

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Харківський національний університет внутрішніх справ

Факультет № 3

Кафедра педагогіки та психології

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

до семінарських та практичних занять

з навчальної дисципліни

«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

**обов'язкова компонента освітньої програми другого (магістерського)
рівня вищої освіти за спеціальністю**

262 Правоохоронна діяльність

м. Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 3
Протокол від 29.08.2023 № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та
соціально-економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології
Протокол від 29.08.2023 № 13

Розробник:

Завідувачка кафедри педагогіки та психології, доктор педагогічних наук,
професор Федоренко О.І.

Рецензенти:

1. Кандидат психологічних наук, доцент, начальник кафедри психології та педагогіки Національної академії Національної гвардії України **Ларіонов С.О.**
2. Доктор психологічних наук, професор, професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС **Мілорадова Н.Е.**

1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр № 1							
Тема № 1: Предмет, об'єкт і завдання психології управління	27	4	4	4		15	залік
Тема № 2: Індивідуально-психологічні характеристики особистості та їх урахування в системі управління	21	2	2	2		15	
Тема № 3: Психологія особистості керівника	21	2	2	2		15	
Тема № 4: Психологія ділового спілкування в управлінні	21	2	2	2		15	
Всього за семестр № 1:	90	10	10	10		60	

3.Методичні вказівки до семінарських занять

Тема № 1: Предмет, об'єкт і завдання психології управління

Семінарське заняття «Предмет, об'єкт і завдання психології управління»

Навчальна мета заняття: : сформувати у слухачів магістратури знання основних положень, предмету та завдань психології управління та перевірити якість засвоєння цих знань; сформувати уміння визначати структуру психології управління та її теоретичні проблеми і принципи; сприяти оволодінню методами науково-психологічного дослідження.

Кількість годин – 4 години.

Навчальні питання:

1. Етапи становлення психології управління. Предмет психології управління.
2. Завдання психології управління.
3. Структура і функції психології управління.

Методичні вказівки:

При відповіді на перше питання слід зауважити, що психологія управління відносно молода галузь психології, її становлення відбувалося за умов значного розвитку суспільних і економічних наук. Основи психології управління формувалися під впливом економіки, наукового управління, кібернетики, соціології, психології праці, соціальної психології. При цьому кожна із дисциплін зробила свій внесок у розвиток психології управління, формулювання її завдань і предмета.

Вдалу спробу наукового аналізу різних управлінських шкіл зробив Ю.І. Палеха. Школа наукового управління (1885-1920 рр.). Розробка оптимальних методів виконання роботи завдяки науковому вивченню витрат часу, затрачених рухів і зусиль працівників; Засновником школи наукового управління вважається Фредерік Тейлор (1856-1915). Своїми експериментами і науковими працями він намагався довести, що розроблені ним методи наукової організації праці і сформовані на їх підставі «принципи наукового менеджменту» здійснять революцію у виробництві, замінять авторитарні методи управління на більш

раціональні наукові підходи. Очевидно, відзначав Тейлор, людина одного типу спочатку повинна скласти план роботи, а людина іншого типу повинна виконати його. Головні свої ідеї Тейлор сформулював у книгах «Відрядна система» (1895 р.), «Цеховий менеджмент» (1903 р.), «Принципи наукового менеджменту» (1911 р.) у вигляді наступних принципів «наукового управління»:

- абсолютне дотримання розроблених на наукових підставах стандартів і правил;
- підбір, підготовка і розстановка працівників на ті робочі місця і завдання, на яких вони принесуть найбільшу користь;
- оплата за результатами (менші результати – невелика оплата, більші результати – вища оплата);
- використання функціональних менеджерів, які забезпечують виконання робіт і їх контроль за спеціалізованими напрямками;
- підтримка товариських стосунків між працівниками і менеджерами.

Тейлор, на думку його послідовників, зробив свого роду «інтелектуальну революцію» трактуванням промислового менеджменту як сумісної діяльності керуючих і робітників що, заснована на спільності взаємних інтересів.

Послідовник Ф. Тейлора професор Г. Гант займався розробкою методики преміальної оплати, а також розробкою теорії лідерства. Значний внесок у розвиток цієї школи зробив американський промисловець, король автомобілебудування Генрі Форд (1863–1947 рр.), ім'я якого стало символом ХХ ст., зразковим утіленням «американської мрії». Саме Г. Форд сформулював організаційно-технічні принципи управління, якими і користувався в своїй практичній діяльності.

Крім Ф. Тейлора і Г. Форда школу наукового управління вдосконалювали Г. Емерсон, Френк і Лілія Гілберт, А. Хопф та ін. Вони вважали, що, використовуючи спостереження, заміри, логіку і аналіз, можна вдосконалювати операції ручної праці, добиватись їх ефективнішого виконання. Встановлювалися норми, залежно від яких здійснювалося стимулювання праці. Представники цієї школи виступили за відокремлення управлінських функцій обміркування і планування від фактичного виконання робіт.

Класична (адміністративна) школа управління (1920–1950 рр.). «Батьком» класичного менеджменту вважається французький підприємець і інженер А. Файоль (1841–1925 рр.), який створив першу цілісну класичну школу управління і сформулював її основні принципи і функції. Його перша стаття на цю тему вийшла в 1900р., а книга «Загальне і промислове управління» – в 1916р. В 1918р. А. Файоль очолив створений ним центр адміністративних досліджень. Він доводив, що відкриті ним принципи можна застосовувати як в правлячих колах, в установах, так і в армії, тобто вони носять універсальний характер.

При відповіді на друге питання слід зауважити, що як наука, психологія управління продукує психологічні знання, що застосовуються при розв'язанні проблеми управління діяльністю організації та її працівниками. Вона охоплює такі *проблеми та завдання*:

- психологічні особливості управлінської діяльності (функціональний зміст управлінської діяльності, психологічні та соціально-психологічні чинники, що впливають на її ефективність, мотивація управлінської праці);
- психологічні основи управління персоналом; психологічні аспекти управління у сфері виробництва, бізнесу, освіти, науки, культури, спорту тощо;
- психологічні особливості діяльності керівника (стилі управління, психологічні якості керівника, мотиваційна сфера особистості керівника, психологічні показники ефективності управлінського розвитку керівника, запобігання професійній управлінській деформації й регресивному особистісному розвитку керівника);
- психологічні особливості управління організаціями (соціально-психологічні закономірності поведінки людей в організаціях, психологічні характеристики організацій та ін.);
- співвідношення «індивідуального» і «групового» в управлінні;

— психологія кадрової політики в управлінні (психологічні основи добору та навчання управлінських кадрів);
— психологія розв'язання управлінських завдань (психологія прийняття управлінських рішень);
— соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності; психологічні особливості створення іміджу організації та керівника.

