

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Сумська філія
Кафедра гуманітарних дисциплін

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ДО СЕМІНАРСЬКИХ, ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
навчальної дисципліни
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОМУНІКАТИВНА
КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКА ПОЛІЦІЇ»
обов'язкових компонент освітньої програми
другого (магістерського) рівня вищої освіти

262 Правоохоронна діяльність (правоохоронна діяльність)

Суми 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

Вченою радою Сумської філії
ХНУВС
Протокол від 29.08.2023 № 8

ПОГОДЖЕНО

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

Розглянуто на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії
Харківського національного університету внутрішніх справ

Протокол від 29.08.2023 №2

Розробник:

Професор кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії Харківського
національного університету внутрішніх справ, кандидат історичних наук,
старший науковий співробітник **Надія ДЕМИДЕНКО**

Рецензенти:

1. Професор кафедри педагогіки та психології факультету №3 Харківського
національного університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук,
доцент **Наталія МІЛОРАДОВА**
2. Старший викладач кафедри психології, політології та соціокультурних
технологій Сумського державного університету, кандидат психологічних наук,
доцент **Наталія ТЕСЛИК**

1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами
(денна форма навчання)

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 № 3							залік
ТЕМА № 1. Предмет, об'єкт і завдання психології управління	16	2	2	2		10	
ТЕМА № 2. Психологія особистості керівника	16	2	2	2		10	
ТЕМА № 3. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції. Методи управління гендерними конфліктами	26	2	2	2		20	
ТЕМА №4 Особливості професійного спілкування працівників поліції	16	2	2	2		10	
ТЕМА № 5. Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції	16	2	2	2		10	
Всього за семестр	90	10	10	10		60	

4.1.2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами

(заочна форма навчання)

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 № 3							
ТЕМА № 1. Предмет, об'єкт і завдання психології управління	16	-	-	-		16	залік
ТЕМА № 2. Психологія особистості керівника	16	2	-	-		14	
ТЕМА № 3. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції. Методи управління гендерними конфліктами	26	-	2	-		24	
ТЕМА №4 Особливості професійного спілкування працівників поліції	16	-	-	-		16	
ТЕМА № 5. Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції	16	-	-	2		14	
Всього за семестр	90	2	2	2		84	

3. Методичні вказівки до семінарських та практичних занять

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

Семінарське заняття №1. 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 – 2 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 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 з НПім іншого типу повинна виконати його. Головні свої ідеї Тейлор сформулював у книгах «Відрядна система» (1895р.), «Цеховий менеджмент» (1903р.), «Принципи наукового менеджменту» (1911р.) 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 Генрі 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 Анрі Файоль (1841–1925 рр.), 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.

Теми рефератів

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

1. Власова О.І. Соціальна психологія організацій та управління. Підручник. К: Центр учбової літератури, 2010. 397 с.
2. Гура О.І. Психологія управління : навчальний посібник. Херсон : ОЛДІ ПЛЮС, 2015. 212 с.
3. Гуменюк, Л.Й. Соціальна конфліктологія. Підручник. Львів : ЛьвДУВС, 2015. 564 с.
4. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів :
5. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
6. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.

Практичне заняття №1. 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 – 2 години.

Місце проведення – аудиторія.

Навчальні питання:

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

План проведення заняття:

I. Вступ до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

1. Етапи становлення психології управління. Предмет психології управління. Провести науковий аналіз різних управлінських шкіл
2. Завдання психології управління.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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).
- Розроблення практичних рекомендацій для керівників і організацій з метою поліпшення управлінської діяльності, ділового спілкування, ефективного розв'язання управлінських завдань та ін.

3. Структура і функції психології управління. Проаналізувати 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.
 III. Заключна частина заняття.
 Підведення підсумків та оголошення результату заняття.

Література

1. Власова О.І. Соціальна психологія організацій та управління. Підручник. К: Центр учбової літератури, 2010. 397 с.
2. Гура О.І. Психологія управління : навчальний посібник. Херсон : ОЛДІ ПЛЮС, 2015. 212 с.
3. Гуменюк, Л.Й. Соціальна конфліктологія. Підручник. Львів : ЛьвДУВС, 2015. 564 с.
4. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів :
5. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
6. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.

Семінарське заняття №2. «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.

Теми рефератів

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.
8. Комунікативна природа управління. Комунікативний потенціал керівника.
9. Сутність і особливості ділового (управлінського) спілкування.

10. Соціально-психологічна специфіка ділового спілкування в управлінській діяльності.
11. Призначення, функції і види переговорів. Стадії ведення переговорів.
12. Методи, психологічні механізми і тактичні прийоми підготовки й ведення переговорів.
13. Сутність і види конфліктів в організації. Основні причини і джерела конфліктів.
14. Форми і типи поведінки людини в конфліктній ситуації.
15. Психологічні аспекти управління кадрами (управління, планування і добір кадрів).

Література

Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с. 4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
3. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.
3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Практичне заняття Тема №2. 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.

Місце проведення – аудиторія.

Навчальні питання:

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

План проведення заняття:

I. Вступ до заняття.

II. Основна частини заняття.

Три питання носять творчий характер. Необхідно проаналізувати завдання, які стоять перед керівниками різних рівнів, і на підставі цього запропонувати порівняльну характеристику психологічних особливостей їх керівної діяльності.

Оформити звіт доцільно у формі таблиці. Л.І. Уманський виділяє 6 типів лідерів за виконуваними ролями:

- 1) організатор (функція групової інтеграції);
- 2) ініціатор (висування ідей і рішення нових проблем);
- 3) генератор емоційного настрою (домінує у формуванні настрою групи);
- 4) еталон (зразок, ідеал, «зірка»),
- 5) майстер (спеціаліст у якомусь виді діяльності);
- 6) ерудит (відрізняється великими знаннями).

