

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

О. Н. Євтушенко, О.А. Малікіна

ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Методичні рекомендації до семінарських занять
для студентів спеціальності 281 - «Публічне управління та
адміністрування»
освітні програми: «Державна служба», «Міське самоврядування»,
«Публічне управління закладами охорони здоров'я»

Миколаїв - 2023

Рекомендовано до друку кафедрою публічного управління та адміністрування ЧНУ ім. Петра Могили (протокол № 2 від 3 вересня 2023 р.) та науково-методичною радою Інституту державного управління ЧНУ ім. Петра Могили (протокол №1 від 6 вересня 2023 р.)

Рецензенти:

Іванов М. С. - доктор політичних наук, професор кафедри політології і соціології ЧНУ ім. Петра Могили;

Каневський В. І. - кандидат психологічних наук, доцент, заступник завідуючого кафедри психології медичного інституту ЧНУ ім. Петра Могили .

Євтушенко О. Н. Психологія управління: метод. рек. до семінарських занять / О. Н. Євтушенко, О. А. Малікіна. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2023. – 91 с.

Методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Психологія управління» містять теми лекцій із курсу «Психологія управління», плани семінарських занять, плани практичних занять, проблеми для обговорення, питання для самодіагностики, творчі завдання, індивідуальні завдання, приклади вирішення конфліктних ситуацій, контрольні питання, практикум (завдання для самостійного виконання), вимоги до написання та тематику контрольних робіт, рефератів, наукових статей, тести з психології управління, контрольні питання до іспиту, список літератури.

Методичні рекомендації мають на меті полегшити вивчення студентами курсу «Психологія управління», активізувати самостійну роботу, сприяти глибокому оволодінню програмними матеріалами.

Призначені для студентів Інституту державного управління Чорноморського національного університету імені Петра Могили зі спеціальності 281 - «Публічне управління та адміністрування».

ЗМІСТ

Концепція викладання дисципліни «Психологія управління»	4
Опис навчальної дисципліни	8
Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами	9
Тематичний план вивчення дисципліни	11
Плани семінарських занять з психології управління	12
Плани практичних занять з психології управління	31
Завдання для самостійної роботи.....	33
Самостійна робота за темами семінарських занять	35
Розв'язання конфліктних ситуацій. Завдання для студентів	39
Тематика контрольних робіт і рефератів із курсу «Психології управління»	44
Вимоги до контрольних робіт і рефератів.....	47
Тематика наукових статей із «Психології управління»	48
Вимоги до написання наукових статей.....	9
Самостійна робота для отримання додаткових балів.....	50
Питання до модульної контрольної роботи.....	52
Творчі завдання.....	56
Тестові завдання	58
Питання до іспиту	77
Література.....	80
Короткий словник базових термінів	85

КОНЦЕПЦІЯ ВИКЛАДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

Дисципліна «Психологія управління» розрахована на теоретичну та практичну психологічну підготовку магістрів за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування».

Знання основ психології управління дають можливість майбутньому управлінцю оволодіти науковими уявленнями про психіку та її потенціал, сформувані вміння ефективного спілкування та продуктивної взаємодії з людьми, а також набути навички виховної, організаційної та керівної роботи.

Поряд із загальними темами в курсі передбачено вивчення спеціальних питань, які допомагають формувати конкретні вміння психологічного забезпечення управлінської діяльності.

Вивчення цієї дисципліни, зокрема, допоможе якнайкраще опанувати зміст освітньо-професійної програми.

Предмет дисципліни має логічний зв'язок з іншими навчальними дисциплінами спеціальності: «Публічне управління», «Публічна служба», «Публічна політика» тощо.

Мета дисципліни: формування вмінь й набуття знань та навичок щодо психологічних особливостей управлінських процесів, психологічного аналізу особистості та міжособистісних взаємин у групах публічних службовців, менеджерів.

Завдання:

- вивчення теоретичних основ психології управління, оволодіння знаннями закономірностей управлінського впливу на персонал організації, управління процесами групової динаміки та інноваційних процесів;

- визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі;

- набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів, вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати;

- набуття умінь прийняття рішень, методів оптимального використання знань про структуру особистості, групову динаміку, стадії розвитку групи, функції ефективної групи та соціальної ролі її членів.

ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

- засвоєння і розуміння основних понять психології управління, форм ефективного здобуття і застосування управлінських умінь та навичок.

В результаті вивчення дисципліни студент

має знати:

- теоретичні поняття і положення психології управління;
- роль і місце людини в управлінській діяльності, особливості використання методів психології управління в практичній діяльності керівників;
- сучасні концепції управління;
- особистісні риси керівника, що впливають на ефективність управлінської діяльності;
- сутність і відмінність феноменів лідерства і керівництва;
- психологічні аспекти добору персоналу, прийому на роботу і звільнення;
- психологічні особливості створення та розвитку колективу (“команди”);
- сутність і причини конфліктів в управлінській діяльності;
- процедури примирення, які застосовуються при вирішенні конфліктів в процесі управління;
- що таке імідж державної установи та імідж керівника.

має вміти:

- виокремлювати психологічні особливості управлінської діяльності;
- орієнтуватися в науковій літературі з проблем психології управління;
- розробляти рекомендації щодо формування і розвитку управлінських якостей керівника (менеджера);
- проводити психологічні та соціально-психологічні дослідження проблем розвитку особистості керівника та організації;
- організовувати і проводити тестування, співбесіди, інтерв’ю з претендентами на посади, а також здійснювати процедуру звільнення;
- організовувати PR-кампанії організації;
- формувати команду з працівників відділу, організації;
- створювати систему мотивації працівників;
- визначати психологічний клімат в організації, сприяти створенню позитивного психологічного клімату в організації;
- проводити переговори, ділові бесіди, телефонні розмови, вести ділове листування;

- проводити тренінги для вироблення відповідних навичок і вмінь (з персоналом державної установи).

Загальні компетентності (ЗК)

Шифр компетентності	Загальні компетентності
ЗК 02	Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально-відповідально та свідомо.
ЗК 04	Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні.
ЗК 05	Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології.
ЗК 07	Здатність генерувати нові ідеї (креативність)
ЗК визначені ЗВО	
ЗК 08	Здатність вчитись та оволодівати сучасними знаннями й технологіями, зокрема дистанційного навчання.
ЗК 09	Здатність забезпечувати належний рівень якості управлінських продуктів, послуг чи процесів.
ЗК 10	Здатність працювати автономно та організувати роботу в команді.
ЗК 11	Здатність організовувати роботу з громадськістю.

Фахові компетентності спеціальності (СК)

Шифр компетентності	Фахові компетентності спеціальності (СК)
СК 01	Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.
СК 02	Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.
СК 05	Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними.
СК 07	Здатність самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичні довідки, пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування.

<u>СК визначені закладом вищої освіти</u>	
СК 11	Здатність до застосування методів, інструментів педагогіки та психології в управлінському процесі.
СК 12	Здатність створювати науково-методичні розробки програм підвищення кваліфікації працівників органів державної влади та місцевого самоврядування.
СК 13	Здатність застосовувати методи та критерії оцінювання результативності та ефективності публічного адміністрування в умовах соціально-економічних змін.

Програмні результати навчання (ПРН)

ПН07.	Уміти розробляти національні/регіональні програмні документи щодо розвитку публічного управління, використовуючи системний аналіз і комплексний підхід, а також методи командної роботи.
ПН08.	Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.
ПН11.	Представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їх діяльності.
<u>ПН визначені закладом вищої освіти</u>	
ПН13.	Уміти застосовувати методи, інструменти педагогіки та психології в управлінському процесі.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Психологія управління	
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування	
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування	
Спеціалізація (якщо є)	-	
Освітня програма	Державна служба; Місцеве самоврядування; Публічне управління закладами охорони здоров'я.	
Рівень вищої освіти	Магістр	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	5	
Навчальний рік	2023-2024	
Номер(и) семестрів (триместрів):		Заочна форма 535МЗ, 536МЗ, 537МЗ, 539МЗ
		15-16
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	5 кредити / 150 годин	
Структура курсу:	Денна форма	Заочна форма
		8
		16
		134
Відсоток аудиторного навантаження		11 %
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	іспит	

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ Й ТЕМАМИ

Модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Змістовний модуль 1. Теоретичні засади психології управління

Тема 1. Предмет, методи та напрями психології управління

Визначення психології управління. Предмет, об'єкт і завдання психології управління. Міжпредметні зв'язки психології управління. Поняття про методи дослідження. Методи опитування (бесіда, анкетування, тестування). Методи вивчення документів.

Змістовний модуль 2. Психологія особистості керівника

Тема 2. Особистість службовця, її структура та шляхи формування

Поняття про особистість. Співвідношення понять «індивід», «індивідуальність», «особистість». Прояв індивідуальності службовця в темпераменті, здібностях, характері, якостях пізнавальних процесів, стилі діяльності. Структура особистості службовця. Активність особистості службовця та її спрямованість. Форми спрямованості особистості службовця: інтереси, переконання, схильності, світогляд.

Тема 3. Психологічні особливості, авторитет і влада керівника

Визначення суб'єкта управління. Формування керівника як особистості. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника. Професійно важливі якості керівника в системі публічного управління. Стили управління в системі державної служби та місцевого самоврядування. Індивідуальний стиль управління. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість. Ширина і глибина авторитету. Стабільність авторитету. Вплив соціального статусу керівника на його особистість. Формування іміджу керівника.

Тема 4. Здібності та професійна діяльність службовців

Здібності: визначення, якісна й кількісна характеристика здібностей. Структура здібностей, класифікація їх видів. Проблеми походження і механізми розвитку здібностей. Проблема здатності до творчості. Творча особистість і її життєвий шлях. Професійні здібності службовця.

Змістовний модуль 3. Психологія управлінської діяльності

Тема 5. Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень

Процес прийняття керівником рішення. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях. Можливі типи стратегій. Ситуативна детермінанта в прийнятті управлінського рішення. Контроль виконання рішення. Усвідомлення керівником відповідальності за прийняте рішення. Специфіка прийняття керівником рішень на різних ієрархічних рівнях публічної (державної) служби. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.

Тема 6. Психологія ділового спілкування в діяльності керівника

Поняття, структура та види спілкування. Спілкування як соціальний феномен. Психологічні особливості управлінського спілкування. Проблеми міжособистісного сприйняття в управлінському спілкуванні. Спілкування керівника з підлеглими як обмін інформацією. Умови ефективної взаємодії в управлінському спілкуванні.

Змістовний модуль 4. Психологія управлінської роботи з колективом

Тема 7. Імідж державної влади та її носіїв: шляхи досягнення

Імідж. Сутність і елементи іміджу. Політичний імідж: теорія і практика створення. Методологічні принципи побудови політичного іміджу. Імідж державної влади. Ефективне управління іміджем

Тема 8. Психологічні можливості паблік рилейшнз

Історія паблік рилейшнз. Паблік рилейшнз: визначення, основні задачі. Зовнішні і внутрішні комунікації як основна проблема паблік рилейшнз. Створення іміджу як одна з основних задач паблік рилейшнз. Спонсорство і меценатство як способи позитивного впливу на суспільну думку.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади психології управління				
1	Предмет, методи та напрями психології управління	2	2	8
Змістовий модуль 2. Психологія особистості керівника				
2	Особистість службовця, її структура та шляхи формування	2	2	8
3	Психологічні особливості, авторитет та влада керівника	2	2	8
4	Здібності та професійна діяльність службовців	2	2	8
Змістовний модуль 3. Психологія управлінської діяльності				
5	Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень	2		9
6	Психологія ділового спілкування в діяльності керівника	2		9
Змістовний модуль 4. Психологія управлінської роботи з колективом				
7	Імідж державної влади та її носіїв: шляхи досягнення		2	9
8	Психологічні можливості Паблік Рилейшнз		2	9
	Всього за курсом	12	12	156

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Семінарське заняття - форма навчального заняття, під час якого викладач організує дискусію з попередньо визначених тем, до котрих студенти готують тези виступів.

Завданнями семінарських занять є:

- закріплення та поглиблення теоретичних знань, отриманих на лекціях;
- заохочення студентів до аналізу політичних подій, активної творчої роботи зі самостійного опрацювання рекомендованої літератури;
- вироблення в студентів умінь використовувати теоретичні знання в практичній діяльності, на основі історико-правових знань прогнозувати суспільно-політичне життя в Україні;
- стимулювати у студентів прагнення на основі знання політичних систем минулого та сучасності вдосконалювати політичну культуру, розуміти значення державних інститутів у житті суспільства.

На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді, їх виступи, активність у дискусії, уміння формувати і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові оцінки за кожне семінарське заняття вносяться у відповідний журнал. Отримані студентом оцінки за окремі семінарські заняття враховуються під час підсумкового оцінювання з цієї навчальної дисципліни.

Змістовний модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Тема 1. Предмет, методи та напрями психології управління. (2 год.).

1. Поняття соціального управління. Управління як система.
2. Суб'єкт і об'єкт управління. Управлінські стосунки як предмет науки управління.
3. Характеристика предмета психології управління. Визначення психології управління.
4. Предмет, об'єкт та завдання психології управління. Міжпредметні зв'язки психології управління.
5. Поняття про методи дослідження.
6. Методи опитування (бесіда, анкетування, тестування). Методи вивчення документів.

Проблеми для обговорення:

1. Охарактеризуйте місце психології управління в системі наукового знання.
2. Проаналізуйте основні підходи до визначення предмета психології управління.

Практичні завдання (у вигляді схеми, таблиці):

1. Структура психології управління (схема).

2. Методи, спрямовані на розв'язання управлінських завдань і прийняття управлінських рішень.

Методичні рекомендації

1. Поняття соціального управління. Управління як система.

Розкриваючи поняття соціального управління, зверніть увагу на те, що соціальне управління суттєво відрізняється від управління технічними та біологічними системами, що це свідомий, цілеспрямований вплив на людей, на суспільні відносини.

Охарактеризуйте найбільш істотне значення соціального управління.