На основі єдності предмета і об'єкта психології управління окреслюють такі її інтегральні **завдання**:

1. Аналіз та вивчення методологічних і теоретичних засад психології управління, розроблення методів і методик теоретико-прикладних досліджень, застосування (з попередньою адаптацією) для потреб психології управління методів і методик інших наук.
2. Виявлення та дослідження її структурних елементів: особистості керівника, його управлінської діяльності; особистості підлеглого та психологічних особливостей управління персоналом; психологічних засад управління організаціями; психологічних особливостей взаємодії в системах «керівник — підлеглий», «керівник — організація», «керівник — інші керівники», «організація — організація» в процесі управління.
3. Вивчення акмеологічних, соціокультурних, етнопсихологічних та соціально-психологічних особливостей управлінської діяльності; розроблення принципів і технологій планування, стратегії, координації, комунікації, мотивації діяльності, методів стимулювання, психологічних особливостей прийняття рішень, способів формування робочих груп тощо.
4. Аналіз умов, чинників, рушійних сил, детермінантів оптимального розвитку керівника й організації та результативності управлінської діяльності; виявлення психологічних показників ефективності управлінського розвитку керівника та організації (управлінська культура керівника, культура організації, форми взаємозв'язку між ними та з зовнішнім середовищем тощо).
5. Розроблення практичних рекомендацій для керівників і організацій з метою поліпшення управлінської діяльності, ділового спілкування, ефективного розв'язання управлінських завдань та ін.
6. Теоретико-методичне забезпечення навчальної дисципліни «Психологія управління» та пов'язаних з нею спеціальних курсів, наукових семінарів тощо.

Окреслені завдання психології управління можна розв'язати завдяки цілеспрямованому дослідженню її теоретико-методологічних проблем, науково-дослідній роботі психологів, використанню надбань інших галузей психологічних знань, з якими психологія управління має тісні міждисциплінарні зв'язки.

З розвитком психології управління як науки поступово сформувалися її структура, основні категорії, виокремилися головні функції, ключові поняття.

При відповіді на третє питання «*Структура та функції психології управління*» необхідно звернути увагу на особливості структури психології управління зумовлені завданнями і функціями, які вона здійснює в системі суспільних відносин. Елементами цієї структури є загальна теорія управління та загальні теоретичні засади психології, спеціальні психологічні, управлінські теорії, методи психологічних досліджень.

Головне завдання психології управління полягає у висвітленні основних психологічних характеристик управління, поясненні їх причин, рушійних сил і механізмів, побудові прогнозів розвитку управління та обґрунтуванні сутності прийомів надання психологічної допомоги у розв'язанні управлінських проблем. Тому структуру психології управління становлять компоненти, пов'язані з методологічними аспектами управління, феноменологією управлінської діяльності, закономірностями та механізмами управління людськими ресурсами, теоретичним обґрунтуванням методик з погляду їх ефективності та практичного застосування.

Важливим при цьому є те, що психологія управління — результат взаємодії двох тісно пов'язаних між собою протилежних процесів: диференціації (поділ психології управління на складові) та інтеграції її з іншими (не лише психологічними) галузями знання.

Сучасна психологія управління диференціювалася на такі **розділи**:

- психологія особистості та організації в управлінні;
- психологія управлінської діяльності;
- соціально-психологічні особливості управління;
- психологія управління людськими ресурсами;
- психологія управління рекламною діяльністю організації та її структурних підрозділів

Реферати:

1. Психологічна структура управлінської діяльності.
2. Морально-психологічні засади управлінської діяльності (етика відносин, моральна задоволеність, моральні потреби).
3. Психологія професіоналізму управлінської діяльності.
4. Структура і функції психології управління.

Література.

Основна: 1 (с. 13-15), 3 (с. 3-21), 9 (с. 24-36).

Додаткова: 1 (с. 15-21), 9 (с. 9-25).

Тема № 2: Індивідуально-психологічні характеристики особистості та їх урахування в системі управління

Семінарське заняття «Індивідуально-психологічні характеристики особистості та їх урахування в системі управління»

Навчальна мета заняття: : сформувати в слухачів магістратури знання про індивідуально-психологічні характеристики особистості та їх урахування в системі управління, сформувати вміння їх аналізувати.

Кількість годин – 2 години

Навчальні питання:

1. Темперамент.
1. Характер.
2. Здібності.
3. Емоції.
4. Вольові якості.
5. Мотиви і мотивація.
6. Соціальні установки.
7. Особливості поведінки особистості в групі.

Методичні вказівки:

Під час відповіді на перше питання потрібно розкрити, що *темперамент*— індивідуальні особливості людини, що виявляються в силі, швидкості, напруженості, урівноваженості, перебігу її психічної діяльності, у порівняно більшій чи меншій стійкості її настроїв.

І. Павлов пов'язав типи темпераменту з діяльністю Центральної нервової системи. Для вивчення індивідуальності застосовують чотири типи темпераменту: сангвінік, флегматик, холерик, меланхолік.

Сангвінік — сильний, врівноважений, рухливий тип нервової системи, характеризується високою активністю, енергійністю, жвавістю та багатством виразних рухів, міміки. Він товариський, легко змінює одне заняття на інше. У проблемних ситуаціях поводить адекватно і конструктивно. Як правило, добре навчається. За несприятливих умов і відсутності виховання в сангвініка можуть розвиватися поспішність, поверховість, легкомислячість у вчинках, неуважність.

Флегматик — сильний, урівноважений, інертний тип вищої нервової діяльності, що характеризується спокоєм і рівним настроєм. Міміка і рухи флегматика невиразні. Він повільний і розважливий, довго розмірковує перед роботою, але послідовний і терплячий.

Холерик — сильний, неуврівноважений тип нервової системи. Він активний, енергійний, швидкий, різкий, рвучкий, нестриманий. Схильний до швидких змін настрою, до емоційних зривів, запальний, іноді агресивний.

Меланхолік — слабкий тип вищої нервової діяльності, який характеризують низький рівень психологічної активності, сповільненість рухів, стриманість мови і швидка стомлюваність. Меланхоліку властива висока емоційна активність, глибина і стійкість емоцій, але зовні його риси виражені слабо.

Розвиваючи вчення І. Павлова, Б. Теплов (1896-1965) виокремив такі вияви людських властивостей:

- сила (витривалість);
- динамічність (легкість інерції нервових процесів);
- рухомість (швидкість зміни причин, зміна місця подразнення);
- лабільність (швидкість виникнення і припинення певного психічного процесу).