В управлінні персоналом використовується і класифікація лідерів залежно від того, як їх сприймає група: 1) «один з нас» - не виділяється серед членів групи, сприймається як «перший серед рівних» у певній сфері - найбільш щасливий або волею випадку опинився на керівній посаді, в цілому, на думку групи, живе, радіє, засмучується, приймає правильні рішення і помиляється, як і всі інші члени групи; 2) «кращий з нас» - виділяється з членів групи за багатьма (діловим, моральним, комунікаційним та ін .) якостями і в цілому є зразком для наслідування; 3) «хороша людина» - сприймається і цінується як реальне втілення кращих моральних якостей: порядності, доброзичливості, уваги до інших, готовність прийти на допомогу; 4) «служитель» - прагне виступати в ролі виразника інтересів своїх прихильників і групи і в цілому, орієнтується на їх думку і діє від їх імені.

Типи сприйняття лідера окремими членами групи часто не збігаються або накладаються один на одного. Так, один із співробітників може оцінювати лідера як «одного з нас», інші неї сприймають його одночасно і як «кращого з нас», і як «служителя».

Цікавий психоаналітичний підхід до розуміння і до класифікації видів лідерства. З.Фрейд розумів лідерство як двоєдиний психологічний процес: з одного боку, груповий, з іншого - індивідуальний. В основі цих процесів лежить здатність лідерів притягувати до себе людей, несвідомо викликати почуття захоплення, обожнювання, любові. Психоаналітики виділяють десять типів лідерства.

1. «Соверен», або «патріархальний повелитель». Лідер в образі суворого, але

улюбленого батька, він здатний придушити або витіснити негативні емоції, і переконати людей впевненість в собі. Його висувають на основі любові і шанують.

2. «Ватажок». У ньому люди бачать вираз, концентрацію своїх бажань, що відповідають певному групового стандарту. Особистість ватажка - носій цих стандартів. Йому намагаються наслідувати в групі.

3. «Тиран». Він стає лідером, тому що вселяє оточуючим відчуття покори і несвідомого страху, його вважають найсильнішим. Лідер-тиран - домінуюча, авторитарна особистість, його зазвичай бояться і йому підкоряються.

4. «Організатор». Він виступає для членів групи як сила підтримки «Я-концепції» і задоволення потреб кожного, знімає відчуття провини і тривоги. Такий лідер об'єднує людей, його поважають.

5. «Спокусник». Людина стає лідером, граючи на слабостях інших. Він виступає в ролі «магічної сили», даючи вихід пригніченим емоціям інших людей, запобігає конфліктам, знімає напругу. Такого лідера обожнюють і часто не помічають його недоліків.

6. «Герой». Жертвує собою заради інших; такий тип проявляється особливо у ситуаціях групового протесту - завдяки його хоробрості інші орієнтуються на нього, бачать у ньому стандарт справедливості. Лідер герой захоплює за собою людей.

7. «Поганий приклад». Виступає як джерело заразливості для безконфліктної особистості, емоційно заражає інших.

8. «Кумир». Атрактивний лідер, позитивно заражає оточення, його люблять, обожнюють, ідеалізують.

9. «Ізгой».

10. «Козел відпущення».

Два останніх типи лідерів, по суті, антилідери, вони є об'єктом агресивних тенденцій, завдяки яким розвиваються групові емоції. Часто група об'єднується для боротьби з антилідерами, але варто їм зникнути, як група починає розпадатися, внаслідок втрати спільногрупового стимулу.

Лідерство розрізняють і за силою впливу на членів групи: «Беззаперечний лідер» - вказівки виконуються навіть тоді, коли розходяться з інтересами членів групи; «не беззаперечний» - підпорядкування можливо до тих пір, поки не виникає протиріччя між власними інтересами і потребами членів групи.

III. Заключна частина заняття. Підведення підсумків та оголошення результату заняття.

Література

Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.

3. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.
3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Семінарське заняття №3. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції. Методи управління гендерними конфліктами

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. Характер. Здібності. Емоції.
2. Вольові якості.
3. Мотиви і мотивація.
4. Соціальні установки.
5. 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, легкодумство у вчинках, неухважність.

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, російський психолог Борис 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 перше 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 (проектування, 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, розважливість 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 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, і 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. *агієсгиз* — хвилювання, пристрасть) — сильний і відносно короткочасний емоційний стан, пов'язаний з різкою зміною важливих для суб'єкта життєвих обставин.

Такими станами є, наприклад, лют, жах, відчай, екстаз (нестяма), екстазія (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, унеможливорює самоконтроль, розладжує чіткість мислення, перешкоджає концентрації зусиль, позбавляє наполегливості, притягує невдачі, придушє 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, нерозвинутої 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 друге 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 погодженості соціальної поведінки індивіда під час прийняття управлінського рішення, прогнозування можливих форм поведінки персоналу за певних обставин тощо.

В управлінській діяльності важливі такі функції установки:

- 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, спричиняються 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.

Теми рефератів:

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).

Література Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с. 4.
- Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч.посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
3. управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П.Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.
3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Практичне заняття №3. Комунікативна компетентність та професійне спілкування працівників поліції. Методи управління гендерними конфліктами.

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

Кількість годин – 2 години

Місце проведення – аудиторія.

Навчальні питання:

- 1.Темперамент. Характер. Здібності. Емоції.
- 2.Вольові якості.
- 3.Мотиви і мотивація.
- 4.Соціальні установки.

5. Особливості поведінки особистості в групі.

План проведення заняття:

I. Вступ до заняття.

II. Основна частини заняття.

1. Розкрити, що таке темперамент.

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

Сангвінік — сильний, рівноважений, 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 себе адекватно і конструктивно. Як правило, добре навчається. За несприятливих умов і відсутності виховання в сангвініка можуть розвиватися поспішність, поверховість, легкомудство у вчинках, неухважність.

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, нерівноважений 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.

Характер.

Розкрити, що характер людини виявляється в системі відносин з навколишньою дійсністю у ставленні: до інших людей (товарищескість 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 стійкий вияв конкретних рис особистості в різноманітних ситуаціях, міра виразності цього вияву, співвідношення з іншими рисами. Навести приклади типів характеру.