2. Суб'єкт і об'єкт управління. Управлінські стосунки як предмет науки управління.

Охарактеризуйте *процес управління*, як взаємодію двох взаємопов'язаних елементів (підсистем): суб'єкта управління та об'єкта управління.

Суб'єкти управління можуть бути індивідуальними (вчитель, директор, майстер, батько, мати та ін.) і колективними (колегія, рада, штаб та ін.).

Об'єкт - суспільство, держава, окремі регіони. Об'єктами управління в соціальній системі можуть бути:

- сфера людського буття і галузь виробництва;
- колектив підприємств, організацій, установ;
- спільнота, група людей, окрема людина та ін.

3. Характеристика предмета психології управління. Визначення психології управління.

Характеризуючи процес визначення предмета психології управління зверніть увагу на те, що він пов'язаний з етапами становлення її як науки. На кожному етапі формувалися свої уявлення про предмет психології управління в залежності від наукових, історичних, соціально-економічних, соціально-психологічних процесів.

Отже *психологія управління*, як наука з'явилася на перетині наук психології та управління, як результат психологічних спостережень за людиною в процесі управління. Тому *об'єктами психології управління* є системи типу «людина-техніка», «людина-людина», які розглядаються з точки зору організації управлінських відносин.

4. Предмет, об'єкт та завдання психології управління. Міжпредметні зв'язки психології управління.

Предметом психології управління є психологічні закономірності управлінської діяльності, сукупність психічних явищ та взаємовідносин в організації.

Об'єктом психології управління – є організована (індивідуальна та спільна) діяльність об'єднаних спільними інтересами та цілями, симпатіями та цінностями людей, які підпорядковуються правилам і нормам організації.

Також зверніть увагу на те, що конкретний прояв предмета психології управління можна виявити у наступних проблемах:

- 1) психологічні аспекти діяльності керівника;
- 2) психологічні аспекти діяльності організації як суб'єкта та об'єкта управління;

3) психологічні аспекти взаємодії керівника з членами організації

5. Поняття про методи дослідження.

Зрозуміло, що психологія управління, як наука має свій методологічний апарат, систему методів (методологію) науково-психологічного дослідження.

Термін «методологія» охоплює три різні рівні наукового підходу:

1) *загальної методології*, що пов'язана з філософським підходом, способом пізнання об'єктів, процесів, явищ у їхньому розвитку;

2) *спеціальної методології* - сукупність методологічних принципів, що використовуються у психології управління як науці;

3) *методології* – сукупності конкретних методичних прийомів дослідження.

Метод дослідження – є способом отримання необхідної інформації щодо соціально-психологічних процесів у сфері праці та управління, психологічних особливостей управлінської діяльності й учасників управлінського процесу.

До методів психології управління належать:

- *психологічні* – спрямовані на вивчення особистості в системі управління;
- *соціально-психологічні* – здійснюють вивчення організації в структурі управління;
- *методи*, які направлені на розв'язання поставлених управлінських завдань та прийняття ефективних управлінських рішень.

Крім того, методи психології управління можуть бути класифіковані на методи емпіричного дослідження й методи моделювання та методи збору інформації й методи її обробки.

6. Методи опитування (бесіда, анкетування, тестування). Методи вивчення документів.

Характеризуючи *методи опитування* (бесіда, анкетування, тестування) слід зазначити, що їх використовують для з'ясування, та розуміння досліджуваних об'єктів, окремих питань, життєвих ситуацій, а також з метою отримання необхідної інформації щодо інтересів, поглядів, почуттів, мотивів у діяльності та поведінці особистості.

Метод опитування – це отримання інформації про об'єктивно-суб'єктивні факти зі слів опитуваних (респондентів).

Також методи опитування передбачають збирання інформації, джерелом якої є словесні повідомлення, судження опитуваного та ґрунтуються на безпосередній (бесіді, інтерв'ю) чи опосередкованій (анкетуванні) соціально-психологічній взаємодії дослідника і опитуваного (респондента).

Бесіда (інтерв'ю, анкетування) – є емпіричним методом одержання інформації, яка ґрунтується на основі вербальної (словесної) комунікації.

Метод тестування (випробування) за допомогою, якого визначають певні психологічні якості людини, наявність чи відсутність певних здібностей (дидактичних, комунікативних, організаційних), навичок, умінь.

Метод вивчення документів. Психологія управління вважає документи спеціально створеними предметами, призначеними для передачі й збереження інформації, яка несе в собі дані про зміни у змісті роботи особистості, обсяги виконуваних нею робіт, взаємовідносини в організації тощо. До джерел такої

інформації можемо віднести протоколи зборів, плани роботи, кадрову документацію та ін.

Надаючи характеристику документам зверніть увагу на те, що їх можна поділити на типи відповідно до:

- статусу: *офіційні; неофіційні*;
- форми: *письмові тексти* (друкованими, машинописними, рукописними); *фонетичні* (магнітними записами, платівками, лазерними дисками); *іконографічні* (кіно-, відео-, фотодокументами, творами живопису);
- джерела інформації, які є *первинними* (створеними на основі прямого спостереження чи безпосереднього опитування); *вторинними* (обробленою та узагальненою первинною інформацією);
- ступеня персоналізації, *особовими* (автобіографією, особовою карткою, характеристикою, заявою, анкетною, скаргною); *безособовими* (звітами, протоколами, архівними документами).

Ключові поняття: психологія, психологія управління, предмет психології управління, керівник, організація, завдання психології управління, загальна методологія, спеціальна методологія, методи дослідження.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
4. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
5. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.
6. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України

Змістовий модуль 2. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ КЕРІВНИКА

Тема 2. Особистість службовця, її структура та шляхи формування (2 год)

1. Поняття про особистість. Співвідношення понять «індивід», «індивідуальність», «особистість».
2. Прояв індивідуальності службовця в темпераменті, здібностях, характері, якостях пізнавальних процесів, стилі діяльності.
3. Структура особистості службовця. Активність особистості службовця та її спрямованість.

4. Форми спрямованості особистості службовця: інтереси, переконання, схильності, світогляд, ідеали, установки.
5. Психологічний захист особистості та його механізми.

Проблеми для обговорення

1. Проаналізуйте теорії особистості і розкрийте особливості їх використання в управлінській практиці.
2. Проаналізуйте форми спрямованості особистості службовця.
3. Охарактеризуйте основні шляхи психологічного захисту особистості службовця.

Практичні завдання (завдання для самостійного виконання):

Побудуйте професіограму державного службовця (тобто опишіть об'єктивні характеристики професії та сукупність її вимог до індивідуально-психологічних особливостей людини). При написанні використовуйте пам'ятку «Професіограма».

Методичні рекомендації

1. Поняття про особистість. Співвідношення понять «індивід», «індивідуальність», «особистість».

Розкриваючи поняття особистості, зверніть увагу на те, що ще починаючи з 70-х років XX ст. у центрі досліджень проблем управління стала людина, її особистісні якості, можливості, властивості. Нове бачення системи управління, новий підхід до управлінської діяльності стали базуватися на визнанні *пріоритету особистості* перед виробництвом, прибутком, інтересами підприємства, фірми, установи. Такий підхід є найсуттєвішим елементом сучасної культури управління, важливим чинником впливу на свідомість особистості, її чинки, помисли, бажання й очікування.

Найпоширенішими в психологічній науці є поняття «людина», «індивід», «індивідуальність», «особистість», глибоке пізнання яких допомагає керівнику глибше зрозуміти працівника, виявити комплекс умов, необхідних для ефективної організації праці й управління. Однак особистість - найголовніше в людині, найважливіша її соціальна ознака. Вона представлена соціально зумовленими, психологічними характеристиками, які виявляються в суспільних зв'язках, відносинах, є стійкими, визначають поведінку людини, що має суттєве значення як для самої особи, так і для її оточення. Якщо людина є носієм найрізноманітніших властивостей, то особистість - основна властивість, у якій виявляється її суспільна сутність. Особистість виражає належність людини до певного суспільства, певної історичної епохи, культури, науки тощо.

2. Прояв індивідуальності службовця в темпераменті, здібностях, характері, якостях пізнавальних процесів, стилі діяльності.

Охарактеризувати поняття, які пов'язані з особистістю і становлять її структуру: «темперамент», «характер», «здібності», «емоції», «вольові якості», «мотивація», «соціальні установки».

3. Структура особистості службовця. Активність особистості службовця та її спрямованість. 16

Охарактеризувати структуру особистості службовця, яка охоплює:

- загальнолюдські властивості (відчуття, сприйняття, мислення, пам'ять, воля, емоції);
- соціально-специфічні риси (соціальні установки, ролі, ціннісні орієнтації);
- індивідуально-неповторні риси (темперамент, поєднання ролей, самосвідомість).

Особливу увагу зверніть на те, що важливою характеристикою особистості службовця є її активність, тобто прагнення розширювати сферу своєї діяльності, здатність нести в собі потенціал енергії, сили, творчості.

4. Форми спрямованості особистості службовця: інтереси, переконання, схильності, світогляд, ідеали, установки.

Розглянути форми спрямованості особистості службовця: *інтереси, переконання, схильності, світогляд, ідеали, установки.*

5. Психологічний захист особистості та його механізми.

Визначити механізми психологічного захисту особистості.

Ключові поняття: людина, індивід, індивідуальність, особистість, темперамент, характер, здібності, емоції, вольові якості, мотивація, соціальні установки, активність особистості, інтереси, переконання, схильності, світогляд, ідеали, установки.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
3. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
5. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
6. Семиченко В. А. Психологія особистості/ В. А. Семиченко. - К. : Ешке О.М., 2001. - 427 с.
7. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.
8. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.
9. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України. – Київ: ЦУЛ, 2011. – 663 с.

Тема 3. (2 год). Психологічні особливості, авторитет та влада керівника

1. Визначення суб'єкта управління. Формування керівника як особистості.

2. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника.
3. Професійно важливі якості керівника в системі державної служби.
4. Стилі управління в системі державної служби. Індивідуальний стиль управління.
5. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість.
6. Вплив соціального статусу керівника на його особистість. Формування іміджу керівника.

Проблеми для обговорення

1. Охарактеризуйте основні ролі керівника в організації.
2. Проаналізуйте психологічні підходи до аналізу стилів управління.
3. Які об'єктивні та суб'єктивні чинники впливають на формування якостей керівника?
4. Які об'єктивні та суб'єктивні чинники впливають на імідж керівника?

Практикум (завдання для самостійного виконання)

Складіть психограму державного службовця (Психограма - це перелік індивідуально-психологічних властивостей, якостей і здібностей людини, які необхідні для виконання роботи за даною спеціальністю та на конкретній посаді)

Методичні рекомендації

1. Визначення суб'єкта управління. Формування керівника як особистості.

Розкриваючи це питання, зверніть увагу на те, що одним із основних чинників розвитку особистості керівника є його здатність до засвоєння соціального, морального, професійного досвіду; перетворення абстрактної можливості на реальне набуття соціального, морального, професійного статусу. Але це проявляється в процесі утвердження і самоутвердження *особистості як суб'єкта управлінської діяльності*. Цей нерівномірний і поступальний процес починається з елементарного самовизначення, орієнтації переважно на зовнішні регулятори, а з часом виходить на рівень саморегуляції, самовияву, самоактуалізації.

Розвиток особистості керівника передбачає його входження в систему управлінських відносин і самостійне їх відтворення, здійснюється як під впливом цілеспрямованих зусиль, так і під безпосереднім впливом соціуму за його активного вибіркового ставлення до норм, цінностей середовища, взаємодії з оточенням.

2. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника.

Дати визначення такого поняття, як *якості особистості керівника*. Показати, що це найстійкіші характеристики, що мають вирішальний вплив на управлінську діяльність. Розкрити як соціальне оточення впливає на формування *професійно важливих якостей керівника*.

3. Професійно важливі якості керівника в системі публічної служби.

Охарактеризувати професійно важливі для управління якості:

1. *Компетентність* (кожен керівник має знати, як виконувати свою роботу на високому професійному рівні).
2. Висока відповідальність, особиста гідність.
3. Відчуття нового та вміння йти на розумний ризик, творчо розв'язувати проблеми, сміливість у прийнятті рішень.
4. Гнучкість, розуміння ситуації, гостре сприйняття нових потреб, відчуття часу, подій.
5. Висока працездатність, постійне прагнення бути кращим і робити все якнайдосконаліше.
6. Комунікабельність, здатність установлювати контакти.
7. Увага до підлеглих.

4. Стилi управління в системі державної служби. Індивідуальний стиль управління.

Дати визначення поняттю *стиль керівництва* (система принципів, норм, методів і прийомів впливу на підлеглих із метою ефективного здійснення управлінської діяльності та досягнення поставлених цілей).

Охарактеризувати стилі управління в системі публічної служби. Такі, як *авторитарний, демократичний, ліберальний*.

Показати, що *індивідуальний стиль діяльності* - це стійка індивідуально-специфічна система психологічних засобів, прийомів, навичок, методів, способів здійснення певної діяльності.

5. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість.

При розгляді цього питання звернути увагу на те, що *влада і авторитет* виявляються тією мірою, якою одна сторона, мобілізуючи свої можливості, намагається змінити поведінку іншої сторони засобами впливу. Обов'язок керівника - постійно впливати на підлеглих.

Показати, що вирішальним моментом у формуванні *авторитету керівника* є не тільки об'єктивна цінність його якостей і властивостей, а й суб'єктивне сприйняття їх підлеглими. Що стосується влади керівника, то вона тим ефективніша, чим вищий його авторитет і чим більшими моральними і матеріальними можливостями управлінець наділений.

6. Вплив соціального статусу керівника на його особистість. Формування іміджу керівника.

Охарактеризувати як соціальний статус керівника впливає на його особистість. Показати, що *родина*, яка визначає систему його відносин із світом, оточенням, собою здійснює значний вплив на формування майбутніх керівників. Тому сімейне виховання є одним із важливих стартових показників управлінського розвитку.