Під час відповіді на друге питання потрібно розкрити, що *характер* — сукупність стійких індивідуальних властивостей особистості, що виявляються в типових способах діяльності та спілкування, в типових обставинах і визначаються ставленням особистості до них.

Характер людини виявляється в системі відносин з навколишньою дійсністю у ставленні: до інших людей (товариськість чи замкнутість, правдивість чи облудність, тактовність чи брутальність тощо); до справи (відповідальність чи несумлінність, працьовитість чи лінощі тощо); до власності (щедрість чи жадібність, ощадливість чи марнотратність, акуратність чи неохайність); до себе (скромність чи самозакоханість, гордість чи приниженість тощо).

Підставою для визначення характеру є не спорадичний, а стійкий вияв конкретних рис особистості в різноманітних ситуаціях, міра виразності цього вияву, співвідношення з іншими рисами.

Тип характеру. Поведінка людини завжди містить у собі когнітивний (пізнавальний, розумовий), афективний (чуттєвий, емоційний) і практичний (перетворювальний, сенсорний) компоненти, з переважанням одного з них, що дає змогу визначити характерологічний тип працівника. Приміром, перевага розумового компонента засвідчує тип «мислителя», емоційно-комунікативного — «співрозмовника», перетворювального — «практика». «Мислитель» більше орієнтований на пізнання внутрішнього і зовнішнього світу, на постійні роздуми про науку, мистецтво, життя. Він любить пофантазувати, що зумовлює його низьку товариськість, невміння розв'язувати організаційні завдання. «Співрозмовник» товариський, контактний, любить компанії, легко знайомиться й адаптується в новій обстановці. «Практик» є людиною справи, не терпить тяганини, незавершених справ, зайвих міркувань. Як доброму організатору, йому подобаються завдання, що вимагають рішучих і негайних дій (М. Обозов, Г. Щокін). Загальні характеристики зовнішніх і суб'єктивних виявів поведінки різних соціальних типів представлені в табл. 2.

Урахування трикомпонентної типології поведінки важливе у процесі вибору професії. Так, людина практичного типу обирає професії, пов'язані з виробничою Діяльністю і керівництвом людьми. Емоційно-комунікативна людина надає перевагу професіям, що вимагають ефективного спілкування (кадрова робота, навчання людей тощо). Людина розумового типу знаходить себе у розумовій професійній діяльності (проекування, конструювання тощо).

Під час відповіді на третє питання потрібно розкрити, що *здібності* — індивідуально-психологічні особливості особистості, що є передумовою успішного виконання нею певної діяльності.

Формування здібностей відбувається на основі задатків — вроджених анатомо-фізіологічних особливостей нервової системи мозку. В основі однакових досягнень за певного виду діяльності можуть бути різні здібності, разом з тим одна й та сама здібність є умовою успішності різних видів діяльності. Здібності за основними видами Діяльності бувають загальними і спеціальними. До *загальних здібностей* належать психічні властивості людини (увага, спостережливість, запам'ятовування, творча уява, розважливості та ін.). До *спеціальних здібностей* — психологічні особливості індивіда, що забезпечують йому успіх у певному виді діяльності: образотворчі здібності (почуття лінії, пропорції тощо), математичні здібності (схильність до аналізу і синтезу тощо) та ін.

Отже, аналіз здібностей дає змогу зрозуміти, чому різні люди майже в однакових умовах життєдіяльності досягають різних інтелектуальних, творчих, професійних успіхів, швидше і краще за інших засвоюють знання, вміння, навички.

Поняття «здібності» є багатоаспектним і багатоплановим. Воно охоплює:

- властивості людської душі, тобто сукупність психічних процесів і станів;
- високий рівень розвитку загальних і спеціальних знань, умінь і навичок, який забезпечує успіх особистості в різних видах діяльності;
- властивості та якості індивіда, які є суб'єктивними передумовами успішної діяльності.

Для психології актуальним є те, наскільки здібності зумовлені спадковістю і впливом соціального середовища. Щодо цього досить влучним є твердження, що спадковість визначає можливості людини, а середовище — наскільки до них вдається наблизитися. Здібності формуються в діяльності, розвиваються на основі генетично зумовлених задатків. Самі природні задатки як потенційні можливості людини ще не є запорукою її успішної діяльності в майбутньому, їх потрібно розвивати, що можливо в соціумі, складовою якого є практика життєдіяльності.

Здібності можуть існувати лише в постійному розвитку. Та здібність, яка не розвивається, яку людина перестає використовувати в практичній діяльності, з часом втрачається. Тільки завдяки постійним вправам вона підтримує і розвиває в собі відповідні здібності. А загалом успішність діяльності людини залежить від ефективного використання сукупності її здібностей, умілого компенсування тих, яких не вистачає. У цьому контексті психологія вважає актуальними такі закономірності:

- ефективність будь-якої діяльності, зокрема управлінської, залежить не від однієї, а від кількох різних здібностей, поєднання яких може бути здійснене різними способами;
- здібність, якої немає у людини, може бути компенсована іншими, високорозвиненими;
- успіхи особистості в навчанні, праці, житті загалом залежать не тільки від її здібностей, а й від уявлення оточення про них;
- продуктивність є важливим чинником розвитку здібностей людини. На неї впливають не тільки вроджені задатки, а й розвиток відповідної системи операцій, умінь і способів дії в конкретній галузі. Рівень розвитку операцій, умінь і навичок у свою чергу залежить від соціокультурного, етнопсихологічного середовища, зокрема від традицій управлінської культури, парадигм навчання і підготовки кадрів управління.

Ефективність управлінської діяльності значною мірою залежить від *загальної здібності до управлінської діяльності* (ЗЗУД). Про виразність ЗЗУД свідчать уміння керівника розв'язувати нестандартні завдання і проблеми, здатність мислити масштабно, а також наслідки вияву цих здібностей. Наприклад, керівника характеризують за ступенем різноманітності використовуваних ним прийомів і методів управління: чим вищий цей ступінь, тим сильніший керівник. У прямій залежності від управлінських здібностей керівника перебуває ефективність роботи з добору і розстановки кадрів: сильний керівник схильний підбирати сильних підлеглих, а слабкий — слабких. А тому шкода від слабого керівника є подвійною: безпосередня (пряма) зумовлена низькою ефективністю його управлінської діяльності, побічна (непряма) пов'язана з негативною самоорганізацією. До інших наслідків ЗЗУД належать уміння правильно оцінювати діяльність підлеглих, перерозподіляти функції управління між керівниками нижчих рангів.