3. Здібності.

Розкрити поняття здібностей. 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, розважливність 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.

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.

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.

4. Емоції.

Розкрити поняття емоції. Почуття. Афекти. Страх. Симптоми страху, 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

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.

5. Вольові якості.

Розкрити поняття воля. 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.

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.

6. Мотиви і мотивація. Розкрити поняття мотив. 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.

Соціальні установки. Розкрити поняття соціальна установка. 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 установки: -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, спричиняються відповідністю чи невідповідністю внутрішніх потреб, ставленням людини до себе, соціальних вимог узагалі, конкретних фактів дійсності зокрема.

8. Особливості поведінки особистості в групі. Розкрити, поняття, 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.

ІІІ. Заключна частина заняття. Підведення підсумків та оголошення результату заняття.

Література

Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с. 4.
- Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч.посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
3. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.

3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Семінарське заняття № 4. Особливості професійного спілкування працівників поліції.

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 самотність.

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);

- індіферентні (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, покликано 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 передусє її аналіз та оцінювання. При цьому має бути очевидною і достатньою кількість 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 о 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. Комунікативна компетентність працівників поліції
11. Методи діагностики та розвитку комунікативної компетентності.
12. Комунікативна компетентність: суть, структура, розвиток.
13. Шляхи розвитку комунікативної компетентності працівників поліції.
14. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
15. Професійна деформація особистості працівника поліції.
16. Конфлікти та професійний стрес.

Література

Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с. 4.
- Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
3. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.
3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Практичне заняття № 4. Особливості професійного спілкування працівників поліції

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

Місце проведення – аудиторія.

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

План проведення заняття:

I. Вступ до заняття.

II. Основна частини заняття.

1. 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 самотність.

2. 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);

– індіферентні (відсутність у партнерів будь-якої зацікавленості до взаємодії. За сприятливих обставин при таких відносинах можливий формальний контакт).

3. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу. Звернути увагу на те, що управлінське спілкування керівників своїм змістом охоплює певні аспекти взаємовпливу індивідів, покликано 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. Визначити найефективніші форми переконання співробітників. Бесіда, дискусія, групова полеміка, оскільки сформована за таких умов думка набагато глибша й триваліша за ту, що виникла через пасивне сприймання інформації.

4. 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.

III. Заклучна частина заняття. Підведення підсумків та оголошення результату заняття.

Література Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с. 4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч.посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
3. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.

4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.
3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Семінарське заняття № 5 Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції.

Навчальна мета заняття: сформувати в слухачів магістратури знання про психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції сформувати та вміння його аналізувати.

Кількість годин – 2 години.

Навчальні питання:

1. Типології стратегій психологічного впливу.
2. Принципи використання методів психологічного впливу у правоохоронній діяльності.
3. Класифікації методів психологічного впливу у правоохоронній діяльності.
4. Правомірний психологічний вплив на осіб, які протидіють розслідуванню.

Методичні вказівки

Відповідаючи на перше питання необхідно зазначити, що сучасні психологи пропонують декілька типологій стратегій впливу на людину, основними критеріями в яких є ставлення до партнера за спілкуванням як до суб'єкта або як до об'єкта.

Зокрема, Г. А. Ковальов виокремлює такі три основних стратегії впливу: *імперативна, маніпулятивна, розвиваюча.*

1. Імперативна. Її основою є розгляд психіки людини як пасивного об'єкта впливу зовнішніх умов та результат цих умов. Використання імперативних методів впливу частіше приводить до зовнішнього

короткочасного підкорення з боку об'єкта впливу і не торкається глибинних структур його психічної організації. Така стратегія найефективніша в екстремальних ситуаціях, де необхідне прийняття та виконання важливих для збереження системи рішень в умовах дефіциту часу, а також при регламентації ієрархічних відносин у таких системах.

2. **Маніпулятивна** стратегія опирається на твердження про активність та вибірковість психічного відображення зовнішніх впливів, у якому суб'єкт особисто здійснює перетворюючий вплив на інформацію, що надходить ззовні. Ця стратегія реалізується за допомогою прийомів підсвідомого стимулювання, а також так званих конверсійних та маскувальних технік, які блокують систему психологічного захисту об'єкта впливу або взагалі руйнують її. Замість цієї системи відбудовується нова суб'єктивна модель сприйняття світу.

3. **Розвиваюча** стратегія базується на тому, що психіка людини виступає як відкрита система, така, що знаходиться у постійній взаємодії з умовами існування та має внутрішні і зовнішні контури регулювання. Розвиваюча стратегія забезпечує актуалізацію потенціалів особистого саморозвитку кожної із взаємодіючих систем. Психологічними умовами реалізації цієї стратегії виступає діалог та обопільна відвертість.

Виокремлюють п'ять рівнів установок на взаємодію у міжособистісних відносинах: *домінування, маніпуляцію, суперництво, партнерство і співдружність.*

1. **Домінування** характеризується формуванням ставлення до партнерів по спілкуванню як до засобу досягнення особистих цілей, ігнорування їхніх інтересів та намірів. Відносинам між учасниками взаємодії на такому рівні притаманні відверті, без маскування, потяги до одержання однобічної користі та наміри оволодіння, пригнічення опонента, формування покори з його боку. Застосовуються як відверте навіювання, так і накази.

