они просто не хотят, как следует работать». Разговор происходил в конце дня, как раз перед приходом ночной смены.

«Дайте мне кусок мела»,- сказал Шваб. Затем обернувшись к ближайшему рабочему, он спросил, он спросил: «Сколько плавок дала сегодня ваша смена?». «Шесть».
Не говоря больше не слова, Шваб нарисовал мелом на полу большую шестерку и ушел. Когда пришли рабочие ночной смены, они увидели цифру «шесть» и спросили, что она означает.
«Сегодня приходил сам хозяин,- ответили рабочие дневной смены.- Поинтересовался сколько мы дали плавок, мы сказали шесть. Он написал это мелом на полу».

На следующее утро Шваб снова зашел в литейный цех. Ночная смена стерла цифру «6» и заменила ее большой «7». Рабочие дневной смены, придя, увидели нарисованную мелом на полу большую «7». «Ах!! так, значит, ночная смена считает себя лучше дневной?».

Они энергично взялись за дело и вечером, уходя, нарисовали огромную цифру «10».
…Вскоре этот отстающий цех обогнал по выработке все остальные цеха завода…

5. Опишите признаки основных групп невербальных элементов демонстрирующих неискренность собеседника в общении. Что будете делать в данной ситуации?

**Вариант 6**

1.Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения психологии невербального общения.

Выступая на совещании*,* вы заметили*,* что большинство ваших слушателей подпирают голову рукой*,* прикрыли глаза*,* постукивают пальцами по столу*,* а часть *-* держат руки у рта*.* О чем свидетельствует такая их реакция*?* Каковы будут ваши действия*?*

2. Вы получили достаточно высокое повышение по должности. Как учтете индивидуальные особенности, подбирая себе заместителя?

3. По каким признакам можно распознать эго-состояние, в котором находится партнер по общению?

4. Проанализируйте чем отличается пошаговый контроль за осуществлением деятельности от контроля за полученным результатом?

5. В функциональные обязанности руководителя входит оценка деятельности подчиненных. Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

**Вариант 7**

1.Как сделать благоприятным первое впечатления о себе, создать себе привлекательный имидж делового человека в глазах окружающих?

2.Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения психологии невербального общения.

Собеседник говорит вам: *"*Я буду с вами полностью откровенен*".* Какие невербальные элементы подскажут вам, что он говорит правду? Что в его поведении может заставить вас усомниться в его искренности?

3.При каком приеме активного слушания используются следующие ключевые слова : *"*Не повторите ли вы еще раз*?", "*Что вы имеете в виду*?", "*Не объясните ли вы это*?"* Какова роль данного приема? Приведите примеры его использования в деловом общении.

4.Какие эго-состояния наиболее эффективны в ситуации делового общения и почему? Приведите примеры.

5. Опишите, каким стилем управления (по классификации К. Левина) воспользовался Адольф Селтц? Ответ объясните.

 «….Адольф Селтц из Филадельфии, слушатель одного из моих курсов, вдруг столкнулся с необходимостью пробудить энтузиазм у деморализованной и дезорганизованной группы агентов по сбыту автомобилей. Собрав совещание, он попросил их как можно детальнее изложить все, чего они от него ожидают. По мере того как они высказывали, он записывал их соображения мелом на доске. Затем он сказал: «Я выполню все, чего вы ожидаете от меня. Теперь я хотел бы, чтобы вы сообщили мне, чего я вправе ожидать от вас». Ответы последовали незамедлительно: лояльности, честности, инициативы, оптимизма, духа коллективизма, восьмичасовой работы исполненной энтузиазма. Один агент вызвался трудиться по четырнадцать часов в день. Настроение после совещания стало бодрым, возникли новые идеи, и Селтц поведал мне, что сбыт колоссально возрос...»

**Вариант 8**

1. Перечислите основные психологические приемы расположения к себе партнера по общению.

2.Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения психологии невербального общения.

Во время беседы с вами ваш собеседник откинулся на спинку стула*,* перекрестил

руки на груди и положил ногу на ногу*,* смотрит на вас исподлобья*.* Как вы думаете*,* согласится ли он с вашими аргументами к концу беседы*?* Как помочь ему понять вашуточку зрения*?*

3.При каком приеме активного слушания используются следующие ключевые слова: *"*Если я вас правильно понял*,* то *...* ". *"*Вы поправьте меня*,* если я ошибусь*,* но *... ", "*Другими словами*,* вы считаете*... "*

Какова роль данного приема? Приведите примеры его использования в деловом общении.