Розглянути роль таких чинників, як освіченість, теоретична і практична підготовка, накопичення неформального управлінського досвіду в громадських організаціях, у політичних партіях тощо.

Звернути увагу на те, що розвиток особистості керівника державної установи можливий лише за його активної взаємодії з навколишнім середовищем. Показати, що під впливом оточення керівник набуває рис (гуманність, вимогливість, відповідальність, довіра до людей та ін.), які забезпечують йому успішне просування в системі управління, впливають на формування його *іміджу* (від лат. - образ) - враження, що організація та її

співробітники справляють на людей і котре фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.

Ключові поняття: самоутвердження особистості як суб'єкта управлінської діяльності, рівень саморегуляції, самовияв, самоактуалізація, якості особистості керівника, стиль керівництва, авторитарний, демократичний, ліберальний, індивідуальний стиль діяльності, авторитет керівника, імідж.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.

2. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.

3. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.

4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.

5. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.

6. Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. - К. : Ешке О.М., 2001. - 427 с.

7. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.

8. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.

9. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України. – Київ: ЦУЛ, 2011. – 663 с.

Тема 4. (2 год). Здібності та професійна діяльність службовців

1. Здібності: визначення, якісна й кількісна характеристика здібностей.
2. Структура здібностей, класифікація їх видів.
3. Проблеми походження і механізмів розвитку здібностей.
4. Проблема здатності до творчості.
5. Творча особистість і її життєвий шлях.
6. Професійні здібності службовця

Проблеми для обговорення

1. Як називається напрям сучасної психології, де предметом психології є поведінка? Дайте його коротку характеристику.
2. Охарактеризуйте структуру здібностей, дайте класифікацію їх видів.
3. Як називається напрям сучасної психології, де підкреслюється вплив інтелектуальних процесів на поведінку людини? Дайте його коротку характеристику.

4. Проблема здатності до творчості.

Практикум (завдання для самостійного виконання):

Використовуючи методику «Творчі здібності», оцініть творчу уяву і швидкість процесів мислення кількісним показником.

Методичні рекомендації

1. Здібності: визначення, якісна й кількісна характеристика здібностей.

Характеризуючи *здібності* як *індивідуально-психологічні особливості людини, що виражають її готовність до оволодіння певними видами діяльності та до їх успішного здійснення*. Покажіть, що *здібності* - це можливості, а необхідний рівень майстерності в тій чи іншій справі - це дійсність, тому *здібності* виявляються лише в діяльності. Визначте якісну характеристику *здібностей*, дайте її ознаки.

2. Структура здібностей, класифікація їх видів.

Перш ніж розглядати структуру *здібностей*, яка є досить складною, треба докладніше розглянути такі поняття, як *здатність і діяльність*. Тому що структуру сукупності психологічних якостей як *здібностей*, з рештою, визначають вимоги конкретної діяльності та явищ, що є відмінними для різних видів діяльності.

У зв'язку з тим, що кожна *здібність* має специфічний прояв наведіть приклади структур різних *здібностей*. Дайте класифікацію видів *здібностей*.

3. Проблеми походження і механізмів розвитку здібностей.

Розглядаючи це питання, пам'ятайте, що питання про походження *здібностей*: чи є *здібності* вродженими, чи вони формуються за життя, одне з найскладніших питань? Наведіть факти на користь *вроджених здібностей*, а також факти, що свідчать про *пріоритет набутих за життя здібностей* під впливом зовнішніх умов, а також про *роль виховання й навчання*.

4. Проблема здатності до творчості.

Відповідаючи на це питання, зверніть увагу на те, що існують природні передумови *здібностей* - *здатки*. Поясніть, чим вони зумовлені.

Охарактеризуйте 3 підходи до проблеми творчих *здібностей*:

1) як таких, творчих *здібностей* не існує. Інтелектуальна обдарованість є необхідною, але недостатньою умовою творчої активності особистості;

2) високий рівень розвитку інтелекту передбачає високий рівень творчих *здібностей* - і навпаки;

3) творчі *здібності* (креативність) є самостійним чинником, незалежним від інтелекту.

Поясніть, який із підходів більш достовірний.

5. Творча особистість і її життєвий шлях.

При відповіді на це питання дайте визначення, що таке *творчість*? Охарактеризуйте дві точки зору: талант - це максимальне здоров'я і талант - це хвороба.

6. Професійні здібності керівника.

Розкриваючи це питання, зверніть увагу на те, що управлінська праця належить до тих видів людської діяльності, які вимагають специфічних

особистісних якостей. Саме вони роблять конкретну особистість професійно придатною до управлінської діяльності.

Назвіть кваліфікаційні вимоги до особистості керівника в Україні. Проаналізуйте кваліфікаційні вимоги до особистості керівника в Великобританії та США.

Ключові поняття: здібності, здатність, діяльність, задатки, творчість, концепція обмежень, кваліфікаційні вимоги до особистості керівника.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
3. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
5. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
6. Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. - К. : Ешке О.М., 2001. - 427 с.
7. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.
8. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.
9. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України

Змістовний модуль 3. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Тема 5. Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень

1. Процес прийняття керівником рішення.
2. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях. Можливі типи стратегій.
3. Контроль виконання рішення. Усвідомлення керівником відповідальності за прийняте рішення.
4. Специфіка прийняття керівником рішень на різних ієрархічних рівнях державної служби.
5. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.

Проблеми для обговорення

22

1. У чому виявляється психологічна специфіка прийняття управлінських рішень?

2. Охарактеризуйте можливі психологічні стратегії прийняття рішень.
- 3.. Охарактеризуйте сутність ситуативної детермінанти в прийнятті управлінського рішення.

Практикум (завдання для самостійного виконання)

Виконайте методикау «ЯКИЙ ВИ КЕРІВНИК?». Проаналізуйте, які у вас є навички до керівної роботи.

Методичні рекомендації

1. Процес прийняття керівником рішення.

Розкриваючи це питання, показати, що результатом планування є план – система взаємопов'язаних, об'єднаних загальною метою завдань, що передбачають терміни, порядок, послідовність, умови, ресурси (людські, економічні, соціальні) та результат виконання. Він містить компоненти, які потребують розв'язання: що потрібно робити, хто, як і коли буде виконувати цю роботу, якого результату від неї чекати.

Що стосується прийняття рішень, то ця фаза є завершальною фазою планування і психологічно найскладнішою процедурою, найголовнішим оцінювальним критерієм здібностей, умінь і навичок керівника. Незалежно від схеми управлінської діяльності, ступеня її деталізації, домінування конкретних стадій управління центральною ланкою є прийняття рішень. Від їх зумовленості значною мірою залежать результати діяльності організації.

Також при відповіді на це питання треба охарактеризувати поетапну діяльність керівника в процесі розроблення та прийняття управлінського рішення

2. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях. Можливі типи стратегій.

У зв'язку з тим, що прийняття управлінського рішення – це вольовий акт формування послідовності дій, результатом яких є досягнення конкретної цілі на основі перетворення вихідної інформації. Тому участь співробітників у плануванні та прийнятті рішення є надзвичайно важливим мотивуючим чинником. Мотивація виконання конкретних управлінських рішень тим сильніша, чим активніше безпосередні учасники їх виконання задіяні до процесу прийняття.

Прийняття управлінського рішення здійснюється в умовах двох видів відносин: 1) *керівництво – підлеглисть* (керівник приймає рішення *одноосібно*); 2) *партнерство* (рішення приймають *колегіально, творчою групою спеціалістів, експертів тощо*). Виходячи з цього проаналізувати дві форми прийняття управлінських рішень: індивідуальну (одноосібну) та групову (колегіальну). Визначити їх переваги та недоліки.

3. Контроль виконання рішення. Усвідомлення керівником відповідальності за прийняте рішення.

Охарактеризувати як відбувається контроль за виконанням рішення. Показати, що потреба контролю пов'язана з динамікою самооцінок, почуттям компетентності, відносинами сили, впливами і владою в групі.

4. Специфіка прийняття керівником рішень на різних ієрархічних рівнях державної служби.

ієрархічних рівнях державної служби.

5. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.

Розглядаючи це питання, зверніть увагу на те, що: по-перше, прийняття та ефективність рішень залежить від емоційних чинників, а по-друге, ефективність управлінських рішень залежить від психологічних якостей керівника. По-третє, не менш значущою при цьому є мотивація. По-четверте, прийняття управлінського рішення є творчим процесом. Налаштованість керівника на творчу управлінську діяльність є запорукою кваліфікованого розв'язання проблеми, конструктивних дій у нестандартних ситуаціях, вибору найоптимальніших із альтернатив. *Творча людина*, як правило, завжди виявляє інтерес, який переростає в інтерес-збудження, нетворча – недовіру, підозру і навіть ворожість.

Ключові слова та терміни: план, прийняття рішень, емоційні чинники, мотивація, керівники з внутрішньою стратегією, керівники із зовнішньою стратегією, творча людина.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
3. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
5. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
6. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.
7. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України

Тема 6. Психологія ділового спілкування в діяльності керівника

1. Поняття, структура та види спілкування.
2. Спілкування як соціальний феномен. Психологічні особливості управлінського спілкування.
3. Проблеми міжособистісного сприйняття в управлінському спілкуванні.
4. Спілкування керівника з підлеглими як обмін інформацією.
5. Умови ефективного взаємодії в управлінському спілкуванні.

1. Поняття, структура та види спілкування

Характеризуючи поняття «спілкування» показати, що воно використовується в науковій літературі з психології в різних значеннях, зокрема, як:

- обмін думками, почуттями, переживаннями;
- один із можливих видів діяльності;
- взаємодія, особливі взаємостосунки між суб'єктами, які мають діалогічний характер тощо;
- уособлення змісту діяльності (праця вчителя, бесіда друзів тощо);
- явище, що може супроводжувати діяльність (під час гри діти спілкуються між собою).

Отже, *спілкування* є взаємодією двох чи більше людей, під час якої виникає особливий психічний контакт, який знаходить вираження в процесах обміну інформації, взаємовпливу, взаєморозуміння, співчуття.

Розкрити такі складові спілкування: *суб'єкти, зміст, мета та засоби*. Спілкування, зважаючи на зміст, цілі та засоби, можна поділити на певні види. За змістом: матеріальне (обмін предметами та продуктами діяльності), когнітивне (обмін знаннями), кондиційне (обмін психічними чи фізіологічними станами), мотиваційне (обмін цілями, інтересами, мотивами, потребами), діяльнісне (обмін діями, операціями, уміннями та навичками). За цілями, зважаючи на потреби, які воно обслуговує: біологічне (тобто спілкування, необхідне для підтримки, збереження та розвитку організму; пов'язане з задоволенням біологічних потреб) та соціальне (що задовольняє ряд соціальних потреб людини – в міжособистісних контактах)

2. Спілкування як соціальний феномен. Особливості управлінського спілкування

В зв'язку з тим, що спілкування в управлінні є важливим інструментом реалізації основних управлінських функцій: організації, мотивації, планування та контролю обґрунтуйте *соціальний та психологічний зміст спілкування*

Характеризуючи управлінське спілкування, як двосторонній чи багатосторонній процес, зумовленим необхідністю здійснювати управлінські функції покажіть, що основними функціями управлінського спілкування є:

- вироблення інформації розпорядничого характеру (розпоряджень, наказів, вказівок, рекомендацій тощо);
- одержання зворотної (контрольної) інформації щодо перебігу та підсумків реалізації розпорядничої інформації;
- вироблення інформації оцінювального характеру щодо підсумків реалізації завдання

3. Проблеми міжособистісного сприйняття в управлінському спілкуванні.

Розкриваючи питання докажіть, що під час спілкування ми зазвичай звертаємо увагу на найбільш важливі (інформативні) властивості співрозмовника, а саме:

- особливості виразу обличчя (міміку) співрозмовника;
- особливі способи виражати почуття (експресію);

- особливості жестів (пантоміміку);
- особливості пози, положення тіла та ходу;
- особливості зовнішнього вигляду (одягу, зачіски тощо);
- особливості голосу та мови

4. Спілкування керівника з підлеглими як обмін інформацією

Розкриваючи це питання зверніть увагу на те, що керівник під час своєї діяльності має володіти важливими якостями, притаманними управлінському спілкуванню, зокрема:

- інтересом до людей та роботи з ними, наявністю потреби та вміння спілкуватися, бути товаришким, володіти комунікативними якостями;
- здатністю до емоційних симпатій та розуміння людей;
- гнучким, оперативним мисленням, яке забезпечуватиме вміння швидко та правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що постійно можуть змінюватися;
- уміти відчувати та підтримувати зворотній зв'язок під час спілкування;
- уміти володіти собою, власним настроєм, керувати своїми думками, почуттями, бути готовим до непередбаченої комунікації;
- уміти прогнозувати можливі нестандартні ситуації, наслідки свого впливу;
- бути культурним, регулярно розвивати мовлення;
- уміти використовувати всю можливу різноманітність засобів впливу.

Отже, *процес спілкування* – це комунікація, тобто обмін думками, переживаннями, розуміннями, настроями, бажаннями тощо. Забезпечення по-справжньому високого рівня сервісності державної служби практично неможливе без спілкування, налагодження і підтримання в належному стані соціального діалогу між адміністрацією та споживачами.

5. Умови ефективної взаємодії в управлінському спілкуванні.

Отже, взаємодія в спілкуванні є системою взаємозумовлених дій партнерів у спілкуванні, що спрямовані на взаємні зміни поведінки, діяльності, взаємовідносин, установок для забезпечення результативності спілкування та вироблення єдиної стратегії.

Під час процесів взаємодії кожен прагне орієнтуватися як на свою мету так і на мету партнера. Зважаючи на те, наскільки враховуватимуться під час взаємодії перша й друга мета, можна говорити про наявність таких стратегій поведінки:

- 1) співробітництво, яке передбачає, що всі учасники взаємодії зможуть максимально досягти власної мети;
- 2) протидія, яка допускає наявність пріоритету лише для власної мети, не враховуючи цілі партнера;
- 3) компроміс, який передбачає досягнення часткового, проміжного (здебільшого часткового) досягнення цілей партнерів для збереження умовної рівності та партнерських взаємовідносин;
- 4) поступливість, за якої вважається можливим принести в жертву власні потреби для досягнення мети партнера;
- 5) уникнення чи відхилення, передбачає можливість відійти від контактів, відмовитися від прагнення досягти власної мети, аби унеможливити виграш

партнера.