2. **Маніпулювання** – це прихована форма впливу, що використовується для досягнення однобічного виграшу. Найчастішими способами впливу на цьому рівні стають провокування, обман, інтрига та натяк. Кінцева спрямованість маніпулятивного впливу диктується прагненням маніпулятора перекласти відповідальність за ситуацію на свою жертву. Засоби маніпулятивного впливу Є. Л. Доценко групує у відповідності до головних ознак маніпуляції:

- таємний характер маніпулятивного впливу забезпечується багатовекторністю впливу, тобто вирішенням одночасно декількох завдань. Наприклад, відволікання уваги об'єкта впливу, підвищення особистої значущості у його очах, ізолювання об'єкта з боку інших людей та ін.;

- для здійснення психологічного тиску можуть бути використані такі засоби: перехоплювання ініціативи, введення своєї теми бесіди, скорочення часу для прийняття рішення, особисте рекламування та натяк на поширені зв'язки і можливості, апелювання до присутніх та ін.;

- проникнення до психічної сфери об'єкта маніпулювання здійснюється за допомогою використання психічного автоматизму – такої структурно-динамічної будови, активізація якої може призвести до стандартного наслідку, будь-то

мотиваційна напруга чи якась дія. Так, «струнами душі» можуть бути будь-які значущі мотиви: невисокий зріст, хвороби, повнота, хобі, цікавість та ін. Зачіпляючи різні інтереси та потреби адресата, маніпулятор достатньо довгий час тримає його у межах своїх можливостей та здійснює на нього вплив;

– експлуатація особистих якостей об'єкта маніпуляції перед-бачає імітацію процесу прийняття рішення ним самим. Перший крок – створювання стану конкуренції мотивів. Другий – зміна збуджувальної сили конкуруючих мотивів, тобто зміна цінностей одного з них, керування оцінкою вірогідності досягнення мети.

3. Суперництво. Партнер по взаємодії уявляється небезпечним та непередбачуваним, силу якого необхідно враховувати. Інтереси другого враховуються в тій мірі, у якій це диктується завданнями боротьби з ним. Засобами ведення такої боротьби можуть бути окремі види «тонкої» маніпуляції, чергування відкритих та закритих прийомів впливу, тимчасові тактичні угоди.

4. Партнерство базується на формуванні ставлення до партнера по спілкуванню як до рівного, думку якого необхідно враховувати. Це рівноправні відносини або відносини, що оберігають, в яких узгоджено інтереси та наміри партнерів. Головні засоби впливу базуються на договорі, який, з одного боку, виступає засобом об'єднання, а з іншого – засобом здійснення тиску.

5. Співдружність. На цьому рівні взаємодії формується позитивне ставлення до партнера як до самоцінності. Виявляються потяги до сумісної діяльності, об'єднання зусиль для досягнення близьких або цілей, що співпадають. Головним інструментарієм взаємодії виступає згода (консенсус).

Сидоренко О. В. відстоює своє бачення впливу на особистість і виділяє такі його види.

Психологічний вплив може бути:

- конструктивним;
- неконструктивним;
- спірним з точки зору конструктивності.

Психологічно конструктивний вплив повинен відповідати трьом критеріям:

1) він не руйнує особистості людей, які беруть в ньому участь, та їх відносин;

2) він психологічно коректний (грамотний, безпомилковий);

3) він задовольняє потреби обох сторін.

Психологічно коректною (грамотною, безпомилковою) буде така спроба впливу, в якій: а) враховуються психологічні особливості партнера і поточної ситуації; б) застосовуються «правильні» психологічні прийоми впливу.

Для того, щоб вплив був визнаний психологічно конструктивним, повинно бути дотримано всіх трьох критеріїв.

Відповідаючи **на друге питання** необхідно визначити, що практична діяльність працівників правоохоронних органів завжди так чи інакше потребує психологічного впливу на людей,

У більшості випадків *події злочину* – це хитромудре переплетення різноманітних, суперечливих інтересів тих осіб, через яких слідчий повинен

установити істину про події і факти. Це призводить до того, що деякі особи свідомо не повідомляють про відомі їм факти або навмисно перекручують їх. Тому доводиться не тільки допомагати відновлювати факти, але й домагатися правдивості показань. Тут психологічні методи впливу створюють умови для одержання від усіх учасників процесу повної інформації. Таким чином, можна відзначити, що використання методів психологічного впливу проводиться з метою забезпечення таких якостей процесу:

- повне встановлення істини у процесі розслідування фактів вчиненого злочину;
- зміна ставлення підозрюваного до своєї поведінки, до певних фактів, осіб;
- виховання і можливе перевиховання осіб, у яких виявляються негативні звички, навички, нахили, які можуть стати причиною вчинення ними злочину;
- активізація дії осіб, які беруть участь у розслідуванні.

Існує ряд принципів, без попереднього врахування яких цілі впливу у процесі проведення слідства не можуть бути досягнутими. Так, В. І. Черненілов та В. В. Юстицький вважають, що при здійсненні психологічного впливу, перш за все, необхідно керуватися принципами суворої відповідності методів і прийомів вимогам законності, системної детермінації, єдності пізнання і впливу.

1. Принцип суворої відповідності методів і засобів впливу, які використовуються, вимогам законності виступає провідним у системі принципів психологічного впливу, оскільки є гарантом правомірності, допустимості та соціальної справедливості.

2. Принцип системної детермінації. У своїй повсякденній діяльності кожна людина постійно відчуває на собі вплив діючих на неї сил і сама є суб'єктом значної кількості впливових факторів. Тому, вирішуючи питання психологічного впливу на осіб, які становлять інтерес для слідства, недопустимо абстрагуватися від усієї сукупності діючих на людину факторів, віддаючи перевагу тільки якомусь одному, частіше обраному зовсім довільно. Ефект психологічного впливу у цьому випадку досить складно прогнозувати і заздалегідь передбачити його розмір. І, навпаки, ретельне пророблення основних детермінуючих (тих, що справляють вплив на психіку людини) факторів вносить у процес психологічного впливу організованість і порядок.

3. Принцип єдності пізнання і впливу. Чим глибшими і різноманітнішими знаннями володіє працівник міліції, тим легше йому зрозуміти механізм впливу людини на людину, легше оволодіти навичками використання різних засобів і способів психологічного впливу на осіб, які становлять службовий інтерес. Принцип єдності пізнання і впливу – це відтворення їхнього діалектичного взаємозв'язку в реальній службовій діяльності. Пізнання значущих для психологічного впливу факторів і умов виступає і як передумова впливу, і як його результат.