4.Какие психологические роли могут играть люди в процессе общения друг с другом с точки зрения теории Э. Берна?

5. Оцените ситуацию и ответьте на вопросы

а) прав ли новый руководитель по отношению к своим новым подчиненным?

б) в чем состояла его основная ошибка?

в) как бы поступили вы в данной ситуации, если бы оказались:

 1) руководителем, 2) членом этой группы?

 В секторе № 2 проектного учреждения "Гидроприбор" работали, в основном, инженеры соответствующего профиля. Их было 8 человек.

Работали слаженно, успешно, работу свою любили. Руководителем их был

О.С. И-в, кандидат технических наук. Многие решения в этой группе принимались коллективно, и всем это нравилось. Но случилось так, что их

руководитель решил в поисках лучшей жизни уйти из учреждения.

Сотрудники к этому событию отнеслись по-разному. Вскоре "сверху" был

назначен новый руководитель сектора Человек сравнительно молодой, подающий надежды на хорошее руководство и дальнейший профессиональный рост.

Некоторое время сектор работал по инерции слаженно и дружно. Но наступил отчетный период, и нужно было составлять новые планы по усложненной тематике. Как и прежде, сотрудники сектора хотели внести свои предложения для постановки новых задач Но не тут-то было. Новый руководитель дал понять, что работать они будут только по принятым им самим решениям. Каждому из инженеров он дал конкретные задания, которые лишали их инициативы и творчества. Это резко сказалось на отношениях внутри группы…

**Вариант 9**

1.Охарактеризуйте процесс делегирования в управлении. От чего зависит его успешность?

2.Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения психологии невербального общения

Оратор*,* выступая перед аудиторией*,* стоит*,* выдвинув вперед ногу и выставив большие пальцы рук из карманов пиджака*.* Обращаясь к слушателям*,* он мягким низким голосом говорит*: "*Уважаемые коллеги*.* По*-*моему скромному мнению *..",* откинув назад голову и прикрыв веки*.* Почему у слушателей*,* скорее всего*,* возникнет раздражение и ощущение*,* что оратор неискренен*?*

3. При каком приеме активного слушания используются следующие ключевые слова: *"*Таким образом*,* главное *...*", *"*Итак*,* вы предлагаете *...", "*Если подытожить сказанное вами*..."* Какова роль данного приема? Приведите примеры его использования в деловом общении.

4. Как ввести партнера по общению в это эго-состояние "Взрослый"? Когда эта позиция является наиболее предпочтительной?

5.Предложите, как желательно завершить разговор, который закончился отказом

партнера принять ваше предложение?

**Вариант 10**

1.Какие невербальные средства помогут вам расположить к себе собеседника, внушить ему доверие и симпатию?

2.При каком приеме активного слушания используются следующие ключевые слова: *"*Мне кажется*,* что вы чувствуете ... ", "У меня такое ощущение*,* что вы чем*-*то *...?". "*Не чувствуете ли вы себя несколько. *.?"*

Какова роль данного приема? Приведите примеры его использования в деловом общении.

3. Вы – руководитель отдела. Появилась вакансия. Работа потребует внимания, терпения, настойчивости, последовательности. Как будете выбирать претендента из желающих занять это вакантное место?

4. Как вести себя, если ваш партнер:

а) начинает горячо возражать против вашего предложения;

б) слушает вас молча, никак не реагируя на ваши аргументы?

5. Какое решение, на Ваш взгляд, принял Публий Красс в описанной ниже ситуации? Поясните, вчем смысл управленческой проблемы?

Публий Красс

«Публий Красс... велел инженеру доставить большую из двух корабельных мачт, которые он видел при посещении им Афин, дабы соорудить из нее задуманную им метательную машину.

 Грек же, основываясь на своих знаниях, позволил себе нарушить приказ и привез ту из мачт, которая была меньше, но вместе с тем, как подсказывал ему опыт, и более пригодной для указанной цели.