Під час відповіді на четверте питання потрібно розкрити, що *емоції*— *психічне відображення у формі безпосереднього переживання життєвого змісту явищ і ситуацій*. Вони є суб'єктивною формою вираження потреб, передують діяльності для задоволення потреб, спонукають і спрямовують її. Успіх і невдача, досягнення мети і крах ідеалів — усе це сприймається людиною насамперед емоційно. Різноманітність життєвих ситуацій породжує і різноманіття людських емоцій: позитивних і негативних, глибоких і поверхових тощо.

Завдяки емоціям людям легше порозумітися, об'єктивніше оцінити стан співрозмовника і ситуацію, спільну діяльність і спілкування. Такі базові емоції, як сором, подив, огида, задоволення, зацікавленість, радість, гнів, горе, зневага на обличчі, наприклад, африканця відображаються майже так само, як і на обличчі європейця. Отже, люди різних культур однаково сприймають і оцінюють вираз обличчя за емоційними станами. Це свідчить про вроджений характер основних емоцій. Але вродженими є не всі емоції, немало їх люди набувають у процесі навчання і виховання.

Емоції є внутрішньою мовою, системою сигналів, за допомогою яких індивід дізнається про те, що відбувається. Вони відтворюють відношення між мотивами і діяльністю. До основних емоційних станів людини, крім власне емоцій, належать почуття та афекти.

Почуття. Вони є однією з основних форм переживання людиною свого ставлення до предметів і явищ дійсності.

Почуття — психічні стани і процеси, які відображають емоційний аспект духовного світу людини, и суб'єктивне переживання подій, емоційне ставлення до навколишньої дійсності.

Почуття виконують сигнальну функцію, оскільки містять інформацію про оточення людини, є важливим регулятором її поведінки. Як досить стійкі психічні утворення, вони виокремлюють явища, які мають стабільну мотиваційну значущість.

Афекти. Свідченням їх є вчинки під впливом сильних емоцій, а не логіки розуму, зниження самовладання людини.

Афект (лат. — хвилювання, пристрасть) — сильний і відносно короткочасний емоційний стан, пов'язаний з різкою зміною важливих для суб'єкта життєвих обставин.

Такими станами є, наприклад, лють, жах, відчай, екстаз (нестяма), екзальтація (збудження без затьмарення свідомості). Здебільшого вони супроводжуються виразною мімікою, жестикуляцією. Як правило, афекти не сприяють нормальній організації поведінки. Прикладом афекту може бути несподіване переживання страху.

Страх — короткочасна чи стійка емоція, породжена в людині дійсною чи уявною небезпекою. Як психологічне явище, він виражається в тривожних і болісних переживаннях, у переляку, жаху, паніці, а також у діях (стихійних чи свідомих), спрямованих на самозбереження. Йому передують нерішучість і сумніви. Виокремлюють такі види страху: страх бідності (убогості), критики, хвороби, любовного розчарування, старості й смерті. Оскільки страх є тільки станом людської свідомості, його можна контролювати і спрямовувати. Виховання стійкості до страху пов'язане з виробленням умінь володіти собою за його відчуття.

Автор бестселера «Думай і збагачайся», американський журналіст Наполеон Хілл (1883—1963) стверджував, що страх убогості найбільш руйнівний: він паралізує розум, руйнує уяву, вбиває самовпевненість, підриває ентузіазм, охолоджує ініціативу, розмиває цілі, унеможлиблює самоконтроль, розладжує чіткість мислення, перешкоджає концентрації зусиль, позбавляє наполегливості, притягує невдачі, придушує любов, силує кращі почуття душі, нехтує дружбою, спричиняє безсоння, тугу і сум. Він охарактеризував такі *симптоми, передумови страху убогості*:

— байдужість. Виявляється вона у відсутності самолюбства, небажанні боротися з бідністю, інтелектуальній і фізичній ліні, безініціативності, нерозвинутості уяви, ентузіазму і самоконтролю;

— *нерішучість*, її засвідчують невміння і небажання Думати за себе, вичікувальна позиція;
— сумнів. Проявляється у формі пояснень і вибачень з метою прикрити чи виправдати свої невдачі, іноді поєднується із заздрістю до чужих успіхів, їх критикою;
— *занепокоєння*. Здебільшого його симптомами є прагнення шукати помилки в інших, жити не по кишені, зневажливе ставлення до своєї зовнішності, насуплений, похмурий вигляд, зловживання алкоголем, нервозність, невпевненість у собі;
- *зайва обережність*. Супроводжують її намагання бачити тільки негативне, схильність до роздумів і розмов про можливі невдачі замість концентрації свідомості на засобах досягнення успіху, песимізм, що проявляється в загальній схильності до хвороб;
- *зволікання*. Його засвідчують звичка відкладати На колись те, що мало бути зроблене значно раніше, трата сил на виправдання неробства, спілкування з тими, хто змирився з бідністю, надання переваги компромісу, а не жорсткій боротьбі, змирення з життєвими труднощами замість подолання їх.

Якими б емоції не були, вони завжди невіддільні від особистості, оскільки пов'язані з її потребами, відтворюють стан, процес і результат їх задоволення. Вдосконалення вищих емоцій і почуттів передбачає особистісний розвиток людини.

Під час відповіді на п'яте питання потрібно розкрити, що *воля — здатність людини, що виявляється у самодетермінації й саморегуляції діяльності та різних психічних процесів*.

Вольові акти індивіда пов'язані з докладанням зусиль, прийняттям рішень та їх реалізацією. В управлінській діяльності вольове рішення приймається в умовах різноспрямованих гіпотез, конкуруючих поглядів. Жодна з позицій не здатна остаточно перемогти без прийняття вольового рішення, під час якого відбувається самообмеження, стримування певних сильних потягів, свідоме підкорення їх іншим, значущим цілям. Вольова дія передбачає наявність продуманого плану здійснення вчинку. Особливою ознакою вольової дії є посилена увага до діяльності й відсутність безпосереднього задоволення у процесі й результаті її здійснення. Іноді людина спрямовує вольові зусилля на те, щоб не перемогти обставини, а подолати себе.

Воля виявляється в таких властивостях особистості, як сила волі, енергійність, витримка тощо. Це первинні вольові якості, що визначають поведінку людини. Вольову особистість вирізняють рішучість, сміливість, упевненість у собі, віра в справу. В управлінській діяльності без упевненості в собі й довіри не обійтися. Навіть у надто складних ситуаціях, настроївши свої думки на перемогу, постійно заохочуючи позитивні емоції, віру в успіх, людина неодмінно їх досягне — така формула перетворення будь-якого прагнення на реальність.