Певна кількість авторів більш детально зупиняються ще на деяких принципах, серед яких можна виділити такі:

- здійснення впливу з урахуванням конкретних особливостей особи і загальних закономірностей психіки людини;
- планування і прогнозування процесу впливу, його елементів, зворотної реакції;
- стимулювання позитивного сприйняття впливу;
- врахування зовнішніх умов, у яких відбувається вплив;
- комбінування і маневрування прийомами і засобами впливу в залежності від зміни стану особи, на яку спрямовується вплив.

Така різноманітність деталізованих принципів пояснюється тим, що різні автори, аналізуючи ситуацію слідчої діяльності, розглядають їх на різних рівнях деталізації. Це вимагає упорядкування рівнів процесів, які розглядаються, і відповідних до них принципів класифікацій.

Відповідаючи **на третє питання**, необхідно вказати, що під **психологічними методами впливу** на особистість у правоохоронній діяльності розуміють способи впливу на психіку правопорушника, потерпілого чи свідка з метою спонукання їх до давання показань із приводу обставин правопорушення.

Так, А. В. Дулов рекомендує до застосування у професійній діяльності наступні методи: *надання інформації, переконання, постановка та варіювання розумових завдань, навіювання*.

Метод надання інформації – цілеспрямоване передавання повідомлень про факти, події з метою збагачення іншої людини знаннями та задоволення її допитливості. Сутність методу полягає в тому, що заздалегідь зібрана інформація включає інтелектуальні, емоційні, вольові процеси в особи, на яку здійснюється вплив. Ця інформація обмірковується та переробляється особою, яка сприяє досягненню конкретної, запланованої мети впливу.

Зворотною стороною методу передавання інформації є її **приховування**. Працівник правоохоронних органів, володіючи даними, що викривають правопорушника, свідка чи потерпілого та свідчать про їхню брехню, не використовує ці знання до певного часу. У перелічених вище осіб складається ілюзія та хибне уявлення про справжню мету слідчого, що, у свою чергу, може породжувати переоцінку своїх можливостей, а також прояви необережності зі свого боку. Протидіюча сторона у цьому випадку стає більш відвертою та вразливою, що допомагає слідчому виявити необхідну інформацію. При використанні цього методу впливу необхідно враховувати такі фактори:

- умови передавання інформації, які повинні забезпечувати концентрацію уваги особистості конкретно на цій інформації;
- способи передавання інформації. Для цього можуть бути використані усна й письмова мови; різноманітні документи, рисунки, схеми, графіки тощо;
- форма передавання інформації. Відомо, що форма передання інформації по-різному збуджує розумову діяльність, тому й використовується для індивідуального впливу на особистість. Інформація може бути передана різними граматичними формами: питальною, стверджувальною, заперечною;
- визначений порядок, швидкість та послідовність надання інформації.

Встановлено, що сила впливу інформації визначається її логічною послідовністю, несподіваністю пред'явлення, роллю у розумових процесах конкретної особи та ставленням до цієї інформації.

Метод передачі інформації тісно пов'язаний з методом *переконання*. Необхідність взаємодоповнення цих методів завжди виникає у ситуаціях, коли після надання інформації об'єкту впливу в нього наступає стан розгублення. У цьому випадку переконання допомагає прийняттю необхідного рішення. Під переконанням розуміють, з одного боку, різнорівневий вплив на особистість з метою формування у неї окремих якостей та викоренення інших, з другого – спонукання до певної діяльності. Головними складовими переконання є інформування (розповідь), роз'яснення, доказ, спростування та бесіда.

Вплив здійснюється не тільки за допомогою надання позитивної інформації, але й у вигляді питання – розумового завдання. Тоді йдеться про застосування такого методу психологічного впливу, як *постановка та варіювання розумових завдань*. Головним змістом цього методу є постановка певних завдань з метою спрямування розвитку розумових процесів осіб, на яких працівники правоохоронних органів спрямовують вплив. Вплив здійснюється: 1) засобами визначення завдання (питання); 2) спрямованістю розумових процесів унаслідок визначення та постановки питання; 3) здійсненням допомоги у вирішенні визначеного розумового завдання. За допомогою постановки розумових завдань збуджується процес аналізу своїх вчинків, дій, що є неодмінною умовою для прийняття певних вольових рішень, зміни ставлення до своєї поведінки, дії. Цей метод використовується у разі викриття хибних показань.

Дотепер у юридичній психології та інших науках суперечним залишається питання про можливість застосування протягом розслідування методу *навіювання*.

Дослідники Б. Ф. Водолажський, М. П. Гутерман, М. В. Костицький, Ю. В. Чуфаровський з метою впливу на особистість правопорушника, окрім вищеперелічених, вважають виправданим використання таких методів: *рефлексії, прикладу та психологічних «насток»*. Вони вказують на те, що ці методи найбільш прийнятні і дієві у практиці розслідування злочинів.

Метод рефлексії – особистий самоаналіз, міркування людини про особисту поведінку та душевний стан. Суттю цього методу є те, що правоохоронець, намагаючись уявити себе на місці правопорушника або іншої зацікавленої особи, аналізує їхні дії та формулює висновки, виходячи зі свого сприйняття ситуації. Цей метод має достатньо високий рівень результативності тоді, коли слідчий володіє необхідною інформацією про особистість правопорушника та вчинений ним злочин.

Метод прикладу має на меті збудження думок, бажань об'єкта впливу змінитися та стати в чомусь таким, як його «опонент», тобто слідчий. Таке явище має психологічне підґрунтя, що базується на одній з особливостей психіки людини – особливості наслідування. Тобто під час взаємодії коректні дії слідчого можуть справити дисциплінуючий вплив на супротивну сторону.