Красс, терпеливо выслушав его доводы…»

**Вариант 11**

1.В процессе деловой беседы ваш собеседник "отклонился назад". Что бы это значило?

2. Как вы представляете себе собеседника, у которого преобладает эго-состояние

"Взрослый"'?

3. Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке. Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

4. Какой из стилей управления, по-Вашему мнению, является более эффективным? Ответ поясните.

5. На одной из крупных электростанций дежурный, получив сигнал о начинающейся большой аварии, а также информацию о прекращении снабжения энергией важных промышленных объектов, опустился в кресло и посидел в нем неподвижно, не отвечая на телефонные звонки, не обращая внимания на все происходящее, не отдавая никаких распоряжений, пока авария не была ликвидирована. Объясните поведение дежурного, опираясь на знания о соответствии свойств нервной системы и характера поведения.

**Вариант 12**

1.Вы пришли на деловую встречу. Секретарь сказала вам, что у "шефа" хорошее

настроение. Однако вам так не показалось. Что могло испортить настроение человека, к которому вы вошли в кабинет?

2.В процессе деловой беседы ваш собеседник "подался вперед" и положил руки на стол. Чтобы это значило?

3.Как вы представляете себе собеседника, у которого преобладает эго-состояние "Дитя"?

4. Ниже перечислены сказочные герои. Кто из них, на Ваш взгляд, и почему может быть отнесен к экстравертам, а кто к интровертам?

Что общего можно обнаружить у всех интровертов и экстравертов?

Чиполлино, Буратино, Алиса, Колобок, Баба-Яга, Емеля, кот Матроскин, Снежная Королева, Золушка, Красная Шапочка.

5. Каким стилем управления (по классификации В. Йоттона) вы воспользуетесь для решения производственной проблемы? Ответ объясните.

Производственные проблемы

Подразделение, которое выполняет такую же работу, что и ваше, столкнулось с нехваткой рабо­чих рук, и ваш начальник распорядился, чтобы вы отправили в это подразделение на два-три дня троих из своих 12 рабочих, чтобы помочь ему справиться с непредвиденной ситуацией.

Работа довольно рутинная и требует только тех навыков, которые уже есть у вашей группы. Можно выбрать любого из ваших рабочих, поскольку они будут работать в другом подразделе­нии завода не меньше и не больше, чем сейчас.

Вы хорошо знаете ваших работников и можете легко выбрать троих из них, кто может выпол­нить задание. Работу вашего собственного подразделения надо будет организовать так, чтобы отсутствие троих рабочих не сказалось на производственных результатах.

**Вариант 13**

1.У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия?

2.В процессе деловой беседы ваш собеседник начал "застегивать пиджак". Что бы это значило? Ваши последующие действия?

3. Активное слушание в управленческом общении. Приведите пример его применения в деловой беседе.

4.Как вы представляете себе собеседника, у которого преобладает эго-состояние

"Родитель"?

5. Вам нельзя уйти от делового партнера без его подписи. Как вы этого добьетесь?

**Вариант 14**

1. Работа групповая, алгоритмизированная. Как учтете индивидуальные особенности подчиненных при формировании группы?

2.Ваш собеседник вдруг "сцепил руки". Ваши действия?

3.Что значит пассивное слушание? Эффективно ли оно в деловых беседах?

4.В начале деловой встречи собеседник с интересом смотрит на вас, но после первых фраз вы видите, что интерес исчез. В чем ваша ошибка?

5.Какое эго-состояние наиболее предпочтительно в деловом общении? Почему?

**Вариант 15**

1.Какой из стилей управления по классификации К. Левина, по-Вашему мнению, является наиболее эффективным? Ответ поясните.

2.У вашего собеседника "немигающий взгляд, ноги крепко уперлись в пол". О чем это может говорить?

3.Определите эго-состояния собеседников:

Первый собеседник *(*раздраженно*):* Сколько я еще должен вводить вас в курс

дела? Не могли бы вы послушать меня более внимательно?

Второй собеседник *(*виновато*):* В последний раз я действительно не уловил, о

чем идет речь. Очень сожалею об этом. Будьте добры, повторите, пожалуйста!

4.Перечислите основные психологические приемы расположения к себе партнера по общению.