Віра — особливий стан психіки людини, що полягає в повному і беззастережному прийнятті будь-яких повідомлень, текстів, явищ, подій чи власних уявлень і висновків, які надалі можуть виступати основою людського «Я», визначати вчинки, судження, норми поведінки і відносини.

Віра виражає внутрішні переконання людини в істинності ідеї, правильності плану, тому і є одним із енергетичних джерел волі.

Волю людини характеризують і відповідальність, дисциплінованість, принциповість, обов'язковість, діловитість, ініціативність.

Основними психологічними функціями волі є:

— вибір мотивів і цілей;
— регуляція спонукування до дій за недостатньої чи надлишкової їх мотивації;
— організація психічних процесів у систему, адекватну виконуваний людиною діяльності;
— мобілізація психічних і фізичних можливостей у ситуації подолання перешкод при досягненні поставлених цілей.

Розвиток вольової регуляції поведінки в людини відбувається у кількох напрямках: перетворення несвавільних психічних процесів у свавільні; набуття контролю над своєю поведінкою; вироблення вольових якостей особистості; свідомо постановка перед собою все важчих завдань, які потребують значних вольових зусиль.

Під час відповіді на шосте питання потрібно розкрити, що *мотив*— *стійка особистісна властивість, яка охоплює потреби, є спонукальною причиною дій і вчинків*.

До структури мотиву, на думку психологів (Є. Ільїн), належать такі психологічні компоненти:

- блок, що визначається потребами;
- блок «внутрішнього фільтру» (моральний контроль, оцінювання зовнішньої ситуації, своїх можливостей, інтереси, нахили, рівень домагань);
- цільовий блок (образ предмета, що може задовольнити потребу; ціль; процес задоволення потреб).

За своїм мотиваційним значенням особливо важливою є потреба.

Потреба — стан індивіда, пов'язаний з відчуттям необхідності в чомусь важливому для існування й розвитку людини.

Потреби є джерелом активності людини, завдяки їм здійснюється регулювання її поведінки, визначається спрямованість мислення, емоцій, почуттів і волі.

Серед основних потреб особистості виокремлюють:

- біологічні (потреби в їжі, повітрі тощо);
- матеріальні (потреба в одязі, житлі тощо);
- соціальні (потреба в предметно-суспільній діяльності, в усвідомленні свого місця в суспільстві);
- духовні (потреба в інформації — пізнавальній, моральній та ін.).

Всебічне пізнання причин поведінки людини пов'язане з аналізом її потреб, мотивів, які спричинилися до її конкретних вчинків, поведінки загалом. У таких випадках ідеться про мотивацію.

Мотивація — сукупність причин психологічного характеру (система мотивів), які зумовлюють поведінку і вчинки людини, їх початок, спрямованість і активність.

Феномен мотивації реалізується в різних її формах, що залежить від змісту і психічної сутності мотивів, особливостей структури особистості, віку, статі, соціальної диспозиції тощо.

Під час відповіді на сьоме питання потрібно розкрити, що *соціальна установка* — *суб'єктивна орієнтація індивідів як представників групи на певні цінності*.

Орієнтації диктують людині соціально прийнятні способи поведінки. У психології управління установку використовують під час вивчення: 1) ставлення особистості як члена групи (організації, установи тощо) до об'єктів, механізмів саморегуляції; 2) стійкості й пого-
дженості соціальної поведінки індивіда під час прийняття управлінського рішення, прогнозування можливих форм поведінки персоналу за певних обставин тощо. В управлінській діяльності важливі такі функції установок:

- визначення стійкості, послідовності, цілеспрямованості діяльності;
- забезпечення стабільної діяльності в ситуації, схильній до змін;
- звільнення суб'єкта від необхідності приймати рішення і мимовільно контролювати діяльність у стандартних ситуаціях;
- визначення інертності діяльності, забезпечення важкості пристосування суб'єкта до нових ситуацій.

Ефекти установки безпосередньо виявляються тільки за зміни умов діяльності, спричинюються відповідністю чи невідповідністю внутрішніх потреб, ставленням людини до себе, соціальних вимог узагалі, конкретних фактів дійсності зокрема.

Під час відповіді на восьме питання потрібно розкрити, що суттєвою характеристикою особистості є її поведінка у групі, вміння контактувати і взаємодіяти з іншими людьми, дотримуватися групових норм і правил. Оскільки процес відносин особистості й групи є надзвичайно складним, для їх розуміння й оцінювання важливі як властивості особистості, котра займає певні статус і позицію в групі, так і склад, характер діяльності, рівень організації групи та групові процеси.

Психологія послуговується поняттями, котрі визначають місце й особливості поведінки особистості в групі та в ширших соціальних об'єднаннях. Найважливішими серед них є статус, позиція і роль.

Статус. Він відображає визнання чи невизнання особи, повагу чи неповагу, симпатію чи антипатію до неї у групі, колективі, суспільстві.

Статус (лат. status — стан, становище) — становище індивіда в системі міжособистісних відносин у групі, суспільстві, його права, обов'язки і привілеї.

У різних групах одна людина може мати різний статус. Оскільки індивід перебуває у взаємозв'язках різного рівня, виокремлюють економічний, правовий, професійний, політичний, особистісний та інші статуси особистості. Більш узагальненими є психологічний і соціальний статуси. Розрізняють також заданий і досягнутий, формальний і неформальний, суб'єктивний і об'єктивний статуси.

Загалом статус постає як єдність об'єктивного й суб'єктивного, особистісного, як показник визнання значущості особистості групою чи суспільством. У статусі виявляють себе групові норми й цінності. Головними складовими статусу є авторитет і престиж особистості. Основою авторитету є властивості і риси людини, що за рівнем свого розвитку суттєво переважають такі самі якості інших. В управлінській діяльності вирішальною у формуванні взаємин на рівні «керівник — підлеглий» є не об'єктивна цінність властивостей людини, а суб'єктивна їх цінність для тих, хто взаємодіє.

Позиція. Це поняття характеризує особистість як суб'єкт суспільних відносин, сукупність її ставлення до життя в різних його виявах.

Позиція (лат. positio — становище) — погляди, уявлення, установки особистості відносно умов її життєдіяльності.

У тлумаченні цього поняття склалися такі підходи:

— соціологічний. Тлумачить позицію як щось зовнішнє до особистості, її місце в системі відносин, умови, за яких людина діє як особистість;

— психологічний. Розглядає позицію як внутрішній компонент структури особистості.