Метод психологічних «насток». У психологічній та юридичній літературі

досі з'являються неоднозначні висловлювання щодо допустимості й правомірності такого роду прийомів, проте багато авторів вважають їхнє застосування можливим та доцільним. Ця проблема ускладнена тим, що у поняття «психологічні «пастки»» вкладається різний зміст. Так, О. Я. Баєв визначає їх як специфічний науковий експеримент. М. В. Костицький вважає, що цей метод полягає в постановці до підозрюваного, несумлінного свідка чи потерпілого контрольних питань. А. М. Ларін вказує, що використання цих методів базується на неповному чи помилковому уявленні обвинувачуваного про докази, що є в розпорядженні слідчого, і про плани останнього. Тому застосування психологічних «пасток» з боку слідчого повинно бути дуже вибіркоким та обережним, таким, що переслідує конкретну мету та не порушує вимоги законодавства.

У діяльності правоохоронних органів основними прийомами психологічного примушування є **заборона, категорична вимога, попередження і погроза.**

Заборона припускає гальмуючий вплив на особистість у вигляді заперечення імппульсивних дій та недозволеної поведінки.

Категорична вимога полягає у силі наказу та може бути ефективною тільки у випадку, коли слідчий має певний авторитет перед об'єктом впливу.

Попередження. Поліцейський викликає в об'єкта впливу тривогу та на її основі – бажання запобігти негативним для об'єкта впливу наслідкам.

Відповідаючи на **четверте питання**, необхідно вказати, що слідчому необхідно знати чітку межу між правомірними і неправомірними прийомами розслідування: психологічний вплив є **правомірним**, якщо він не обмежує свободу волевиявлення особи, яка проходить у справі, не спрямований на вимагання бажаних свідчень. Все те, що обмежує свободу волевиявлення обвинуваченого, підозрюваного, потерпілого і свідка, завдає збитку розкриттю істини і є протизаконним.

Правомірним є будь-який тактичний прийом психологічного впливу, якщо він не спрямований на вимагання зізнання, не пов'язаний з порушенням норм моралі, відвертою брехнею, подавленням волі підслідної особи.

Прийоми правомірного психологічного впливу – це подолання протидії розслідуванню. Розкриття суті і значення відомої інформації, безглузда помилкових свідчень, безперспективності позиції відмови – основа стратегії слідчого в ситуації протидії слідству.

Для реалізації цієї стратегії потрібна висока рефлексивність, інформаційна проникливість, гнучкість, здатність використовувати отриману інформацію для процесу розслідування.

Під час подолання протидії осіб, які намагаються дезінформувати слідство, перевага об'єктивно на стороні слідчого. Він знає матеріал справи, має можливість ретельно підготуватися до допиту, вивчити особистість допитуваного, його сильні і слабкі сторони, особливості його поведінки в конфліктних ситуаціях, використати систему ефективних прийомів подолання протидії.

Тобто психологічний вплив не повинен:

- ґрунтуватися на непоінформованості обвинуваченого (підозрюваного) або інших осіб у правових питаннях;
- принижувати гідність особи і обмежувати свободу її волевиявлення;
- насильницьки спонукати обвинуваченого до визнання неіснуючої провини, до обмови невинних, до дачі помилкових свідчень.

Теми рефератів

1. Структура і засоби спілкування.
2. Культура ділового спілкування.
3. Публічне ораторське мовлення.
4. Ділові дискусії, наради, переговори.
5. Методи впливу на особистість.
6. Технології активного слухання, «Я-повідомлень», конструктивного обмеження.
7. Комунікативний компонент психологічної готовності працівників поліції.
8. Інтерактивні параметри професійного спілкування.
9. Принципи попередження міжособистісних конфліктів.
10. Професійний стрес. Шляхи подолання наслідків професійного стресу.
11. Стили взаємодії та їх характеристика.
12. Природа конфліктів і шляхи їх вирішення.
13. Вплив засобів масової інформації на соціальну поведінку.
14. Психологія довірливої поведінки особистості.
15. Соціалізація особистості: інститути, стадії, шляхи.
16. Психологічний вплив на особистість та групу у процесі спілкування.

Література **Основна**

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293 с. 4.
- Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
3. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
- Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

Додаткова

1. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.
2. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами // Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.

3. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
4. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с.
5. Світлична В.В. Психологія управління і конфліктологія: Консп. лекц. Харків: ХІБСУБСНБУ, 2014. 54 с.

Практичне заняття №5. Психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції.

Навчальна мета заняття: сформувати в слухачів магістратури знання про психологічний вплив у професійному спілкуванні працівників поліції сформувати та вміння його аналізувати.

Кількість годин – 2 години.

Навчальні питання:

1. Типології стратегій психологічного впливу.
2. Принципи використання методів психологічного впливу у правоохоронній діяльності.
3. Класифікації методів психологічного впливу у правоохоронній діяльності.
4. Правомірний психологічний вплив на осіб, які протидіють розслідуванню.

План проведення заняття:

I. Вступ до заняття.

II. Порядок проведення основної частини заняття.

Проаналізувати види психологічного впливу, що можуть мати місце під час проведення слідчих дій :

Види впливу	Визначення	Засоби впливу
1	2	3
1. Переконання	Свідомий, аргументований слідчим вплив на іншу людину або групу людей з метою зміни їхнього судження, ставлення, наміру чи рішення	– зрозумілі, чітко сформульовані аргументи, пред'явлені учаснику розслідування злочину в прийнятному для нього темпі і зрозумілій термінології (метод розгорнутої аргументації); – відкрите визнання як сильних, так і слабких сторін рішення, котре дає можливість зрозуміти, що ініціатор впливу бачить обмеження цього рішення (метод