5. Каким стилем управления (по классификации В. Йоттона) вы воспользуетесь для решения производственной проблемы? Ответ объясните.

Издательство

Вы — инженер по эксплуатации в издательстве. Один из ваших начальников сказал вам, что, по информации оператора печатных станков, один станок требует ремонта. Поскольку при сокра­щении времени работы печатных станков уменьшается объем печатной продукции, вы немед­ленно занялись решением этой проблемы и получили предварительную информацию из не­скольких компаний по ремонту оборудования, предложивших выполнить работу за несколько дней.

Опыт говорит о том, что одни компании выполняют некоторые виды работ лучше, чем другие. У вас нет уверенности, какая из них лучше всех выполнит именно те ремонтные работы, которые необходимы в данном случае, но некоторые из операторов печатных станков имеют значитель­ный опыт работы с этими компаниями.

**Вариант 16**

1. Ваш собеседник манипулирует очками. Что это означает?

2.В процессе деловой беседы у вас возникла необходимость возразить собеседнику. Как это сделать, чтобы не обидеть его и чтобы он захотел Вас слушать дальше?

3.Определите эго-состояние собеседников.

Первый собеседник*:* Вы опять напечатали, черт знает что!

 Вторая собеседница*:* Я вижу, что на этой странице сделала три опечатки. А как вы оцениваете остальную часть моей работы?

4.Ваша первая фраза в деловой встрече: "Давайте быстренько рассмотрим..." испортила настроение собеседнику. Почему? А что нужно было сказать?

5. Проанализируйте, что общего и в чём различия между двумя понятиями: «лидер» и «руководитель». Объясните, почему в практике управления необходимо соединение в одном лице и руководителя и лидера?

**Вариант 17**

1.В процессе деловой беседы вы поняли, что не правы. Ваши действия?

2.Ваш собеседник "переставляет предметы на столе". Что бы это значило?

3.Определите, каким эго-состояниям принадлежат следующие реакции на картину художника:

*A.* Эта картина стоит триста пятьдесят долларов.

Б*.* Бред какой-то! Что же это должно означать?

*B.* О, какой прелестный цвет!

4. В процессе деловой встречи вы сказали собеседнику: "Я не согласен с Вами". Что вы спровоцировали и почему?

5. Определите, какие свойства нервной системы лежат в основе следующего поведения:
а) При поручении ответственного задания, инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.
б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.
в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.
г) Экономист планового отдела надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.
д) При составлении проекта инженер-конструктор увлекается, придумывает различные варианты, «с головой» уходит в работу и раздражается, когда его отвлекают.
ж) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.
з) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.
и) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.
к) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседа­ния на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

Обоснуйте Ваши предположения.

**Вариант 18**

1.Ваш собеседник встал и стал расхаживать по комнате. Почему? Ваше поведение?

2.Студент, слушая лекцию, не понял значения термина, названного преподавателем. При размышлении о том, стоит ли попросить разъяснения по этому вопросу, возможен следующий внутренний диалог эго-состояний:

*A.* Я не понял значения слова, которое только что употребил лектор, но если

я спрошу об этом, то покажусь глупым.

Б*.* Никогда не перебивай, если кто-нибудь говорит. Ты можешь поставить

себя в неловкое положение.

*B.* Если я не задам свой вопрос, я могу неправильно понять всю лекцию. Поэтому надо спросить, даже если я почувствую себя глупо.

Определите, каким эго-состояниям принадлежат приведенные высказывания и почему?

3.Вы пришли на деловую встречу с новой информацией и сказали собеседнику:

"Вы об этом, конечно, еще не знаете". Ваша ошибка? А как нужно было сказать?

4. Попробуйте предположить, какие свойства нервной системы

способствовали выбору и осуществлению названных видов деятельности:

учитель математики, хирург, драматический артист, слесарь, поэт,

продавец, вышибала в баре, рекламный агент, шпион, парикмахер, часовщик,

шоумен, портниха, философ, тренер по каратэ, клоун, ювелир, лесничий,

спасатель, следователь, садовод, дизайнер. Обоснуйте Ваше предположение.

5. Каким стилем управления (по классификации В. Йоттона) вы воспользуетесь для решения производственной проблемы? Ответ объясните.