Отже ефективність взаємодії під час управлінського спілкування пов'язана й з тими позиціями, які займають ті, хто здійснює спілкування.

Ключові слова та терміни: спілкування, суб'єкт спілкування, об'єкт спілкування, комунікатор, реципієнт, вербальні засоби спілкування, невербальні засоби спілкування, види спілкування, невербальне спілкування, вербальне спілкування.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
4. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
5. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.
6. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України

Змістовний модуль 4. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ РОБОТИ З КОЛЕКТИВОМ

Тема 7. Імідж державної влади та її носіїв: шляхи досягнення. (2 год.).

1. Імідж. Сутність і елементи іміджу.
2. Політичний імідж: теорія і практика створення.
3. Методологічні принципи побудови політичного іміджу.
4. Імідж державної влади.
5. Ефективне управління іміджем

Проблеми для обговорення

1. Формування іміджу в органах державної влади
2. Яка мета створення іміджу державної установи?
3. У чому виявляються психологічні особливості іміджу керівника та іміджу державної установи?
- 4.

Практичні завдання (у вигляді схеми, таблиці):

1. Основні напрямки формування та розвитку іміджу державної влади та її носіїв.

Методичні рекомендації

1. Імідж. Сутність і елементи іміджу.

При відповіді на це питання дайте визначення поняттю «імідж» (латинською «*imago*» – «образ»). Також зверніть увагу на те, що теорія іміджу виникає на Заході в 60-х рр. XX ст., як своєрідна протидія рекламній діяльності конкурентів. Зміст теорії було обґрунтовано фахівцем з реклами Д. Огівлі, який вважав, що для успішної реалізації товару найважливішим є створення у свідомості споживача його позитивного образу, іміджу.

Поняття «імідж» уперше використав Зигмунд Фрейд (30-і роки XX століття), однак у науковий обіг було введено американським економістом К. Болдингом у 1961 р.

Сучасна література містить багато різноманітних визначень «іміджу», що пояснюється тим, у якій саме сфері чи галузі концентрується увага під час дослідження цього феномену.

У широкому розумінні «імідж» є суб'єктивною картиною світу чи його фрагментів, яка включає самого суб'єкта, інших людей, просторове оточення та часову послідовність подій.

У вузькому розумінні «імідж» є спеціально сформованим образом-уявленням, що за допомогою асоціацій наділяє об'єкт (явища, особистість тощо) певними додатковими цінностями (соціальними, політичними, психологічними, естетичними тощо) та завдяки цьому сприяє більш цілеспрямованому та емоційному сприйманню.

Охарактеризуйте структуру іміджу організації через такі взаємозалежні за формою й змістом складові:

- зовнішній вигляд співробітників та інтер'єр організації (оформлення офісу);
- стиль поведінки співробітників і роботи керівництва;
- робота персоналу;
- оснащення робочих місць;
- режим роботи організації.

2. Політичний імідж: теорія і практика створення.

При відповіді на це питання зверніть увагу на те, що *політичний імідж* – це образ суб'єкта політики (найчастіше – політичного лідера, владних інстанцій), який цілеспрямовано формується і покликаний справити емоційно-психологічний вплив на об'єкти політики з метою популяризації самої політики чи діяльності в її сфері.

Виходячи з можливостей впливу факторів іміджу на політичні події, охарактеризуйте ряд класифікацій політичного іміджу, що застосовують у науковій літературі.

Обґрунтуйте, що важливу роль політичного іміджу підкреслюють і ті функції, які він виконує в житті суспільства: комунікативна, номінативна, адресна, естетична.

Охарактеризуйте структуру політичного іміджу політика (лідера), що складається з набору таких характеристик:

- моральні (чесність, порядність, справедливість, принциповість, обов'язковість, безкорисливість);

- професійні (компетентність, освіченість, діловитість, працездатність, відповідальність, рішучість);
- соціальні (турбота про населення, розуміння його проблем, доброта, людяність, чуйність);
- персональні (фізичні й психофізіологічні особливості, характер, тип особистості).

3. Методологічні принципи побудови політичного іміджу.

В зв'язку з тим, що управління припускає побудову політичного іміджу відповідно до особистих і політичних цілей, обґрунтуйте, що імідж – це перший крок до успішної політичної кар'єри.

Характеризуючи проблему формування політичного іміджу в Україні, яка набула важливого як теоретичного, так і практичного значення покажіть, це пов'язано з формуванням демократичної політичної системи, з необхідністю закріплення на всіх рівнях суспільної свідомості та практики демократичних політичних цінностей.

Основними функціями побудови політичного іміджу є завоювання довіри електорату, підвищення його активності; покращення інформованості виборців у сприятливому для політика ракурсі; нейтралізація заходів, які проводить опонент.

Розкриваючи питання покажіть, *що головними методологічними засадами побудови політичного іміджу є:*

- визначення основних потреб аудиторії, а в разі необхідності – окремих її сегментів (загальні, суспільні потреби й потреби окремих соціальних груп), і на цій основі – побудова «каркаса» політичного іміджу;
- доповнення «каркаса» політичного іміджу необхідними характеристиками, виходячи з потреб масової суспільної свідомості в бажаному політичному образі й можливостей суб'єкта політики їх демонструвати (при цьому, на думку фахівців, надзвичайно важливо спиратися на реальні, видимі, суттєві характеристики носія політичного іміджу);
- перекладення основних характеристик політичного іміджу на різні канали комунікації у зрозумілих, доступних для масової аудиторії формах (на мову вербальної комунікації (програми, виступи, гасла), візуальну комунікацію (плакати, листівки), ситуативні дії (реалізація конкретних подій за участю носія іміджу).

4. Імідж державної влади.

Дайте визначення поняттю «імідж державної влади».

Докажіть, що на формування іміджу державної влади впливають не тільки державні інститути, але й державні службовці, які саме і працюють у державних інституціях.

Обґрунтуйте, що формування іміджу державної влади – це складний і багатоступеневий процес, що має певну структуру, яка напряду пов'язана з очікуваннями, вимогами цільової аудиторії (суб'єктів) до влади і залежить від їх уявлень про неї. Тому включає три важливі компоненти:

- 1) офіційна інформація про державу та її інститути;
- 2) інформація про політичні інститути, лідерів, еліту як соціальні організми;

3) життєві (практичні) відомості про конкретну діяльність чиновників та органів державної влади.

5. Ефективне управління іміджем

Під час відповіді треба наголосити, що суттєва роль у процесі творення й впровадження іміджу державної влади (держави) належить владним PR-службам. Саме через прес-центри органів державної влади громадяни отримають потрібну інформацію шляхом:

- оприлюднення прес-релізів;
- повідомлення про заходи, що проводяться органами державної влади;
- організації прес-конференцій;
- проведення брифінгів;
- налагодження постійної співпраці із засобами масової інформації;
- відкриття веб-сторінок органів державної влади в Інтернеті;
- організації друкованих видань тощо

Охарактеризуйте організацію діяльності інформаційних підрозділів (PR-служб), що прямо передбачена Законом України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування» (ст. 6) на принципах інформаційної відкритості влади, а саме:

- презумпції доступності інформації (максимального оприлюднення). Уся інформація про діяльність органів влади підлягає широкому оприлюдненню (за винятком тієї, що обмежена спеціальними нормативно-правовими актами);
- інформаційної відкритості – публікація і широке обов'язкове розповсюдження суспільно важливих документів, за винятком обґрунтованих обмежень.

Ключові слова та терміни: імідж, імідж державного службовця, імідж державної організації, візуальний імідж організації, соціальний імідж організації, імідж послуги

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
3. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
5. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
6. Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. - К. : Ешке О.М., 2001. - 427 с.

7. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.

8. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.

9. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України

Тема 8. Психологічні можливості Паблік Рилейшнз. (2 год.).

1. Історія паблік рилейшнз.
2. Паблік рилейшнз: визначення, основні задачі.
3. Зовнішні і внутрішні комунікації як основна проблема паблік рилейшнз.
4. Створення іміджу як одна з основних задач паблік рилейшнз.
5. Спонсорство і меценатство як способи позитивного впливу на суспільну думку.

Проблеми для обговорення

1. Відмінні особливості брифінгу, прес-туру, прийому, дня відкритих дверей і круглого столу

Практичні завдання (у вигляді схеми, таблиці):

Основні складові паблік рилейшнз

Методичні рекомендації

1. Історія паблік рилейшнз.

Розглядаючи питання покажіть, що історія паблік рилейшнз (англ. public relations – зв'язки з громадськістю) як сукупність засобів впливу на громадську думку веде свій початок з найдавніших часів. Наведіть приклад перших теоретиків з цього питання (епоха Відродження - Нікколо Мак'явеллі, теорія терміна «public relations» президента США Т.Джефферсона, юриста Дорману Ітону, що використав словосполучення «public relations» у звертанні до випускників Єльського університету в 1882 році у значенні «загальне благополуччя»).

Обґрунтуйте появу перших PR-агентств.

2. Паблік рилейшнз: визначення, основні задачі.

Розглядаючи це питання зверніть увагу на те, що *Паблік рилейшнз* (PR) – зв'язки з громадськістю – це один із пріоритетних напрямів, що є необхідним для органів державної влади та місцевого самоврядування.

Приведіть приклади визначень сутності понять PR його основні завдання.

3. Зовнішні і внутрішні комунікації як основна проблема паблік рилейшнз.

У зв'язку з цим, що комунікація в організаційному контексті включає взаємодію між людьми та є процесом обміну інформацією та передачею даних між окремими людьми або їх групами, тому комунікацію можна визначити як форму зв'язку, як один із проявів інформаційного обміну або обміну

інформацією між живими істотами у процесі їх безпосереднього спілкування за допомогою технічних засобів.

Обґрунтуйте, чому комунікацію можна розглядати як:

- а) засіб зв'язку будь-яких об'єктів у матеріальному чи духовному світі;
- б) спілкування, передачу інформації від однієї людини до іншої чи від одного соціального суб'єкта до іншого (соціальна інформація);
- в) передачу інформації від однієї системи до іншої з використанням спеціальних матеріальних носіїв.

Покажіть, що більша частина часу паблік рилейшнз відводиться на встановлення мережі зовнішніх і внутрішніх комунікацій, причому внутрішні комунікації – це канали зв'язку з внутрішніми цільовими групами, а зовнішні комунікації – це переважно контакти з представниками масових комунікацій, особливо з пресою.

Охарактеризуйте роботу PR-менів.

4. Створення іміджу як одна з основних задач паблік рилейшнз.

Розкриваючи питання зверніть увагу на те, що формування іміджу може здійснюватися цілеспрямовано, тоді фахівці з іміджу (іміджмейкери) вдаються до свідомого посилення потрібних якостей та послаблення, затушовування небажаних. Однак є можливим і стихійне мимовільне формування іміджу, і тоді доводиться зіштовхуватися з непередбачуваними результатами.

Розробка PR-іміджу є невід'ємною складовою PR-заходів. PR-імідж виконує такі функції:

- номінативну – покликана створити престиж організації, «зробити ім'я», пов'язуючи в масовій свідомості сприятливий образ;
- естетичну – покращити враження, забезпечити задані характеристики органу влади, зробити їх привабливими, приховати «проблемні місця» організації, підкреслити позитивні сторони і переваги;
- консервативну – захистити основну ідею фірмового комплексу (імідж забезпечує варіантність тієї самої ідеї для нових поколінь традиційних споживачів);
- адресну – пов'язати організацію зі своєю цільовою аудиторією, тобто з тією групою прихильників, які надають перевагу, відзначають серед конкурентів і суперників

5. Спонсорство і меценатство як способи позитивного впливу на суспільну думку.

Спонсорство і меценатство займають важливе місце в практиці роботи PR-служб, оскільки суспільна значимість таких акцій багато в чому сприяє створенню позитивної суспільної думки.

Охарактеризуйте чим спонсорство відрізняється від меценатства або благодійної діяльності.

Розкриваючи питання опишіть, як в українському законодавстві визначається термін «меценат».

Дайте визначення понять: *спонсорство, меценатство, філантроп, філантропія.*

Ключові слова та терміни: *Заблік рилейшнз, агітація, пропаганда, реклама, засоби комунікації, кібержурналістика, PR – пабліситі, лобізм, м'яке*

лобіювання, комунікація, формальні комунікації, неформальні комунікації, спонсорство, меценатство, благодійність.

Література до семінару

1. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
2. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
3. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
5. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
6. Семиченко В. А. Психологія особистості/ В. А. Семиченко. - К. : Ешке О.М., 2001. - 427 с.
7. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.
8. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.
9. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота над навчальним матеріалом є індивідуальним видом підготовчої роботи до лекцій, семінарів, передбачає виконання практичних завдань та контрольних робіт і здійснюється відповідно до навчального плану, навчальної і робочої програм із курсу.

Мета самостійної роботи:

- забезпечення фундаментальної загальноосвітньої та практичної підготовки студентів;
- засвоєння методів самостійного вивчення навчального матеріалу, навичок пошуку більш глибоких знань;
- підвищення ефективності навчального процесу за допомогою організації позааудиторного навчання відповідно до особистих здібностей кожного студента;
- оволодіння культурою розумової праці, умінням орієнтуватися в потоці наукової інформації, розвиток незалежності мислення, формування власного погляду на питання, що вивчаються.

Самостійна робота студентів починається після вступної лекції, на якій викладач дає основні рекомендації щодо методики самостійного опанування курсом «Психологія управління».

Робота з літературою. Студентові варто працювати одночасно з 2-3 підручниками. У списку рекомендованої літератури з кожної теми курсу подано монографії та статті вітчизняних учених і науковців з близького й далекого зарубіжжя. Але при підготовці не обов'язково обмежуватись цим списком.