		двосторонньої аргументації); – отримання згоди на кожному кроці доказів (метод позитивних відповідей Сократа)
2. Самопросування, самовисування	Демонстрація своєї компетентності та кваліфікації (щоб оцінили, помітили і завдяки цьому отримати переваги)	Реальна демонстрація слідчим своїх можливостей, компетентності, показ сертифікатів, дипломів, офіційних відповідей, друкованих робіт тощо; розкриття своїх особистих цілей; формування своїх запитів і умов, щоб бути оціненим і завдяки цьому одержати переваги у спілкуванні
3. Навіювання (сугестія)	Свідомий не аргументований вплив на учасника процесу розслідування з метою зміни його стану, ставлення, схильності до певних дій	Особливі індивідуальні якості слідчого; особистий авторитет; використання умов і оточення, які посилюють сугестію (приглушене освітлення, ритмічні звуки та ін.); вибір того, хто найбільше піддається впливу
4. Зараження	Передача свого стану або ставлення іншій людині або групі, котрі певним чином переймають цей стан або ставлення. Стан може передаватись як мимоволі, так і довільно	Висока динаміка й енергійність особистої поведінки слідчого; артистизм; інтеграційне залучення партнерів; поступове нарощування інтенсивності дій; індивідуалізований погляд в очі; торкання як прояв емпатії, наприклад, до жертви злочину.
5. Наслідування	Здатність слідчого викликати бажання бути подібним до себе. Така здатність може виявлятися як мимоволі, так і використовуватися довільно	Демонстрація слідчим публічного визнання свого досвіду, знань та вмінь (популярність); демонстрація високої майстерності; приклад відважності, милосердя, служіння ідеї; новаторство; особистий «магнетизм» тяжіння; «модна» поведінка й оформлення зовнішності; заклик до наслідування
6. Схильність	Формування і розвиток слідчим в учасника процесу розслідування позитивного	Прояви слідчим особистої незвичайності і привабливості; демонстрація схильності, позитивного ставлення, наслідування; сприятливі міркування на адресу учасника процесу розслідування;

	ставлення до себе	надання певних послуг
7. Прохання	Звернення слідчого із закликом до конкретних дій з метою задоволення його потреби чи бажання	Зрозуміле і ввічливе формулювання; прояви поваги до відмови, якщо виконання прохання є незручним або суперечить особистим цілям
8. Психологічне примушування	Вимога виконати розпорядження, яке підкріплене заборонами, категоричними вимогами, попередженнями, відкритими або прихованими погрозами та позбавленнями	Оголошення слідчим чітко та жорстко визначених термінів і способів виконання чогось без будь-яких пояснень і обґрунтувань; заборона і обмеження на обговорення; констатуюче залякування можливими наслідками; погроза покаранням, у грубих формах (заборона, категорична вимога, попередження)
9. Деструктивна критика	Висловлювання зневажливих думок про особистість або грубе засудження дій, осміювання справ і вчинків. Руйнівність такої критики в тому, що вона не дає змоги «зберегти обличчя», відволікає сили на боротьбу з негативними емоціями	Приниження слідчим особистості учасника процесу розслідування (підозрюваного) («Ви все одно не зрозумієте»); звертання уваги на те, що людина не здатна змінити (зовнішність, швидкість реакцій, тембр голосу); додаткове приголомшення справедливою критикою, коли людина пригнічена невдачею
10. Ігнорування	Навмисна неувага, розсіяність щодо партнера, його висловлювань і дій. Сприймається як ознака зневажливості і неповаги, однак у деяких випадках ігнорування є тактичною формою	Демонстративний пропуск слідчим слів партнера «мимо вух»; невербальна поведінка, що може свідчити про неухважність; невиконання обіцянок (або виконання із запізненням) без пояснень; раптова зміна теми розмови

	відповіді на нетактовність партнера по спілкуванню	
11. Маніпулювання	Приховане спонукання до переживань, певних станів, зміни відношень, рішень, дій, які необхідні для досягнення слідчим своїх цілей.	Порушення особистого простору; різке прискорення або зменшення темпу бесіди; дратування («Вас що, так легко засмутити, знервувати, обдурити, підкорити?»); підохочування висловлюваннями («Навряд чи це Ви зможете зробити, це занадто складно для Вас»); «невинний» обман, введення в оману; замасковані під малозначущі і випадкові висловлювання, які можуть бути прийняті як непорозуміння; перебільшена демонстрація своєї слабкості, недосвідченості, некомпетентності, щоб розбудити прагнення учасника процесу розслідування допомогти, надати цінну інформацію.

Деякі види впливу можуть використовуватися учасниками деструктивно, особливо у випадках, коли допитувані проти- діють встановленню істини. Щоб нейтралізувати деструктивний вплив допитуваних, слідчий повинен мати певні знання і навички протистояння впливу.

Зробити на основі таблиці аналіз видів психологічного протистояння впливу :

Вид протистояння впливу	Визначення
Контраргументація	Свідома аргументована відповідь слідчого на спробу переконання, що спростовує або оспорує докази ініціатора впливу
Психологічна самооборона	Застосування слідчим мовних формул та інтонаційних засобів, що дозволяють зберегти цілковите самовладання і виграти час для обмірковування подальших кроків у ситуації деструктивної критики, примушення і маніпуляції
Інформаційний діалог	Прояснення позиції партнера по взаємодії і власної позиції шляхом обміну запитаннями і відповідями
Конструктивна критика	Підкріплене фактами обговорення показань (цілей, засобів або дій) учасників розслідування злочинів та обґрунтування їхньої невідповідності фактичним даним

Конфронтація	Відкрите і послідовне протиставлення слідчим своєї позиції і своїх вимог особі, яка здійснює протидію
Енергетична мобілізація	Навмисна активація чинників, що живлять, відновлюють і підсилюють енергію; опір слідчого спробам, що здійснюють інші учасники процесу розслідування злочину, передати йому певний стан, ставлення, намір або спосіб дії
Творчість	Застосування слідчим творчого підходу щодо прийняття рішення відносно поведінкових проявів особи; створення нового зразка, прикладу, що зневажає впливом або долає його
Відхилення	Прагнення, з боку слідчого, уникати будь-яких форм взаємодії з ініціатором впливу (наприклад, свідомий невиклик на допит протягом деякого часу)
Відмова	Висловлення слідчим своєї незгоди виконати прохання ініціатора впливу
Ігнорування	Дії слідчого, що спрямовані на свідоме несприйняття слів, дій, почуттів з боку особи, яка намагається вплинути на нього