Ремонтно-монтажная группа

Вы — инспектор, который отвечает за группу специалистов по ремонту сложной электронной техники. Каждый из шести членов вашей команды водит небольшой сервисный грузовичок, на котором ездит на задания. Состав членов вашей команды относительно стабилен уже много лет, и хотя трудовой стаж у сотрудников разный, вы уверены, что каждый из них планирует свою карьеру в рамках компании. Работа хорошо оплачивается, она интересная и способна возбу­дить профессиональный азарт.

За каждым техником закреплена территория, где он отвечает за все виды ремонта и монтажа. Различные задания охватывают как городские, так и сельские территории, и некоторые сотруд­ники для выполнения работ должны ездить на более далекие расстояния.

Те, кто обслуживают городские территории, должны часто тормозить и снова трогаться во время поездок, что не просто для их сервисных автомобилей. Вы знаете модель и год выпуска каждой машины и каждый маршрут. Водители отвечают за обслуживание своей машины и уход за ней.

Время от времени центральный офис предоставляет новый автомобиль, который надо передать одному из членов вашей команды. Это всегда трудное дело, и ваши сотрудники могут выразить свое недовольство вашим выбором. Вы не уверены, что существует абсолютно спра­ведливый способ принятия решения, кто должен получить новую машину, но вашего решения ждет коллектив. Очевидно, каждый из водителей хотел бы иметь новую машину, но у вас нет уверенности, кому она нужна или кто ее заслуживает больше всего.

**Вариант 19**

1.Ваш собеседник все время "пощупывает нос, ухо, глаза, брови". Что бы это означало?

2. Определите, какому их трех эго-состояний личности (теория Э. Берна) принадлежат следующие высказывания, если принять во внимание их **смысл**. Аргументируйте свой выбор.

*A.* Хотел бы я иметь смелость говорить в присутствии многих людей.

Б*.* Поделом этому Ивану, нечего пропускать занятия.

*B.* Гуманитарные дисциплины расширяют мой кругозор.

Г*.* Кто же его учил? Разве можно говорить о том, чего не понимаешь? Бред

какой-то!

Д*.* Право, разве это не забавное зрелище.

Е*.* Что бы я ни делал, я все равно не могу угодить ему.

3. Деловой разговор вы начали с фразы: "Я бы хотел, чтобы вы посмотрели этот документ"'. Ваша ошибка? А как лучше?

4. Модель лидерства Курта Левина предполагает гибкое реагирование руководителя на уровень профессионального и личностного развития подчинённых и коллектива.

Дайте характеристику предложенных им стилей. и опишите формы управленческого поведения в соответствии с конкретным уровнем зрелости исполнителей.

5. Раскройте суть понятия «социально-психологический климат», опишите его показатели.

**Вариант 20**

1. В функциональные обязанности руководителя входит контроль за деятельностью подчиненных. Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

2.Ваш собеседник "прикрывает рот левой рукой, отводит глаза". Что случилось?

3.Определите, какому из трех эго-состояний личности (теория Э. Берна) принадлежат следующие высказывания, если принять во внимание **интонацию**. Аргументируйте свой выбор.

*A.* Стыдитесь! Вы же на работе! ***(*шутливо*).***

Б*.* Когда ты собираешься отдать мне книгу? ***(*нейтрально*).***

*B.* Вы меня, конечно, извините, но я снова опоздала ***(*робко*).***

Г*.* Это задание никогда так не выполнялось ***(*поучительно*).***

Д*.* Возможно к этому вопросу можно подойти как-то иначе ***(*спокойно*).***

И*.* Как же можно так поступать? ***(*с нажимом***)*

4. Каким стилем управления (по классификации В. Йоттона) вы воспользуетесь для решения производственной проблемы? Ответ объясните.

Сеть магазинов розничной торговли

Вы работает районным менеджером сети магазинов розничной торговли. Интерьер во всех магазинах в вашем районе одинаковый, и расположены они в торговых центрах. В каждом есть свой менеджер, который подчиняется вам. У этих менеджеров одинаковый опыт работы, и среди них царит ничем не нарушаемое согласие относительно вопросов политики компании. Под вашим руководством они установили хорошие отношения друг с другом и неизменно смотрят на вещи по существу одинаково. Одна из разделяемых всеми точек зрения состоит в том, что они считают любую заметную систему безопасности нежелательной, поскольку она отпугивает клиентов и снижает объем продаж.