Перш ніж розпочинати вивчення монографії чи статті, рекомендується ознайомитись з відповідним розділом підручника, щоб мати загальне уявлення про проблему, що досліджується. Працюючи з монографією, найбільш цікаві факти, судження й висновки доцільно занотувати, обов'язково посилаючись на автора. Якщо в науковій літературі зустрілася незрозуміла дефініція, обов'язково треба звернутися до відповідних словників чи довідників.

Основні форми самостійної роботи:

- робота з підручниками, посібниками та науковою літературою;
- самостійне вивчення окремих тем і питань до семінарських та практичних занять;

- підготовка до домашньої контрольної роботи;
- підготовка до творчої контрольної роботи;
- підготовка до екзамену.

Основними формами контролю самостійної роботи студентів є:

- усне опитування на семінарських заняттях;
- письмові контрольні роботи;
- тестові завдання;
- співбесіди на індивідуальних заняттях;
- перевірка персональних опорних конспектів.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗА ТЕМАМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Індивідуальне завдання № 1

1. Проаналізуйте основні методи досліджень психології управління з позицій їх використання в організації.

2. Які фактори впливають на ефективність прийняття керівником управлінських рішень? Надайте їх у вигляді схеми з взаємозв'язаними елементами.

3. Як співвідносяться між собою поняття «соціальна позиція» та «соціальна роль»? Продемонструйте це співвідношення на прикладі своєї групи.

Індивідуальне завдання № 2

1. У чому полягає відмінність між сприятливим і несприятливим психологічним кліматом в організації? Надайте відповідь у вигляді таблиці:

Єдність	Відмінність

2. Розкрийте можливості використання методів активного соціально-психологічного навчання в управлінні на прикладі практичного заняття для своєї групи.

3. Проаналізуйте особливості забезпечення зворотного зв'язку одержувачем і відправником інформації під час монологічних, діадних та групових комунікацій. Відповідь надайте у вигляді таблиці:

Вид відправленої інформації	Особливості забезпечення зворотного зв'язку одержувачем і відправником інформації
Монологічна комунікація	
Індивідуальна комунікація	
Групова комунікація	

Індивідуальне завдання № 3

1. Охарактеризуйте методи дослідження в психології управління та їх результативність на прикладі діяльності організації.

2. Покажіть взаємозв'язок процесу прийняття управлінського рішення у формуванні функціонально-професійних ролей працівників.

3. Що є «психологічного» в управлінні? Надайте відповідь у вигляді схеми: елементи управління психологічні аспекти в управлінні.

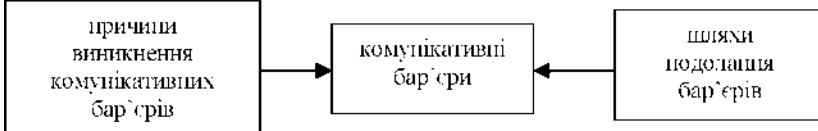
Індивідуальне завдання № 4

1. Розробіть програму психолого-управлінського консультування як одного з видів психологічної допомоги керівникам.
2. Зробіть порівняльний аналіз використання методів обробки й аналізу отриманих даних у психології управління і в менеджменті.
3. Зробіть психологічну характеристику структурних елементів комунікації. Відповідь надайте у вигляді таблиці:

Структурний елемент комунікації	Характеристика

Індивідуальне завдання № 5

1. Проаналізуйте основні види комунікативних бар'єрів, причини їх виникнення та шляхи подолання. Відповідь надайте у вигляді взаємопов'язаної схеми:



2. Зробіть програму використання одного з методів активного соціально-психологічного навчання в психології управління для організації.
3. Що таке «персоніфікація діяльності»? Проведіть взаємозв'язок між управлінськими діями та персоніфікацією діяльності.

Індивідуальне завдання № 6

1. Розкрийте зміст і структуру психологічної готовності керівників до управління. Зробіть структуру своєї психологічної готовності як керівника до процесу управління.
2. Розробіть програму використання методів надання психологічної допомоги керівникам організації.
3. Охарактеризуйте психологічний клімат вашого колективу як важливу характеристику об'єкта управління.

Індивідуальне завдання № 7

1. Проведіть аналіз щодо впливу стилів керівництва на соціальні позиції та ролі працівників організацій? Відповідь надайте у вигляді таблиці:

Стиль керівництва	Соціальні ролі та позиції працівників організації	Управлінський вплив

2. Розробіть схему: діяльність керівника в організації щодо врахування особливостей психологічного клімату колективу.

3. Які психологічні фактори впливають на ефективність підготовки повідомлення? Опишіть ці фактори у взаємозв'язку з різновидами повідомлень за схемою:

психологічні фактори	повідомлення	ефективність повідомлення
----------------------	--------------	---------------------------

Індивідуальне завдання № 8

1. Зробіть психологічний аналіз передавання повідомлення відправником інформації, наприклад, пояснення працівникам організації дій керівництва щодо зміни стратегії діяльності на ринку.

2. Охарактеризуйте фактори, які необхідно враховувати при використанні психології управління в організації, що вимушена проводити скорочення персоналу.

3. Розробіть програму психологічних досліджень в організації.

Індивідуальне завдання № 9

1. Покажіть взаємозв'язок між структурою особистості та особливостями забезпечення зворотного зв'язку в процесі групових комунікацій.

2. Зробіть аналіз загального і відмінного в характеристиці структури особистості в різних психологічних напрямках.

3. Розробіть схему діяльності психологічної служби організації (на прикладі будь-якої організації).

Індивідуальне завдання № 10

1. Дайте характеристику комунікативних бар'єрів як одного з видів психологічних бар'єрів на прикладі своєї групи.

2. Розробіть схему визначення рівня впливу психологічної служби організації на вирішення психологічних проблем підвищення якості праці працівників.

3. Опишіть роль і значення ступеня розвитку психічних явищ особистості і її професійної придатності до діяльності менеджера.

Індивідуальне завдання № 11

1. Розробіть програму подолання психологічних комунікативних бар'єрів в організаціях.

2. У чому полягає особистісний компонент психологічної готовності до управління? Відповідь надайте у вигляді таблиці:

Особистісні компоненти	Психологічна готовність до управління

3. Наведіть конкретний перелік завдань психологічної служби в напряму внутрішньо організаційного паблік рилейшнз як налагодження комунікацій між керівництвом і персоналом (на прикладі будь-якої організації)

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ І РЕФЕРАТІВ ІЗ КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

1. Предмет і методи психології управління.
2. Етапи історичного поступу психології.
3. Напрями психології у XX сторіччі.
4. Особистість службовця, її структура та шляхи формування.
5. Структура особистості службовця.
6. Психологічний захист особистості та його механізми.
7. Психологічні особливості, авторитет і влада керівника.
8. Формування керівника як особистості.
9. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника.
10. Професійно важливі якості керівника в системі державної служби.
11. Стилi управління в системі державної служби.
12. Індивідуальний стиль управління.
13. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість.
14. Формування іміджу керівника.
15. Вплив соціального статусу керівника на його особистість.
16. Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень.
17. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях.
18. Ситуативна детермінанта в прийнятті управлінського рішення.
19. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.
20. Психологічна структура організаційної діяльності службовців.
21. Процеси рефлексії в здійсненні управлінцем самоконтролю.
22. Психолого-організаційні умови ефективного контролю.
23. Психологія ділового спілкування керівника.
24. Особливості ділового спілкування керівника. Комунікативні здібності та їх розвиток у процесі службової діяльності.
25. Формування якостей керівника в державному управлінні.
26. Маніпулятивне та особистісне ділове спілкування управління.
27. Ділова бесіда, умови ефективного проведення переговорів.
28. Самоаналіз поведінки в діловому спілкуванні.
29. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.
30. Структура конфлікту.

31. Форми поведінки керівника в ситуаціях конфлікту.
32. Конструктивні конфлікти та їх використання в управлінській діяльності.
33. Лідерство в групах і колективах.
34. Самопочуття особистості в групі.
35. Роль особистості керівника в стабілізації соціально-психологічного клімату.
36. Значення наукової психології для формування особистості керівника.
37. Феномен лідерства.
38. Психологічні аспекти добору кадрів.
39. Визначення придатності до управлінської діяльності.
40. Професіографія і підбір кадрів.
41. Психодіагностика при прийомі на роботу.
42. Підвищення ефективності праці персоналу через стимулювання і формування сталих мотивів.
43. Формування сприятливого психологічного клімату в організації.
44. Формування і динаміка команди (колективу) працівників.
45. Конфлікти в процесі управлінської діяльності.
46. Способи і засоби розв'язання конфліктів.
47. Процедури примирення (конфліктів) в управлінській діяльності.
48. Активізація діяльності персоналу.
49. Психологічні засоби створення привабливого іміджу керівника та організації.
50. Психокорекція поведінки у створенні позитивного іміджу керівника державної установи.
51. Психологічний імідж державної установи.
52. Психологічна допомога в плануванні реалізації ефективної кар'єри державного службовця.
53. Мовні афоризми як евристичні правила.
54. Правила переваг: евристичні рекомендації до вибору можливої дії в умовах альтернативного пошуку.
55. Процес рішення задачі як евристична діяльність.
56. Евристична редукція.
57. Індукція один із типів умовиводу.
58. Евристичні функції індукції.
59. Евристичні функції аналогії.
60. Евристичні якості поєднань.
61. Спеціалізація і суперпозиція.

62. Симетрія та інверсія.
63. Евристичні функції порівняння.
64. Характеристика елементів евристичної діяльності.
65. Системне використання елементів евристичної діяльності.
66. Технічна задача як предмет евристичної діяльності.
67. Методи рішення задач (метод каталога, метод фокальних об'єктів, метод контрольних питань, метод мозкового штурму, метод морфологічного аналізу та синтезу).
68. Алгоритми рішення винахідних задач.
69. Історія еволюції управлінської евристики як науки.
70. Сучасний стан розвитку управлінської евристики.
71. Евристична діяльність та її складові.
72. Теорія евристичних рішень.
73. Управлінська евристика в системі навчальних предметів.
74. Основні якісні характеристики задач.
75. Рішення задач і її значення.
76. Основні фактори успішної евристичної діяльності.
77. Евристика в навчальному процесі.
78. Принципи навчання евристичної діяльності.
79. Евристична діяльність у структурі творчості.
80. Творчість, її закономірності та ознаки.

ВИМОГИ ДО КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ І РЕФЕРАТІВ

Контрольні роботи і реферати повинні мати:

- обсяг від 20 до 25 аркушів;
- використання не менше ніж 5 джерел інформації (окрім підручників);
- наявність посилань на цитування, таблиці, статистичні матеріали;
- висловлювання власної думки.

Однак перш ніж приступати до написання *реферату, або контрольної роботи*, треба виконати таку роботу:

- підібрати за темою необхідну літературу і глибоко її вивчити;
- подумати над правильністю і доказовістю висунутих авторами джерел тих чи інших положень;
- зіставити розглянуті в літературі факти, виділити в них загальне й особливе, узагальнити вивчений матеріал відповідно до наміченого плану реферату чи доповіді;
- підготувати необхідні до роботи ілюстрації, уміло використовувати особисті спостереження, досвід і експерименти.

Складання *реферату, або контрольної роботи* за курсом психології управління - це важлива форма самостійної роботи слухачів Інституту державного управління. Вона сприяє розвитку творчої думки, учить їх використовувати отриманні у ВНЗ знання на практиці.

ТЕМАТИКА НАУКОВИХ СТАТЕЙ ІЗ «ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ»

1. Методика професіонального психологічного відбору та її роль у формуванні кадрового потенціалу.
2. Зарубіжний і вітчизняний досвід професіонального психологічного відбору: теорія і практика
3. Актуальні питання організаційно-психологічного забезпечення роботи з кадрами.
4. Правові та юридичні аспекти професійного психологічного відбору державних службовців.
5. Особистість керівника державної установи і її роль у формуванні психологічного клімату організації.
6. Психологічні особливості авторитету керівника державної установи у формуванні позитивного іміджу органу державної влади.
7. Формування керівника державної установи як особистості: теорія та практика.
8. Особистість службовця, її структура та шляхи формування.
9. Механізми психологічного захисту особистості службовця.
10. Феномен політичного лідерства: вітчизняний досвід.
11. Психологічні аспекти добору кадрів (практичний досвід роботи державної установи).
12. Визначення придатності до управлінської діяльності.
13. Професіографія і підбір кадрів на державну службу.
14. Психодіагностика при прийомі на роботу.
15. Підвищення ефективності праці персоналу через стимулювання і формування сталих мотивів.
16. Роль керівника у формуванні сприятливого психологічного клімату в організації.
17. Формування і динаміка команди (колективу) працівників.
18. Конфлікти в процесі управлінської діяльності.
19. Психологічна допомога в плануванні реалізації ефективної кар'єри державного службовця.
20. Керівник: психологічні таємниці професії.
21. Паблік рилейшнз як засіб управління іміджем.

ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ НАУКОВИХ СТАТЕЙ

Наукові статті повинні мати такі необхідні елементи:

- постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями;
- аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор;
- виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття;
- формулювання цілей статті (постановка завдання);
- виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів;
- висновки з даного дослідження та перспективи подальших розвідок у цьому напрямі.

Список використаної літератури.

САМОСТІЙНА РОБОТА ДЛЯ ОТРИМАННЯ ДОДАТКОВИХ БАЛІВ

1. Зробіть аналіз основних методів досліджень психології управління з позицій їх використання в організації, у якій працюєте, або діяльність якої знаєте детально.

2. Охарактеризуйте фактори, що впливають на ефективність прийняття керівником управлінських рішень. Надайте їх у вигляді схеми із взаємозв'язаними елементами.

3. Охарактеризуйте, чи співвідносяться між собою поняття «соціальна позиція» та «соціальна роль». Продемонструйте це співвідношення на прикладі своєї організації.