Мотиваційна	<ul style="list-style-type: none"> – позитивне стимулювання; – коректування уявлень про можливий розвиток ситуації в позитивному напрямі 	<ul style="list-style-type: none"> – критика; – коректування уявлень про можливий розвиток подій в негативному напрямі; – негативне узагальнення
Інтелектуально-пізнавальна	<ul style="list-style-type: none"> – надання допомоги в побудуванні системи уявлень і переконань; – навчання; – стимулювання пізнавальних процесів 	<ul style="list-style-type: none"> – конкретизація уявлень індивіда про ситуацію; – акцентування (підкреслення та посилення) позитивних боків уявлення; – стимулювання мислення; – дезорганізація системи уявлень і переконань; – дезорганізація інтелектуальних процесів шляхом тривалого їхнього перевантаження та створення зниженої здатності до переключення, створення навантаження на розумові процеси
Емоційно-вольова	<ul style="list-style-type: none"> – схвалення вольових зусиль; – навіювання необхідного стану; 	<ul style="list-style-type: none"> – вербалізація та нейтралізація мотивів; – вольовий наказ;

	– консультування, допомога у самоомобілізації	– дезорганізація та деомобілізація волі; – психологічний пресинг
--	---	--

Кожному виду впливу можуть бути протиставлені різні види психологічного протистояння (контрвпливу), і, крім того, той самий вид протистояння може використовуватися стосовно різних видів впливу.

III. Заклучна частина заняття. Підведення підсумків та оголошення результату заняття.

Рекомендована література

Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/3915>
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293
URL: <https://studfile.net/preview/8859268/page:3/>
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч.посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
URL: <https://sociology.knu.ua/uk/library/psihologiya-upravlinnya-navch-posib-leorban-lembrik-2-ge-vid-dop>
4. Хомаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.
URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Khodakivskiy_Yevhen/Psykholohiia_upravlinnia.pdf
5. Угрин О.Г. Психологія управління : практ. посіб. Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів : ЛьвДУВС, 2017. 163 с.
URL: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/448/1/Угрин_психологія_управління.pdf

Додаткова

1. Жданова В, Макаренко П., Мілорадова Н. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.
URL: http://megalib.com.ua/book/124_Profesiino_psihologichna_pidgotovka_pracivnikiv_slidchih_pidrozdiliv.html
2. Демиденко Н., Мовчан С. Вплив психологічного аспекту на формування корупційних нахилів громадян. Протидія корупції : правове регулювання і практичний досвід: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 3 грудня 2021р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2021. С. 78-81
URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/11227>
3. Демиденко Н.М. Гендерний паритет на українських землях у XIV-XVII ст.: права жінки у шлюбі. Вісник національного університету міністерства оборони України. 2023. №4. С.66-71

URI: <http://visnyk.nuou.org.ua/article/view/280098/276317>

4. Макаренко С.С. Психологічні чинники розвитку професійної кар'єри майбутнього керівника : метод. посіб. ЛьвДУВС. Львів, 2013. 220 с.

URL: <http://es-journal.in.ua/index.php/2227-6246/article/view/158617>

5. Мітлош А., Моляко В. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги. К. : Ін-т обдарованої дитини. 2014. 290 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/9847/1/Bajaniuk_Pсихологічні_особливості_лідерської_обдарованості_концепції.pdf

6. Пирогова Ю. Соціально-психологічний підхід до управління людськими ресурсами. Державне управління та місцеве самоврядування, 2019. Вип. 3 (42). С.152-159.

URL: file:///C:/Users/User/Downloads/dums_2019_3_20.pdf

7. Слободянюк, А. В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять Вінниця : ВНТУ, 2010. с. 120.

URL:https://shron1.chtyvo.org.ua/Slobodianiuk_Anatolii/Psykholohiia_upravlinnia_t_a_konfliktolohiia.pdf?PHPSESSID=6rh12beoo5nmru6a6gulkgrvd5

8. Шевченко Л. О., Романчик Т.С. Гендерні особливості ціннісних орієнтацій правоохоронців. Право і безпека. 2011. № 1 (33). С. 197-201.

URL: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pib/2010_1/PB-1/PB-1_43.pdf.

Нормативно-правові акти

1. Закон України «Про Національну поліцію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 40-41, ст.379).

URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/580-19/page>

2. Наказ МВС України «Про організацію діяльності органів досудового розслідування Міністерства внутрішніх справ України».

URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1769-12>

3. Наказ МВС України «Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» затверджене від 26.01.2016 № 50.

URL:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16/paran10#n10>

Інформаційні та навчальні ресурси в Інтернеті

1.Офіційний веб-сайт Міністерства внутрішніх справ України.

URL:<http://www.kmu.gov.ua>

2.Офіційний веб-сайт судової влади в Україні.

URL:<http://www.court.gov.ua/vscourt>

3.Офіційний веб-сайт Верховного Суду України.

URL:<http://www.scourt.gov.ua>

4.Офіційний веб-сайт Вищого спеціалізованого суду з розгляду цивільний і кримінальних справ.

URL:<http://www.sc.gov.ua>

5.Офіційний веб-сайт СБУ.

URL:<http://www.sbu.gov.ua>

6.Офіційний веб-сайт Генеральної прокуратури України.

[URL:http://www.gp.gov.ua](http://www.gp.gov.ua)

7.Офіційний сайт Вищої кваліфікаційної комісії адвокатури.

[URL:http://www.vkka.gov.ua](http://www.vkka.gov.ua)

8.Офіційний веб-сайт сайту Національного центрального бюро Інтерполу в Україні.

[URL:http://www.icpo.centrmia.gov.ua](http://www.icpo.centrmia.gov.ua)

9.Електронна бібліотека юридичної літератури «Правознавець»

[URL:http://www.pravoznavec.com.ua](http://www.pravoznavec.com.ua)