Позиція особистості показує реальне діяльне ставлення людини до подій. У ній виявляються цінності особистості.

Роль. Функціонування цього поняття пов'язане з поглядами на особистість не лише як на об'єкт, а й як на суб'єкт відносин у суспільстві.

Роль (франц. role — перелік) — певна соціальна, психологічна характеристика особистості, спосіб поведінки залежно від її статусу і позиції у групі, суспільстві, в системі міжособистісних, суспільних відносин.

Реферат:

1. Психологічна структура особистості.
2. Засади управлінської діяльності щодо особистості.
3. Психологія професіоналізму управлінської діяльності.
4. Сутність і особливості прийняття управлінських рішень.
5. Сутність і особливості планування.
6. Сутність і особливості прийняття управлінських рішень.
7. Соціально-психологічні методи вивчення організації в структурі управління (метод впливу, метод групового оцінювання особистості, метод соціометрії).
8. Комунікативна природа управління. Комунікативний потенціал керівника.

Література.

Основна: 1 (с. 11-23), 3 (с. 15-37), 5 (с. 54-76), 6 (с. 25-46), 8 (с. 28-39)

Допоміжна: 2 (с. 31-36), 4 (с. 21-29), 7 (с. 25-31).

Тема № 3: Психологія особистості керівника.

Семінарське заняття «Психологія особистості керівника».

Навчальна мета заняття: сформувати у слухачів магістратури знання про індивідуально-психологічні характеристики особистості керівника та їх урахування в системі управління, сформувати вміння їх аналізувати.

Кількість годин – 2 години.

Навчальні питання:

1. Управлінські ролі керівника.
2. Концепції стилів керівництва.
3. Психологічні типи керівників.

Методичні вказівки:

При відповіді на перше питання «Управлінські ролі керівника» необхідно звернути увагу, що роль керівника в організації є багатоплановою. Він наділений правом вирішувати, впливати на підлеглих, що передбачає певний тип стосунків з іншими людьми. Особистісний авторитет керівника і офіційні повноваження є підґрунтям, на якому формується його реальний вплив на діяльність організації, зокрема й управлінську систему загалом. Керівник повинен знати не тільки всі аспекти взаємин у групі, а й чинники, що сприяють формуванню позитивного морально-психологічного клімату. Залежно від ситуації він є організатором, комунікатором, експертом, критиком і безпосереднім виконавцем.

Управлінські ролі визначають обсяг та зміст роботи керівника незалежно від специфіки конкретної організації, вони взаємопов'язані і діють для розв'язання накреслених завдань.

До спільних рис керівника і лідера належать:

- здійснення ролі координаторів, організаторів соціальної групи;
- реальний соціальний вплив у групі, що здійснюється, однак, різними засобами;
- використання субординаційних відносин, які чітко регламентовані для керівника і не передбачені для лідера.

Відмінності між керівництвом та лідерством виявляються у таких аспектах:

- керівника призначають офіційно, а лідер формується стихійно. Отже, керівництво є офіційно регламентованим процесом;
- керівникові закон надає певні права та обов'язки, а лідер може їх не мати;
- керівник наділений певною системою офіційно встановлених санкцій, використовуючи які, може впливати на підлеглих, а лідеру ці санкції не надані;
- керівник представляє свою групу в зовнішній сфері відносин, а лідер обмежений переважно відносинами в групі;
- керівник, на відміну від лідера, несе відповідальність перед законом за стан справ у групі;
- керівник здійснює регуляцію офіційних відносин групи як певної соціальної організації, а лідер регулює міжособистісні стосунки у групі;
- лідерство виникає за умов мікросередовища (мала група), а керівництво є елементом макросередовища, тобто воно пов'язане з усією системою суспільних відносин;
- керівництво є явищем більш стабільним, аніж лідерство (висунення лідера залежить від настрою групи);
- процес прийняття рішення керівником значно складніший, опосередкований багатьма обставинами, які не обов'язково мають витoki в цій групі чи організації, тоді як лідер здебільшого приймає безпосередні рішення, які стосуються групової діяльності.

Реферат:

1. Якості і риси керівника.
2. Психологічні аспекти управління кадрами (управління, планування і добір кадрів).
3. Сутність і особливості ділового (управлінського) спілкування.
4. Соціально-психологічна специфіка ділового спілкування в управлінській діяльності.
5. Призначення, функції і види переговорів. Стадії ведення переговорів.

6. Методи, психологічні механізми і тактичні прийоми підготовки й ведення переговорів.
7. Сутність і види конфліктів в організації. Основні причини і джерела конфліктів.

Література:

Основна: 1 (с. 21-25), 2 (с. 12-56), 4 (с. 28-36), 5 (с. 65-69), 9 (с. 14-26).

Допоміжна: 7 (с. 85-90), 8.

Тема № 4: Психологія ділового спілкування в управлінні

Семінарське заняття «Психологія ділового спілкування в управлінні»

Навчальна мета заняття: сформувати в слухачів магістратури знання про індивідуально-психологічні характеристики ділового спілкування в управлінні та їх урахування, сформувати вміння їх аналізувати.

Кількість годин – 2 години

Навчальні питання:

1. Соціально-психологічна специфіка ділового спілкування в управлінській діяльності
2. Сутність і особливості ділового (управлінського) спілкування.
3. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу.
4. Етнокультурні та етнопсихологічні особливості ділового спілкування

Методичні вказівки:

При відповіді на перше питання «**Соціально-психологічна специфіка ділового спілкування в управлінській діяльності**» розкрити суб'єктивний, внутрішній світ однієї людини для іншої, така своєрідна «презентація» дає змогу з'ясувати людські якості. Завдяки спілкуванню індивід прилучається до життя організації, засвоює її досвід, здобутки, водночас він відособлюється, виокремлюється із групи, формує свою індивідуальну неповторність і самобутність.

Структура спілкування, зокрема й управлінського, містить інтерактивну, перцептивну й комунікативну складові:

1. Інтерактивна (взаємодія) складова ділового спілкування. Передбачає обмін не лише інформацією, а й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль та взаємодопомога у розв'язанні спільного завдання. Взаємодія в цьому контексті є аспектом спілкування, що виявляється в організації учасниками управлінського процесу взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення спільної мети. Важливий аспект взаємодії — взаєморозуміння, тобто таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з точки зору авторів інформації. В соціальній психології виокремлюють компоненти та рівні взаєморозуміння. До компонентів взаєморозуміння відносять:

- схожість чи співзвучність поглядів, почуттів у різних ситуаціях;
- сприймання поглядів іншого навіть тоді, коли вони здаються неправильними;
- взаємне розуміння думок.