4. Охарактеризуйте відмінність між сприятливим і несприятливим психологічним кліматом в організації. Надайте відповідь у вигляді аналізу ситуації у Вашій організації.

5. Розкрийте можливості використання методів активного соціально-психологічного навчання в управлінні на прикладі будь-якого заходу у своїй організації.

6. Проаналізуйте особливості забезпечення зворотного зв'язку одержувачем і відправником інформації під час монологічних, діадних і групових комунікацій. Відповідь надайте у вигляді характеристики ситуації у Вашій організації.

7. Охарактеризуйте методи дослідження в психології управління та їх результативність на прикладі діяльності організації.

8. Покажіть взаємозв'язок процесу прийняття управлінського рішення у формуванні функціонально-професійних ролей працівників на прикладі своєї організації.

9. Розробіть програму психолого-управлінського консультування як одного з видів психологічної допомоги керівникам на прикладі конкретної організації.

10. Зробіть порівняльний аналіз використання методів обробки й аналізу отриманих даних у психології управління і в менеджменті.

11. Зробіть психологічну характеристику структурних елементів комунікації. Відповідь надайте у вигляді аналізу ситуації у Вашій організації.

12. Проаналізуйте основні види комунікативних бар'єрів, причини їх виникнення та шляхи подолання. Відповідь надайте у вигляді аналізу ситуації у Вашій організації.

13. Зробіть програму використання одного з методів активного

соціально-психологічного навчання в психології управління для Вашої організації.

14. Що таке «персоніфікація діяльності»? Проведіть взаємозв'язок між управлінськими діями та персоніфікацією діяльності на прикладі Вашої організації.

15. Розкрийте зміст і структуру психологічної готовності керівників до управління. Зробіть структуру своєї психологічної готовності як керівника до процесу управління.

16. Розробіть програму використання методів надання психологічної допомоги керівникам організації на прикладі своєї організації.

17. Охарактеризуйте психологічний клімат вашого колективу як важливу характеристику об'єкта управління.

18. Проведіть аналіз щодо впливу стилів керівництва на соціальні позиції та ролі працівників організацій. Відповідь надайте у вигляді аналізу ситуації у Вашій організації.

19. Розробіть схему діяльності керівника в організації щодо врахування особливостей психологічного клімату колективу (на прикладі Вашої організації).

20. Зробіть психологічний аналіз процесу передачі повідомлення відправником інформації (наприклад, пояснення працівниками організації дій керівництва щодо зміни стратегії діяльності на ринку) на прикладі власної організації.

21. Охарактеризуйте фактори, які необхідно враховувати при використанні психології управління в організації, котра вимушена проводити скорочення персоналу на прикладі конкретної організації.

22. Розробіть програму психологічних досліджень в організації (на прикладі власної організації).

23. Покажіть взаємозв'язок між структурою особистості та особливостями забезпечення зворотного зв'язку в процесі групових комунікацій (на прикладі власної організації).

24. Зробіть аналіз загального і відмінного в характеристиці структури особистості в різних психологічних напрямках (на власному прикладі або на прикладі організації).

25. Наведіть конкретний перелік завдань психологічної служби в напрямі внутрішнього організаційного паблік рилейшнз як налагодження комунікацій між керівництвом і персоналом (на прикладі Вашої організації).

ТВОРЧІ ЗАВДАННЯ

1. Використовуючи методи опитування (бесіда, інтерв'ю, анкетування), отримайте відповіді на поставлені вами запитання до вашого керівника стосовно місця психології управління в державній установі.

2. Кожному з нас доводиться оцінювати інших. Природно, нелегко робити це об'єктивно, особливо, коли під рукою немає необхідних психодіагностичних методик. Запропонована методика: «ЯКИЙ ВИ ПСИХОЛОГ?» допоможе з'ясувати, чи є вас здатності в галузі психології, уміння реально оцінювати людей або ви нерідко «грішите» стосовно них.

3. Складіть логічну схему бази знань за темою: «Історія розвитку психології управління».

4. Для визначення рівня Ваших комунікативних та організаційних здібностей використайте методику: «ВАШІ КОМУНІКАТИВНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗДІБНОСТІ».

5. Потреби є ключовим поняттям мотиваційної сфери особистості. Для того щоб визначити рівень своїх особистих потреб у досягненні успіху Вам пропонується використати методику: «РІВЕНЬ МОТИВАЦІЇ ДОСЯГНЕННЯ УСПХУ».

6. Побудуйте професіограму державного службовця (тобто опишіть об'єктивні характеристики професії та сукупність її вимог до індивідуально-психологічних особливостей людини). При написанні використайте пам'ятку «Професіограма».

7. Складіть психограму державного службовця (психограма - це перелік індивідуально-психологічних властивостей, якостей і способностей людини, які необхідні для виконання роботи за даною спеціальністю і на конкретній посаді).

8. Кожен керівник повинен приймати рішення. Складіть план прийняття управлінського рішення. При підготовці плану використовуйте пам'ятку «ЯК ГОТУВАТИ КЕРІВНІ РІШЕННЯ».

9. Виконайте методику «ЯКИЙ ВИ КЕРІВНИК?» Проаналізуйте, які у вас є навички до керівної роботи.

10. Використовуючи методику «Творчі здібності», оцініть творчу уяву і швидкість процесів мислення кількісним показником.

11. Використовуючи методику «ХТО ВИ: «КАПІТАН»? «КЕРМОВИЙ»? «ПАСАЖИР»?», визначте, яку «роль» ви безпосередньо граєте в цьому житті. Іншими словами, хто ви: «капітан»? «кермовий»? «пасажир»?

12. Для виявлення рівня своїх потенційних можливостей бути керівником використайте методику «ЧИ МОЖЕТЕ ВИ БУТИ КЕРІВНИКОМ?»

13. За допомогою методики Р. Вайсмана встановіть ціннісно-орієнтаційну єдність колективу (ЦОЄ), в якому ви працюєте.

14. За допомогою методики «ВАШ СТИЛЬ УПРАВЛІННЯ» визначте власний стиль управління.

15. Складіть план діяльності керівника щодо створення команди (Складаючи план формування команди точно визначте мотиви й мету її створення. Пам'ятайте формування команди не є самоціллю. Команда - це ефективний засіб реалізації більш складних і суттєвих організаційних завдань).

16. Самооцінка інтелекту має велике значення в самооцінці людини, особливо, коли він займає керівну посаду. Використовуючи методику: «САМООЦІНКА ІНТЕЛЕКТУ», дайте самооцінку своєму інтелекту.

17. Складіть план бесіди при наймі на роботу.

18. Для перевірки, яка ви людина товариська чи ні, чи приємно з Вами розмовляти, виконайте методику: «Чи приємно з вами спілкуватися?».

19. Опишіть конфліктну ситуацію. Проаналізуйте конфліктну ситуацію, використовуючи загальну схему рішення конфлікту. Запропонуйте шляхи виходу з конфліктної ситуації.

20. За допомогою методики «НАСКІЛЬКИ ВИ КОНФЛІКТНІ?» з'ясуйте свій рівень конфліктності.

21. За допомогою методики «ОПИТУВАННЯ ТОМАСА-КИЛМЕНА» визначте, характерні особисто для вас, особливості поведінки в конфліктній ситуації.

22. Визначте ступінь індивідуальної виразності лідерства для цього виконайте методику «ЛІДЕРСТВО», а також методику «ЛІДЕР ВИ ЧИ НІ?»

23. Розробіть план побудови іміджу установи, в якій ви працюєте.

24. На основі даних ЗМІ охарактеризуйте імідж політика, державного діяча. Які риси повинні бути в нього згідно з бажанням населення

25. Суттєва роль у процесі творення і впровадження іміджу влади належить владним РЯ-службам. Назвіть форми роботи РЯ-служб, за допомогою яких держава впливає на громадську думку.

№ з/п	Назва теми есе, або контрольної роботи
1	Предмет, методи та напрями психології управління
2	Особистість службовця, її структура і шляхи формування
3	Психологічні особливості, авторитет та влада керівника..
4	Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень
5	Психологія ділового спілкування керівника.
6	Управління людськими ресурсами
7	Мотиваційні теорії управління (змістовні та процесуальні)
8	Гуманістична школа психології «орієнтована на людину» (К.Роджерс)
9	Утворення формальних і неформальних груп в колективі. Піраміда мотивів груп
10	Організаційна культура як особливий набір цінностей, уявлень, принципів та норм, які підтримуються в організації та визначають поведінку і взаємодію її працівників.
11	Сучасні уявлення про сприятливу організаційну культуру
12	Управління організаційною культурою, яка може виступати джерелом супротиву змінам
13	Корпоративна культура (світовий та вітчизняний досвід)
14	Розвиток лідерства (стандарти SIGMA/OECD)
15	Лідерство як основа належного демократичного врядування (good governance)
16	Загальні підходи до розвитку лідерства на державній службі
17	Зарубіжний досвід у сфері компетенції лідерства. Рамки компетенцій керівників
18	Методики вивчення потреб у навчанні та розвитку (метод оцінювання «360 градусів»)
19	Навчання впродовж життя (механізми та форми)
20	Світовий досвід планування та оцінювання діяльності державних службовців
29	Мистецтво проведення змін. Основні фактори ефективної реалізації змін
30	Мотиваційні характеристики особистості
31	Основні складові управління орієнтованого на результат
32	Базові підходи до управління якістю
33	Взаємодія із засобами масової інформації
34	Психологічні функції колективу як об'єкта управління
35	Керівник у процесі формування соціально-психологічного клімату

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Управління - це:

а) функція біологічних, соціальних, технічних, організаційних систем, яка забезпечує збереження їх структури, підтримує певний режим діяльності;

б) здійснення керівницьких функцій щодо забезпечення функціонування системи;

в) юридично виражені управляючі впливи окремих органів державної влади, які вони мають право і зобов'язані здійснювати щодо певних об'єктів управління або компонентів певних структур.

г) спосіб практичної реалізації управлінських функцій шляхом організаційно-розпорядчого впливу суб'єкта управління на поведінку і суспільну діяльність керованого об'єкта з метою досягнення поставлених управлінських цілей.

2. Здатність чинити вплив на окремих осіб або групи з метою досягнення цілей організації - це:

а) керівництво;

б) управління;

в) менеджмент;

г) лідерство.

3. Керівництво - це:

а) ефектне використання всіх керівних функцій;

б) ефектне використання всіх управлінських функцій;

в) можливість чинити вплив на багатьох осіб із метою отримання доходу;

г) можливість чинити вплив на окремих осіб або групи, направляючи їх зусилля на досягнення цілей організації.

4. Вплив - це:

а) поведінка особи;

б) стиль керівника;

в) така поведінка однієї особи, що змінює поведінку іншої особи;

г) ступінь залежності підлеглого від керівника.

5. Основні підходи до суті лідерства:

а) ситуаційний; синтетичний;

б) підхід із позиції особистих якостей;

- в) підхід із позиції процесу; системний; підхід із позиції ситуації;
- г) підхід із позиції поведінки.

6. Стиль керівництва - це:

- а) незвична манера поведінки керівника стосовно підлеглих;
- б) незвична манера поведінки підлеглих відносно керівника;
- в) манера поведінки керівника з підлеглими;
- г) звична манера поведінки керівника стосовно підлеглих, направлена на вплив на них, для досягнення цілей організації.

7. Види стилю керівництва (3 відповіді):

- а) демократичний, еталонний; автократичний;
- б) демократичний; авторитарний, ліберальний;
- в) лояльний; жорсткий; соціальний;
- г) тоталітарний; ліберальний; авторитарний.

8. Керівник, який має достатній обсяг влади, щоб нав'язати свою волю підлеглим, це:

- а) автократ;
- б) демократ;
- в) комуніст;
- г) ліберал;
- д) соціал-демократ;
- е) соціал-ліберал.

9. Керівник, який надає своїм підлеглим майже повну волю у виборі завдань та контролю за своєю роботою - це:

- а) автократ;
- б) демократ;
- в) менеджер;
- г) ліберал;
- д) соціал-демократ;
- е) соціал-ліберал;
- є) деспот.

10. Позитивні риси при автократизмі:

- а) відданість роботі;
- б) оперативно виконує завдання; формальне проведення нарад;
- в) надмірна централізація влади;
- г) особисте вирішення дрібних питань;
- д) справедлива оцінка зусиль.

11. Позитивні риси демократичного керівника:

- а) оперативно виконує завдання;

- б) формальне проведення нарад;
- в) централізація влади;
- г) повага до підлеглих; турбота про них; справедлива оцінка зусиль підлеглих; ініціатива;
- д) відсутність ініціативи;
- е) сприймання конфліктів як позитивного явища; є) часте застосування адміністративних стягнень;
- ж) свідоме обмеження контактів із підлеглими;
- з) легко роздає нереальні обіцянки;
- и) легкість впливу оточуючих;
- і) максимальне обґрунтування рішень, які приймаються; ї) нетерпимість до заперечень і думок підлеглих; й) примушення працювати підлеглих у позаурочний час.

12. Конфліктна ситуація - це:

- а) несвідома мимовільна схильність особистості до певного психологічного стану;
- б) сформована обстановка, поява умов, при яких можливе виникнення конфлікту;
- в) протиріччя або незгода між двома конфліктуючими сторонами з яких-небудь проблем;
- г) неспівпадіння поглядів на одну й ту ж проблему.

13. Відсутність згоди між двома або більше особами, коли кожна з них намагається зробити так, щоб прийняти саме її погляди або цілі, - це:

- а) конфліктна ситуація;
- б) конфлікт;
- в) відгук;
- г) декодування;
- д) кодування;
- е) лідерство.

14. Що таке інцидент - це:

- а) практичні дії;
- б) організаційні дії;
- в) регулюючі дії;
- г) інформаційні дії.

15. Основні типи конфліктів:

- а) психологічний; соціальний; політичний;
- б) внутрішньоособовий; міжособовий; міжгруповий; між особою і

групою державний;

- в) міський; сільський, державний;
- г) міждисциплінарний, міжнауковий.