За последние шесть месяцев потери, связанные с воровством, в большинстве ваших магазинов резко возросли. Поэтому президент компании поручил вам принять меры, направленные на уменьшение числа случаев воровства. От вас не требуют немедленных мер, и вы собираетесь разработать план действий в течение недели.

Пока что вы собрали отчеты об инвентаризации со всех менеджеров магазинов, где была представлена детальная информация относительно потерь, но не содержалось сведений, что было их причиной. Вы также провели совещания с шестью охранными фирмами, каждая из которых предоставила детальное описание конкретных систем безопасности и их цену.

На данный момент вы чувствуете, что лучшее, что вы можете сейчас сделать, это выбрать одну из этих систем и установить ее во всех магазинах района. Однако вы не уверены, какую из этих систем ваши менеджеры смогли бы внедрить быстрее всего и какая из них наилучшим образом согласуется с системой работы ваших магазинов.

5. Раскройте суть приема «перефразирование» или «парафраз» как элемента активного слушания.

**Вариант 21**

1. Опишите психологические приемы, обеспечивающие успех в общении.

2. Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения психологии невербального общения.

Во время беседы с вами ваш собеседник откинулся на спинку стула*,* перекрестил руки на груди и положил ногу на ногу*,* смотрит на вас исподлобья*.* Как вы думаете*,* согласится ли он с вашими аргументами к концубеседы*?* Как помочь ему понять вашу точку зрения*?*

3. При каком приеме активного слушания используются следующие ключевые слова: *"*Если я вас правильно понял*,* то *...* ". *"*Вы поправьте меня*,* если я ошибусь*,* но *... ", "*Другими словами*,* вы считаете*..."*

Какова роль данного приема? Приведите примеры его использования в деловом общении.

4. Предложите, как желательно завершить разговор, который закончился отказом партнера принять ваше предложение?

5. Какие индивидуально-психологические особенности подчинённых и как должен учитывать руководитель при распределении между ними заданий, контроле и оценке их деятельности?

**Вариант 22**

1. Используя знание правил и норм эффективного взаимодействия, предложите возможную стратегию поведения в приведенной ситуации.

Вы приходите устраиваться на работу*.* Вам предстоит пройти собеседование с вашим возможным начальником*.* Что учтете при подготовке к этой встрече*?* Какие ваши фразы и действия помогут расположитьэтого человека к себе*,* понравиться ему*?*

2. По каким признакам можно распознать эго-состояние, в котором находится партнер по общению?

3. Какова роль руководителя в формировании социально-психологического климата в коллективе?

4. В торговом отделе освободилось место старшего продавца. В отделе два человека могут претендовать на это место.

Как поступить заведующей отделом, чтобы не создать конфликтной ситуации в отделе?

5.Опишите виды власти руководителя на организационной основе. В каких случаях их использование будет эффективным?

**Вариант 23**

1. Покажите на конкретных примерах, как психологические приемы способствуют успешному ведению и результату деловой беседы.

2. Определите эго-состояния собеседников, составьте схему трансакта, определите его эффективность с позиций полезности данного взаимодействия для каждого из собеседников.

- Вот время настало, рабочие ничего не хотят делать! (1-й собеседник )

- Да, совсем обнаглели! (2-й собеседник)

3. Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого

подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница подавать сигналы, выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20% все же есть рационального.

Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

4. Опишите виды власти руководителя на личностной основе. В каких случаях их использование будет эффективным?

5.Опишите признаки основных групп невербальных элементов демонстрирующих открытость, готовность к общению, доброжелательность.

**Вариант 24**

1. Известно, что В. Моцарт с пяти лет начал сочинять музыку. Трехлетний И.С. Репин вырезал из бумаги животных, а в шесть лет начал рисовать с натуры красками.

Достоверным фактом является и то, что И. Ньютон в школе слыл тупицей и был взят домой из-за неспособности к обучению. Л. Пастер в школе не успевал по химии. Ф. Шаляпина не приняли в хористы по не способности к пению.

Как вы объясните подобного рода факты, в чем, по-вашему, причины описанных явлений?