Серед рівнів взаєморозуміння виокремлюють:

- згоду (взаємопогоджені оцінки ситуацій і правила поведінки співучасників. Згода — це формальний рівень взаєморозуміння);
- осмислення (стан свідомості, за якого в учасника ділової взаємодії виникає впевненість у адекватності своїх уявлень і обраних засобів впливу);
- співпереживання (здатність враховувати стан співрозмовника).

Оскільки психологічні функції лідера багато в чому збігаються з функціями керівника, в організаціях постає проблема взаємодії керівника й лідера. Розрізняють кілька її типів:

- партнерська взаємодія. Передбачає спілкування, за якого керівник визнає авторитет лідера, а лідер визнає справедливості соціального статусу керівника;
- маніпулятивна взаємодія. Проявляється в спілкуванні, коли керівник намагається використати лідера для тиску на групу;

- конфліктна взаємодія. Властива спілкуванню, за якого керівник бачить у лідерів свого суперника, який зазіхає на його владу та авторитет.

Особистість як суб'єкт і об'єкт управління бере участь у численних відносинах: виробничих, політичних, моральних, національних та ін. Такі відносини, як правило, позбавлені особистісного вияву і відображають зв'язки, взаємодію не між конкретними індивідами, а між представниками різних соціальних груп (організацій). Вони є об'єктивними і не залежать від бажань і прагнень, симпатій чи антипатій. Однак для кожної конкретної людини суспільні відносини, відбиваючись у її внутрішньому світі, набувають суб'єктивного характеру, індивідуального забарвлення і стають фактом її конкретної взаємодії із соціумом.

При відповіді на друге питання **«Сутність і особливості ділового (управлінського) спілкування»** звернути увагу на управлінські відносини передбачають здійснення керівником, крім планування, організації, мотивації та контролю, комунікацій на всіх рівнях управління. Йдеться про ділове (управлінське) спілкування.

Ділове (управлінське) спілкування — двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку.

Ділове спілкування є специфічною формою активності учасників управлінського процесу, передбачає встановлення прямих і опосередкованих контактів між тими, хто вступає у ділові відносини, забезпечує реагування і вплив на дії та інформацію інших осіб, взаємне сприймання. Для процесу ділового спілкування потрібні як мінімум дві особи — відправник і одержувач інформації. Йдеться про діалогічний тип відносин, який можна вважати універсальною умовою буття людини, формою становлення, розкриття та вираження її сутності. Ще російський літературознавець, теоретик мистецтва М. Бахтін (1895—1975) наголошував, що діалогічні відносини проходять крізь мислення і всі людські відносини, що тільки у спілкуванні, у взаємодії розкривається людина в людині як для інших, так і для самої себе. Тому один голос нічого не завершує і нічого не вирішує, два голоси — мінімум для буття. Будь-який діалог є складною взаємодією рівноправних індивідуальних учасників, які відкриті до сприйняття, розуміння й переживання почуттів, думок і діяльності інших людей. Ділові відносини між людьми поділяють на:

- діалогічні (один партнер сприймає цілісний образ іншого як бажаного партнера взаємодії на основі визнання його належності до певної спільноти, до якої він зараховує і себе);
- антидіалогічні (один або обидва партнери взаємодії сприймають один одного як об'єкт, принципово заперечуючи при цьому будь-яку спільність між ними);
- індиферентні (відсутність у партнерів будь-якої зацікавленості до взаємодії. За сприятливих обставин при таких відносинах можливий формальний контакт).

Діалогічне спілкування у сфері ділових (управлінських) відносин вибудовується за монологічним і діалогічним принципами, передумовами яких є управлінські цілі та завдання, індивідуальні властивості й психологічні особливості керівників та інших учасників процесу управління. За монологічного підходу в ділових відносинах індивід вважає себе носієм незаперечної істини, застосовуючи діалогічну форму спілкування тільки для того, щоб вивести співрозмовника на цю істину. Діалогічний підхід передбачає визнання за співрозмовником права на власну думку, власну позицію, яку він мусить обґрунтувати.

Суттєвою ознакою спілкування-діалогу в управлінні є особливий морально-психологічний клімат, для якого характерні відкритість, доброзичливість, взаємна довіра. Відкритість як складова професійної компетентності керівника — це готовність та вміння бути самим собою, неприховано виявляти співрозмовнику свою позицію, думку. Важливим її аспектом є проникливість в іншу, відмінну від власної, думку, вміння поставитись до своєї позиції як до однієї з можливих. Зворотний зв'язок як невід'ємна риса спілкування-діалогу має такі особливості ефективності цього процесу: аргументованість, специфічність (причетність до думки учасника спілкування); оперативність врахування феноменів групового спілкування-лідерства, групового тиску, групової диференціації.

При відповіді на третє питання «Ділове спілкування як засіб управлінського впливу» звернути увагу на те, що управлінське спілкування керівників своїм змістом охоплює певні аспекти взаємовпливу індивідів, покликаного змінити поведінку партнера по взаємодії. Можливості впливу залежать від розуміння керівником потреб та інтересів співробітників, інших людей. Таке розуміння формується на підставі інформації, що надходить від учасника комунікативного процесу, спостереження й правильної інтерпретації слів і справ співробітників.

Значущим чинником ефективного впливу є авторитет керівника і його вміння переконувати людей. Переконання спрямоване на зняття своєрідних «фільтрів» на шляху інформації до свідомості й почуттів людини, оскільки переконаність — це наслідок свідомого прийняття інформації, впевненості в її об'єктивності, чому передують її аналіз та оцінювання. При цьому має бути очевидною і достатньою кількістю аргументів щодо правдивості інформації. Успішність переконання знижується, якщо сформовані раніше погляди на проблему співробітників принципово розходяться з тим, у чому переконує керівник. Найефективнішими формами переконання співробітників є бесіда, дискусія, групова полеміка, оскільки сформована за таких умов думка набагато глибша й триваліша за ту, що виникла через пасивне сприймання інформації. На ефективність переконання об'єктивно впливає й емоційне ставлення людини до факту, повідомлення. Похитнути такі емоційні оцінки часто не можуть жодні логічні доведення. «Блокують» аргументи і з метою зберегти високу самооцінку, передусім оцінку своїх знань, обізнаності, освіченості тощо. З мотивом збереження особистістю самооцінки пов'язане й відкидання абсолютно справедливих, але висловлених у грубій і образливій формі аргументів. Тому керівник, прагнучи досягти мети силою переконання, повинен особливо стежити за своїми манерами.