16. Міжгруповий конфлікт - це:

- а) конфлікт прямого характеру;
- б) конфлікт непрямого характеру;
- в) соціальний конфлікт;
- г) розходження поглядів між групами.

17. Розходження поглядів людей із різними рисами характеру, поглядами та цінностями - це:

- а) внутрішньоособовий конфлікт;
- б) міжособовий;
- в) міжгруповий;
- г) індивідуальний.

18. Причини управлінських конфліктів:

- а) сімейні обставини; виробничі;
- б) обмеженість ресурсів; обмеженість комунікацій;
- в) взаємозалежність завдань, поставлених цілей;
- г) розбіжності щодо цілей; відмінні комунікації.

19. Управлінське рішення - це:

- а) рішення керівника про підвищення соціальних гарантій підлеглим;
- б) майбутній стан об'єкта управління, який хоче досягти колектив організації своєю працею;
- в) соціальний акт, який організовує і спрямовує в певне русло діяльність трудового колективу та виконує роль засобу, що сприяє досягненню цілей, поставлених перед організацією;
- г) миттєве рішення керівника.

20. Організаційне рішення - це:

- а) вибір альтернатив, які обов'язково відбудуться і внесуть найбільший вклад у досягнення загальної мети;
- б) вибір найоптимальнішого варіанта, який забезпечить зростання організації;
- в) рішення, прийняте в організації, із метою отримання прибутку;
- г) послідовне рішення.

21. Вибір альтернативи на основі досвіду - це:

- а) інтуїтивне рішення;

- б) рішення засноване на судженні;
- в) раціональне рішення;
- г) якісне рішення.

22. Коли управлінське рішення вважається впровадженим на практиці?

- а) завжди після його прийняття;
- б) після вивчення особового складу персоналу організації;
- в) після перевірки менеджером виконання його рішення;
- г) при відсутності відхилення виконаного завдання від запланованого.

23. Цілі управління - це:

- а) мета підприємства;
- б) метод управління, який об'єднує планування і контроль у сфері людських відносин;
- в) метод досягнення мети підприємства;
- г) майбутній стан об'єкта управління, який хоче досягти колектив організації своєю працею.

24. Раціонально-управлінське рішення - це:

- а) вибір альтернативи за допомогою об'єктивного аналітичного процесу;
- б) вибір найоптимальнішого варіанта, який забезпечить зростання організації;
- в) рішення, прийняте в організації, з метою отримання прибутку;
- г) послідовне рішення;
- д) логічне рішення.

25. Які основні типи рішень?

- а) особливе; звичайне;
- б) інтуїтивне; раціональне;
- в) інтелектуальне; підсвідоме;
- г) програмне; рішення, засноване на судженні.

26. Які основні етапи при прийнятті рішення?

- а) розпізнавання проблеми;
- б) аналіз проблеми;
- в) обговорення проблеми;
- г) відбір альтернатив;
- д) формування та видання рішень;
- е) усі відповіді є вірними.

27. Негативні наслідки - це:

- а) компроміс при прийнятті рішення, коли знають наперед про можливість як позитивного, так і негативного результату;
- б) особисті оцінки керівника;
- в) це перешкоди із-за незгод і конфліктів у процесі прийняття рішень;
- г) взаємозв'язок головного рішення з другорядним;
- д) правильної відповіді немає.

28. Взаємозалежність рішень - це:

- а) залежність підлеглих від керівника;
- б) залежність простого від складного;
- в) взаємозв'язок головного рішення з другорядним;
- г) взаємозв'язок між головними рішеннями;
- д) взаємозв'язок між другорядними рішеннями.

29. Надайте визначення поняттю «середовище» прийняття рішень:

- а) це обставини, при яких приймається рішення. Це може бути при обставинах визначеності, невизначеності або ризику;
- б) це особовий склад персоналу організації;
- в) це планування організаторської роботи;
- г) це взаємозв'язок головного рішення з другорядним;
- д) правильної відповіді немає.

30. Перерахуйте основні операції менеджменту щодо організації виконання рішень:

- а) реклама, звіт, план, наказ, розпорядження;
- б) календарні строки, відповідальний виконавець, доведення рішення до виконавців, інструктаж, виконавців, ресурсне забезпечення, облік і контроль, коригування рішень;
- в) інформаційне забезпечення процесу, визначення фінансових можливостей організації, відкриття рахунків у банках, проведення загальних зборів колективу, складання звіту за певний термін часу;
- г) правильної відповіді немає.

31. Управлінське рішення - це:

- а) рішення керівника про підвищення соціальних гарантій підлеглим;
- б) майбутній стан об'єкта управління, який хоче досягти колектив організації своєю працею;
- в) фіксований управлінський акт, який спрямовує діяльність

трудового колективу в русло досягнення цілей, поставлених перед організацією або особою;

г) миттєве рішення керівника.

32. Стили управління в системі державної служби - це:

а) стійка індивідуально-специфічна система психологічних засобів, прийомів, навичок, методів, способів здійснення певної діяльності;

б) вплив індивіда, заснований на займаній ним посаді; визнання за індивідом права на прийняття відповідального рішення в умовах спільної діяльності;

в) система принципів, норм, методів і прийомів впливу на підлеглих із метою ефективного здійснення управлінської діяльності та досягнення поставлених цілей;

г) наявність у керівника спеціальної освіти, широкої загальної й спеціальної ерудиції, постійне підвищення ним своєї науково - професійної підготовки.

33. Здібності - це:

а) індивідуально-психологічні особливості особистості, що є передумовою успішного виконання нею певної діяльності.

б) індивідуальні особливості людини, що виявляються в силі, швидкості, напруженості, урівноваженості, перебігу її психічної діяльності порівняно з більшою чи меншою стійкістю її настроїв.

в) сукупність своєрідних психологічних особливостей і властивостей людини, що характеризує людську неповторність і виявляється в рисах характеру, специфіці інтересів, якостей, здібностей, які відрізняють одну людину від іншої;

г) сукупність стійких індивідуальних властивостей особистості, що виявляються в типових способах діяльності та спілкування, у типових обставинах і визначаються ставленням особистості до них.

34. Темперамент - це:

а) індивідуально-психологічні особливості особистості, що є передумовою успішного виконання нею певної діяльності;

б) індивідуальні особливості людини, що виявляються в силі, швидкості, напруженості, урівноваженості, перебігу її психічної діяльності порівняно з більшою чи меншою стійкістю її настроїв.

в) сукупність своєрідних психологічних особливостей і властивостей людини, що характеризує людську неповторність і виявляється в рисах характеру, специфіці інтересів, якостей, здібностей, які відрізняють одну людину від іншої;

г) індивідуальні особливості людини, що виявляються в силі,

швидкості, напруженості, урівноваженості, перебігу її психічної діяльності порівняно з більшою чи меншою стійкістю її настроїв.

35. Характер - це:

а) сукупність своєрідних психологічних особливостей і властивостей людини, що характеризує людську неповторність і виявляється в рисах характеру, специфіці інтересів, якостей, здібностей, які відрізняють одну людину від іншої;

б) індивідуальні особливості людини, що виявляються в силі, швидкості, напруженості, урівноваженості, перебігу її психічної діяльності порівняно з більшою чи меншою стійкістю її настроїв;

в) індивідуально -психологічні особливості особистості, що є передумовою успішного виконання нею певної діяльності;

г) сукупність стійких індивідуальних властивостей особистості, що виявляються в типових способах діяльності та спілкування, в типових обставинах і визначаються ставленням особистості до них.

36. Під активністю особистості розуміють?

а) глибинні, різнобічні зв'язки особистості із соціумом, рівень реалізації як суб'єкта суспільних відносин;

б) прагнення розширювати сферу своєї діяльності, здатність нести в собі потенціал енергії, сили, творчості;

в) відчуття своєї внутрішньої природи, чесність і прийняття відповідальності за власні дії, можливість кращого життєвого вибору, постійний процес розвитку свого потенціалу до максимально можливого;

г) бажання досягти мети спричиняє пошукову активність, спрямовану на зміну ситуації (вибір способів поведінки, координація зусиль, саморегуляція та ін.).

37. Професіоналізм особистості - це:

а) якісна характеристика суб'єкта праці, що відображає високу професійну кваліфікацію і компетентність; різноманітність ефективних професійних навичок і вмінь, у тому числі заснованих на творчих рішеннях;

б) це властивість особистості, набута з досвідом, як вищий рівень професійних умінь у певній сфері, досягнутий завдяки гнучким навичкам і творчому підходу.

в) індивідуально-психологічні особливості особистості, що є передумовою успішного виконання нею певної діяльності;

г) якісна характеристика суб'єкта праці, що відображає високий рівень професійно важливих та індивідуально-ділових якостей, високий

рівень креативності, адекватний рівень прагнень, мотиваційну сферу та ціннісні настанови.

38. Які два соціальні феномени лежать в основі формування організації:

- а) поділ праці та високий рівень спеціалізації;
- б) ієрархічна структура влади;
- в) синергія, фасилітація;
- г) цілеспрямованість і системність;
- д) формалізація діяльності;
- е) наявність адміністративної структури, штатних співробітників і публічного офісу;
- є) контакт соціальних ролей.

39. Команда - це:

- а) спільнота індивідів, які регулярно взаємодіють, вирішуючи єдині завдання, і мають схожі інтереси;
- б) група рівних за статусом, що має зовнішнє технічне керівництво і функціонує в ієрархічній організації;
- в) група фахівців, уповноважених і відповідальних за виконання певної частини завдання (або за виготовлення якогось продукту);
- г) особливий різновид невеликої групи, якій властиві особливі риси, що визначають ефективність її діяльності.

40. Що не відноситься до функцій управлінського спілкування?

- а) вироблення розпорядницької інформації;
- б) одержання зворотної;
- в) обмін товарами виробництва;
- г) вироблення оцінювальної інформації про підсумки реалізації завдання.

41. На думку А. Адлера, лідерство - це:

- а) своєрідний засіб компенсації комплексу неповноцінності;
- б) природне прагнення людини до влади і домінуванням над собі подібними;
- в) суто психологічний феномен, зумовлений такими якостями індивіда, як енергія і напористість у досягненні мети тощо;
- г) здатність свідомо чи несвідомо впливати на людей, заряджати їх своєю енергією.

42. До адміністративної функції обов'язків формальних керівників органів державної влади відноситься:

- а) вона виявляється в тому, що лідер у зовнішньому (поза рамками

групи) середовищі виступає від імені всього колективу;

б) виявляється через координацію діяльності колективу незалежно від того, чи сам лідер розробляє основні напрями діяльності колективу, чи вони прописані вищестоящою установою;

в) встановлення цілей і основної лінії поведінки групи в її взаємовідносинах з іншими групами;

г) розробка методів і засобів досягнення групою поставлених лідером цілей.

43. До експертної функції обов'язків формальних керівників органів державної влади відноситься:

а) встановлення цілей і основної лінії поведінки групи в її взаємовідносинах з іншими групами;

б) вона виявляється в тому, що лідер у зовнішньому (поза рамками групи) середовищі виступає від імені всього колективу;

в) лідер, як правило, є тією особою, за якою група визнає роль джерела інформації і кваліфікованої поради;

г) виявляється через координацію діяльності колективу незалежно від того, чи сам лідер розробляє основні напрями діяльності колективу, чи вони прописані вищестоящою установою.

44. На думку більшості дослідників, ефективному політичному лідеру притаманні наявність арбітражних здібностей, що це:

а) уміння чітко визначити мету діяльності й власну політичну програму;

б) прагматичний розрахунок їх ціни та вміння робити виважені висновки;

в) уміння налагоджувати відносини з політичними конкурентами, уникати небажаних конфліктів;

г) здатність постійно продукувати нові ідеї, підходи до вирішення важливих суспільних завдань або ж удосконалювати, покращувати їх.

45. Що стало суттєвим чинником для розвитку української політичної іміджології:

а) здобуття незалежності;

б) парламентські вибори 2002 р. та президентські 2004 р.;

в) вибори президента України у 1991 р. та парламентські 1994 р.;

г) помаранчева революція.

46. Назвіть характеристику спонтанно-історичного типу створення політичного іміджу?

- а) в його спрямуванні на демонстрацію відмінних якостей і переваг того чи іншого суб'єкта політики порівняно з іншими, аналогічними;
- б) націленості на формування кращого враження про суб'єктів політики;
- в) формується на основі піднесення значення суб'єктів політики, їх діяльності через давні, звичні, усталені норми;
- г) це спеціально створений рекламний образ суб'єкта політики, мета якого - викликати певне його сприйняття, сформувані бажане ставлення або здійснити певні зміни у свідомості та поведінці об'єктів політичного впливу.

47. Паблік рилейшнз - це:

- а) інструмент менеджменту, його основна стратегія - створення довіри, його аудиторія не має виражених меж і адрес;
- б) прагнення людини до змагання (конкуренції) з іншими людьми, бажання взяти гору над ними, перемогти, перевершити;
- в) діяльність по перекладу прагматичних цілей організації в прийнятну для суспільства політику;
- г) прагнення людини до можливо більш повного виявлення й розвитку своїх особистісних можливостей.

48. Основна стратегія реклами - це:

- а) як система примусових мійр, що дозволяють маніпулювати людьми і цілими суспільними групами;
- б) суб'єктивний процес вибору, осмислювання, емоційної інтерпретації;
- в) система заходів впливу на дуже широку аудиторію, по ідеї - на все суспільство загалом;
- г) стратегія перебування, задоволення і формування бажання споживача в потрібному напрямі.

49. Імідж - це:

- а) психологічний процес пізнання, пов'язаний із відкриттям суб'єктивно нового знання, із вирішенням завдань, із творчим перетворенням дійсності;
- б) внутрішня стійка психологічна причина поведінки або вчинку людини;
- в) сформований у масовій свідомості емоційно забарвлений образ кого-небудь або чого-небудь;
- г) прояв людиною активності, не стимульованої ззовні й не

обумовленої незалежними від нього обставинами.