2. Какие невербальные средства помогут вам расположить к себе собеседника,

внушить ему доверие и симпатию?

3. Опишите эго-состояние «Родитель». Какие управленческие функции связны с этим состоянием?

4. На станции ремонта сельскохозяйственных машин особенно много сезонной работы. И как раз в это время, когда идет напряженная работа по выполнению заказов, погибает опытный мастер. Вместе с ним пострадал и бригадир, который стал нетрудоспособным на несколько недель.

Начальник ремонтной станции обращается к мастеру Иванову, который руководит слесарной мастерской, очень опытному специалисту, пользующемуся большим авторитетом:

– Господин Иванов, нам необходимо выйти из трудной ситуации. Я решил перевести вас на место пока болеющего бригадира.

– С этим я совершенно не согласен, – возразил Иванов, – что станет со слесарной мастерской. Вы что недовольны моей работой?

– Не задавайте так много вопросов. Завтра выходите на работу туда, где Вы больше нужны.

На следующий день Иванов написал заявление об увольнении.

Проанализируйте ошибки начальника и предложите свой вариант разговора с мастером.

5. Эго-состояние «Дитя» (по Э.Берну), его разновидности (проиллюстрировать конкретными примерами). Практические советы по использованию.

**Вариант 25**

1. Что значит "слушать и воспринимать"? Как показать собеседнику, что вы "весь внимание"?

2.Определите эго-состояние собеседников, составьте схему трансакта, определите его эффективность с позиций полезности данного взаимодействия для каждого из собеседников.

Один из собеседников, обращаясь к другому, возмущённо:

- Нет, Вы только посмотрите, что он делает!

Другой, сочувственно:

- Да, не сладко Вам приходится…

3.Может ли быть управление без манипуляции? Аргументируйте свой ответ.

4**.** Опишите виды власти, которые может использовать руководитель в управленческой деятельности.

5. После внезапного увольнения трех сотрудников из строительного отдела вам необходимо перевести туда одного опытного сотрудника из отдела ВТ. Ваш выбор пал на инженера Елену Борисовну.

Как вы скажете ей об этом, терять вам ее не хочется, а ведь она может не согласиться и подать заявление об уходе?

**Вопросы к зачету по дисциплине**

**«Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности»**

1. Психологическое содержание управленческой деятельности.

2. Человек как индивид, личность, индивидуальность.

3. Темперамент и его психологические свойства.

4. Проблема врожденного и приобретенного в способностях.

5.Понятие социально-психологического климата, его показатели. Пути оптимизации психологического климата.

6.Учёт индивидуально-психологических особенностей подчинённых в управленческой деятельности (распределение заданий, контроль и оценка деятельности).

7.Лидерство и руководство: основные характеристики.

8.Виды власти руководителя

9.Демократический стиль лидерства. Необходимость его использования с позиций ситуационных теорий лидерства.

10.Либеральный стиль лидерства. Необходимость его использования с позиций ситуационных теорий лидерства.

11. Авторитарный стиль лидерства. Необходимость его использования с позиций ситуационных теорий лидерства.

12. Понятие, структура, виды общения. Функции общения.

13.Невербальный язык общения. Особенности его интерпретации в процессе общения.

14.Признаки основных групп невербальных элементов: открытость, защита, подозрение и скрытость, др.

15.Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

16.Приемы, стимулирующие общение. Технология «Я-высказывания».

17.Обратная связь в управленческом общении. Основные правила и приемы конструктивной обратной связи.

18. Применение теории трансактного анализа Э. Берна для бесконфликтного взаимодействия.

19.Психологические роли людей в процессе делового взаимодействия с точки зрения теории Э. Берна.

20.Эго-состояние «Дитя» (по Э.Берну), его формирование и разновидности (проиллюстрировать конкретными примерами). Практические советы по использованию.

21.Эго-состояние «Взрослый» (по Э.Берну). Проиллюстрировать конкретными примерами. Практические советы по использованию.

Составитель

Ольга Владимировна Тихонова

Социально-психологические аспекты организационно-управленческой деятельности

Методические указания и задания по выполнению контрольных работ

для студентов очно-заочной формы обучения

Специальность «21.05.04 Горное дело»

Специализация «09 Горные машины и оборудование»

Печатается в авторской редакции