У процесі ділового спілкування керівник впливає на психічну сферу людини, групи людей. При цьому можливі послаблення їх усвідомленого контролю, некритичне оцінювання змісту повідомлення. За таких обставин виявляє себе один із традиційних способів впливу під час спілкування — *навіювання*, характеристикою якого є істотне зниження критичності людини до інформації, відсутність прагнення перевірити її достовірність, необмежена довіра до її джерел. Саме ця довіра і становить основу ефективності навіювання. Навіть за високого самоконтролю цілком позбавитися навіювання людина не спроможна, тому керівники часто вдаються до нього, намагаючись досягти необхідного впливу на співробітників. При навіюванні вплив спрямований не до логічного аналізу явищ, здатності думати, а до готовності підлеглого одержати розпорядження, наказ, інструкцію. Ефективність навіювання підсилюють впевнені манери, категоричний тон, виразна інтонація суб'єкта навіювання. Навіювання спрямовані не лише на емоції об'єкта, а й на його свідомість і підсвідомість. Саме тому воно може спричинитися до маніпуляцій поведінкою людини.

Четверте питання «Етнокультурні та етнопсихологічні особливості ділового спілкування» ділове спілкування має враховувати етнопсихологічні особливості суб'єктів взаємодії, оптимально використовувати їх вплив на управлінський процес. Здійснюючи зв'язки між учасниками управлінського процесу (ці зв'язки бувають як внутрієтнічні, так і міжєтнічні), ділове спілкування забезпечує передавання етнокультурної інформації, необхідної для просторової стабільності та культурної інтегрованості етносу. Специфічні для певного етносу форми передавання інформації сприяють консолідації етнічної культури та відокремлюють її від інших етнічних груп, забезпечують її внутрішню цілісність, своєрідність та унікальність.

Етнокультурна та етнопсихологічна детермінація процесу ділового спілкування здійснюється на таких рівнях:

- соціальному (зміст спілкування між людьми визначають суспільні відносини);
- на рівні культурного життя суспільства (форми, мова спілкування, способи реалізації комунікативних процесів залежать від етнічних, історичних, професійних, психологічних, вікових та інших особливостей кожного типу культури);

- на рівні управлінської культури організації, взаємозв'язків та етнопсихологічних особливостей її членів.

Детермінація спілкування має загальний характер і не відображає того багатства видів комунікації, які глибоко розкриваються лише на соціально-психологічному рівні, закономірності якого, хоч і підпорядковані загальносоціальним, мають етнокультурну та етнопсихологічну специфіку. Це свідчить, що особливості ділового спілкування в управлінні обумовлюються як соціально-психологічними чинниками (характер етнічної взаємодії, обміну інформацією, сприймання людьми один одного, вияву норм, установок, соціальних ролей у спілкуванні), так і культурними традиціями (табу, звичаї, стереотипи, етикет, соціальний символізм). Тому традиційно зафіксовані акти спілкування («стандарти комунікації») — лише частина, хоч і досить значна, феномену ділового спілкування. Помітним елементом ділового комунікаційного процесу є етнопсихологічні й культурні особливості. Йдеться про дотримання особистістю у різних ситуаціях спілкування специфічних для етносу моральних норм, про місце культурних традицій спілкування в системі ціннісних орієнтацій людини, про знання учасниками ділової взаємодії найдавніших культурних норм певного народу.

Інтенсифікація міжнародних зв'язків, розвиток господарських, культурних, наукових та інших відносин між державами актуалізують проблему міжнаціонального спілкування. Професіоналізм керівника в такому разі передбачає наявність знань і вмінь, пов'язаних із національно-психологічною детермінацією ділових переговорів, неформальним спілкуванням з представниками різних національностей.

Теми для рефератів

1. Комунікативні бар'єри у спілкуванні працівників слідчих підрозділів, шляхи їх подолання.
2. Якості особистості, що ускладнюють спілкування.
3. Порівняльний аналіз понять «компетентність», «соціальна компетентність», «соціально-психологічна компетентність», «комунікативна компетентність», «професійна компетентність», «життєва компетентність» працівників міліції.
4. Невербальні засоби спілкування.
5. Ефекти міжособистісного сприйняття
6. Формування першого враження на людину
7. Форми і типи поведінки людини в конфліктній ситуації.
8. Якості і риси керівника.
9. Психологічні аспекти управління кадрами (управління, планування і добір кадрів).
10. Сутність реклами в психології.
11. Психологія рекламної діяльності організації.
12. Сутність і елементи іміджу.
13. Ефективне управління іміджем.

Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна

1. Беззубко Л.В., Зюнькін А.Г., Калина А.В. Управління трудовими конфліктами : /home/fulltext : навч. посіб. Київ : МАУП, 2014. 256 с.
2. Жавнерчик О.В. Психологія управління. Конспект лекцій. Одеса: ОДЕКУ, 2020. 161 с.
http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/7402/1/Zhavnerchik_OV_Psihol_ypr_KL_2020.pdf
3. Кісіль З.Р., Угрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч. посіб. : Рекомендовано МОН України. Київ : Академвидав, 2010. 544 с.
5. Прищак М.Д., Лесько О.Й. Психологія управління в організації: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2016. 150 с.
https://shron1.chtyvo.org.ua/Pryschak_Mykola/Psykholohiia_upravlinnia_v_orhanizatsii.pdf
6. Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лаврентьєва А. О. Психологія управління : навч. посіб. для студ. всіх спец. : Харків : НТУ «ХПІ», 2010. 160 с.
7. Ходаківський Є.І. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2008. 608 с.
8. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: конспект лекцій. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2013. 132 с.
<https://core.ac.uk/download/pdf/19445608.pdf>
9. Чепіга Л.П., Шевченко Л.О. Психологія управління : навч.-метод. посіб. для самост. роботи студентів. Харків : ХНУВС, 2020. 71 с.

Допоміжна

1. Бандурка О. М., Землянська О. В. Психологія керівника : монографія. Харків : Золота миля, 2013. 720 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : Київ : Знання, 2008. 293 с.
3. О'Коннор К. Основи ефективного лідерства : пер. з англ. Київ : Британська Рада в Україні, 2010. 96 с.
4. Великий В.М. Конфліктологія : навч. посіб. : Херсон : Вид. Чуєв С.М., 2006. 340 с.
5. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : навч. посібник. Київ : Професіонал, 2010. 336 с.
6. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2013. 220 с.
7. Мерман Е. Мотивація персоналу. Інструменти мотивації для успіху організації : пер. з німець. Харків : Гуманит. центр, 2010. 184 с.
8. Угрин О.Г. Психологія управління : практ. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2017. 163 с.