50. Конкуренція - це:

- а) поняття, що вказує на статистичний зв'язок, котрий існує між досліджуваними явищами;
- б) своєрідне сполучення індивідних властивостей людини, що відрізняє його від інших людей;
- в) сукупність розумових здібностей людини й деяких вищих тварин, наприклад, людиноподібних мавп;
- г) одна з основних форм організації міжособистісної взаємодії, що характеризується досягненням індивідуальних або групових цілей, інтересів в умовах протистояння.

51. Евристика - це:

- а) результат почуттєво емпіричного відбиття в людській психіці об'єктивної дійсності, що виражається в єдності знань, навичок, умінь;
- б) система мовних знаків, символів, що викликають у людини такі ж реакції, як і реальні об'єкти, які цими символами позначені;
- в) нормальний стан рівноваги органічних й інших процесів у живій системі;
- г) наука про творчість; теорія й практика організації виборчого пошуку при рішенні складних інтелектуальних завдань.

52. Метод спостереження - це:

- а) отримання інформації про об'єктивні чи суб'єктивні факти із слів респондентів (опитуваних);
- б) за його допомогою визначають певні психологічні якості людини, наявність чи відсутність певних здібностей (дидактичних, комунікативних, організаційних), навичок, умінь;
- в) навмисне, систематичне й цілеспрямоване сприймання і фіксація психічних явищ із метою вивчення їх специфічних змін за певних умов, їх аналізу і використання в практичній діяльності;
- г) одна з основних форм організації міжособистісної взаємодії, що характеризується досягненням індивідуальних або групових цілей, інтересів в умовах протистояння.

53. Метод контент-аналізу зводиться до:

- а) вивчення групової диференціації;
- б) спосіб переведення інтерпретованої текстової інформації в кількісні показники з математико-статистичним обробленням;
- в) полягає в генерації ідей учасниками творчої групи, очолюваної фахівцем;

г) процес керування людиною власними психологічними й фізіологічними станами, а також вчинками.

54. Самоактуалізація - це:

а) положення суб'єкта в системі міжособистісних відносин, що визначає його права, обов'язки, ступінь авторитету в очах інших учасників групи;

б) порушення нормального ходу одного процесу втручанням іншого;

в) прагнення людини до можливо більш повного виявлення й розвитку своїх особистісних можливостей;

г) характерологічна риса людини, що проявляється в його схильності до швидких рішень, непродуманих дій і вчинків.

55. Фрустрація - це:

а) наука про творчість; теорія й практика організації виборчого пошуку при рішенні складних інтелектуальних завдань;

б) значеннєвий аспект соціальної взаємодії: контакти, спілкування, обмін інформацією між людьми;

в) процес логічного висновку певного положення з деяких достовірних затверджень - посилок;

г) емоційно-важке переживання людиною своєї невдачі, що супроводжується почуттям безвихідності, катастрофи надій у досягненні певної бажаної мети.

56. Рефлексія - це:

а) відносини домінування й підпорядкування, впливи й проходження в системі міжособистісних відносин у групі;

б) здатність свідомості людини зосередитися на самому собі;

в) процес логічного висновку певного положення з деяких достовірних затверджень - посилок;

г) порушення нормального ходу одного процесу втручанням іншого.

57. Нонконформізм - це:

а) надмірна захопленість людини чим-небудь, супроводжувана зниженням контролю за своїм поведінням, некритичністю в судженнях про об'єкт своєї захопленості;

б) емоційно-важке переживання людиною своєї невдачі, що супроводжується почуттям безвихідності, катастрофи надій у досягненні певної бажаної мети;

в) прагнення будь-що-будь суперечити думці більшості й поводитись протилежним чином, не рахуючись ні із чим;

г) відносини домінування й підпорядкування, впливи й проходження в системі міжособистісних відносин у групі.

58. Негативізм - це:

а) усвідомлений образ результату, що передбачає, на досягнення якого спрямована дія людини;

б) процес логічного висновку певного положення з деяких достовірних затверджень - посилок;

в) сенсорне, уявне добування сукупності деяких сприйманих елементів об'єкта до його цілісного образу;

г) демонстративна протидія людини іншим людям, неприйняття ним розумних порад із боку інших людей.

59. Кореляція - це:

а) процес керування людиною власними психологічними й фізіологічними станами, а також учинками;

б) система зовнішніх стосовно суб'єкта умов, що спонукують й опосередковують його активність;

в) нормальний стан рівноваги органічних й інших процесів у живій системі;

г) поняття, що вказує на статистичний зв'язок, котрий існує між досліджуваними явищами.

60. Інтерференція - це:

а) стан спокою, розслабленості, що виникає в суб'єкта внаслідок зняття напруги, після сильних переживань або фізичних зусиль;

б) порушення нормального ходу одного процесу втручанням іншого;

в) здатність людини зберігати внутрішній спокій, діяти розумно й виважено в складних життєвих ситуаціях;

г) вищий рівень психічного відбиття людиною дійсності, її представленість у вигляді узагальнених образів і понять.

61. Детермінізм - це:

а) сукупність генів або яких-небудь якостей, отриманих людиною в спадщину від своїх батьків;

б) нормальний стан рівноваги органічних й інших процесів у живій системі;

в) можливість установлення об'єктивних причин усіх явищ, що існують у світі;

г) спадково закріплена стереотипна форма реагування на біологічно значущі впливи зовнішнього світу або зміни внутрішнього середовища організму.

62. Здатності - це:

- а) спадково закріплена стереотипна форма реагування на біологічно значущі впливи зовнішнього світу або зміни внутрішнього середовища організму;
- б) передумови до розвитку здібностей;
- в) набуття індивідом знань, умінь і навичок, а також успішність виконання різних видів діяльності;
- г) загальне поняття, що позначає сукупність усіх психічних явищ, досліджуваних у психології.

63. Ідентифікація - це:

- а) установлення подібності однієї людини з іншою, спрямоване на його згадування й власний розвиток особи, що ідентифікується з ним;
- б) система використовуваних людиною звукових сигналів, письмових знаків і символів для подання, переробки, зберігання й передачі інформації;
- в) сформована, автоматично здійснювана дія, що не вимагає свідомого контролю й спеціальних вольових зусиль для його виконання;
- г) процес індивідуального розвитку організму або особистості.

64. Лабільність - це:

- а) сукупність генів або яких-небудь якостей, отриманих людиною в спадщину від своїх батьків;
- б) поняття, що вказує на статистичний зв'язок, котрий існує між досліджуваними явищами;
- в) властивість нервових процесів (нервової системи), що проявляється в здатності проводити певну кількість нервових імпульсів за одиницю часу;
- г) установлення подібності однієї людини з іншою, спрямоване на його згадування й власний розвиток особи, що ідентифікується з ним.

65. Що вивчає психологія управління як наука?

- а) зосереджена на проблемах удосконалення професійної діяльності;
- б) факти, закономірності та механізми психіки;
- в) психічні закономірності, принципи і внутрішню сутність навчання та виховання особистості.

66. Що не є джерелами виникнення психології управління?

- а) потреби розвитку;
- б) потреби практики;
- в) потреби вдосконалення.

67. Укажіть з перелічених нижче предмет психології управління:

- а) психологічні закономірності розвитку особистості на різних етапах формування розвитку, зрілостей;
- б) сукупність психічних явищ і відносин в організації;
- в) психологічні чинники безперервного розвитку особистості.

68. Під яким методом психології управління розуміють навмисне, цілеспрямоване сприйняття і фіксацію явищ із метою вивчення специфічних змін за певних умов?

- а) самоспостереження;
- б) спостереження;
- в) експерименту.

69. Виберіть з перелічених нижче метод, який містить у собі методи (співбесіда, анкетування, тестування)?

- а) опитування;
- б) метод вивчення документів;
- в) спостереження;

70. Дайте правильне визначення «людина» з точки зору психології управління? Людина - це:

- а) біологічна істота;
- б) продукт людського роду;
- в) розумна істота.

71. Які риси особистості безпосередньо пов'язані з темпераментом?

- а) риси, що відносяться до дій спрямованих на досягнення цілей;
- б) риси, що визначають вчинки людини у виборі
- в) інструментальні риси;

72. Який тип темпераменту є сильним, врівноваженим, інтимним?

- а) сангвінік;
- б) флегматик;
- в) холерик.

73. Який з перелічених нижче способів психологічного захисту особистості виявляється в несвідомій відмові від негативної для самооцінки інформації:

- а) заперечення;
- б) витискання;

в) самоактуалізація.

74. До якого типу керівників відноситься керівник, що відрізняється своєю схильністю до одноособового керівництва в гіпертрофованих формах, надмірною централізацією влади, та особистим вирішенням абсолютної більшості питань?

- а) демократичний тип керівника;
- б) автократичний тип керівника;
- в) ліберальний тип керівника.

75. Яка з вказаних нижче рис є спільною як для керівника, так і лідера групи?

- а) реальний соціальний вплив у групі, що здійснюється різними способами;
- б) наділення певною системою офіційно встановлених функцій;
- в) надання законом певних прав і обов'язків

76. Укажіть управлінську роль керівника, який уміє передавати власний досвід іншим, надає допомогу тим хто її потребує?

- а) керівник як лідер організації;
- б) керівник як новатор;
- в) керівник як вихователь.

77. Що є важливим біографічним показником біографічних характеристик керівника:

- а) здоровий глузд;
- б) вища освіта;
- в) вікові особливості керівника.

78. Що є одним із найважливіших чинників стартового розвитку управлінської діяльності керівника?

- а) сім'я;
- б) колектив;
- в) навчальна діяльність.

79. Стрес якого виду з'являється в ситуаціях відчуття загроз, небезпек, образи:

- а) інформаційний;
- б) емоційний;
- в) фізіологічний.

80. Які чинники впливу керівника на підлеглих є най-

важливішими?

- а) авторитет;
- б) влада;
- в) комунікативність.

81. Укажіть рівень здібностей, який забезпечує створення нового, оригінального?

- а) репродуктивний;
- б) творчий;
- в) оригінальний.

82. Що виступає природними передумовами розвитку здібностей?

- а) емоції;
- б) потреби;
- в) задатки.

83. Яка наука займається створенням образу організації?

- а) конформістка;
- б) імеджеологія;
- в) політтехнологія;
- г) культурологія.

84. Прояв у діяльності й спілкуванні широкого спектра думок, орієнтацій - це:

- а) біхевіоризм;
- б) плюралізм;
- в) консерватизм;
- г) космополітизм.

85. Що є найважливішим компонентом мотиваційної сфери особистості керівника?

- а) цілі;
- б) потреби;
- в) мотиви.

Підсумковий контроль відбувається у вигляді іспиту за загальною сумою набраних у процесі поточного контролю балів.

До іспиту допускаються студенти, які успішно виконали індивідуальну роботу та контрольні заходи модулю.

Екзамен не обов'язковий. Студенти можуть підвищити свій бал на екзамені, який проходить в усній формі та оцінюється 40-а балами.

ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Визначення психології управління.
2. Предмет, об'єкт і завдання психології управління.
3. Міжпредметні зв'язки психології управління.
4. Поняття про методи дослідження.
5. Методи опитування (бесіда, анкетування, тестування).
6. Методи вивчення документів.
7. Поняття про особистість.
8. Співвідношення понять «індивід», «особистість», «індивідуальність».
9. Структура особистості службовця.
10. Активність особистості службовця та її спрямованість.
11. Форми спрямованості особистості службовця: інтереси, переконання, схильності, світогляд, ідеали, установки.
12. Психологічний захист особистості та його механізми.
13. Визначення суб'єкта управління.
14. Професіоналізм і компетентність керівника.
15. Визначення поняття «керівник».
16. Основні функції управлінської діяльності.
17. Основні теорії лідерства.
18. Підходи до визначення професійно важливих якостей керівника.
19. Формування керівника як особистості.
20. Вплив соціального оточення на формування професійно важливих якостей керівника.
21. Професійно важливі якості керівника в системі державної служби.
22. Здібності: визначення, якісна й кількісна характеристика здібностей.
23. Структура здібностей, класифікація їх видів.
24. Проблеми походження та механізмів розвитку здібностей.
25. Проблема здатності до творчості.
26. Творча особистість і її життєвий шлях.
27. Професійні здібності службовця.
28. Стилі управління в системі державної служби.
29. Індивідуальний стиль управління.
30. Авторитет керівника: суб'єктивна та об'єктивна значущість.
31. Ширина і глибина авторитету. Стабільність авторитету.
32. Вплив соціального статусу керівника на його особистість.
33. Формування іміджу керівника.

34. Стратегія і тактика прийняття управлінського рішення в складних ситуаціях. Можливі типи стратегій.
35. Ситуативна детермінанта в прийнятті управлінського рішення.
36. Контроль виконання рішення. Усвідомлення керівником відповідальності за прийняте рішення.
37. Специфіка прийняття керівником рішень на різних ієрархічних рівнях державної служби.
38. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.
39. Організаційна функція в процесі управлінської діяльності службовця.
40. Урахування психофізіологічних, соціально-психологічних, вікових, статевих, етнопсихологічних особливостей виконавців управлінських рішень.
41. Психологічна структура організаційної діяльності службовців.
42. Психологічні особливості розподілу, делегування і прийняття повноважень у професійних стосунках державних службовців.
43. Психолого-організаційні умови ефективного контролю.
44. Особливості ділового спілкування керівника.
45. Комунікативні здібності та їх розвиток у процесі службової діяльності.
46. Службова комунікація на рівнях змісту діяльності та стосунків.
47. Ділова бесіда, умови ефективного проведення переговорів.
48. Уміння слухати співрозмовника. Візуальний контакт у процесі ділового спілкування.
49. Теорії особистісних рис керівника.
50. Риси вітчизняного управління трьох епох.
51. Часовий горизонт й ефективність діяльності керівника.
52. Керівник як командний гравець.
53. Психологія індивідуального стилю управління.
54. Самоаналіз поведінки в діловому спілкуванні.
55. Визначення групи. Види груп, цілі їх діяльності.
56. Психологічна сутність соціальної організації.
57. Міжособистісні відносини в групі.
58. Неформальні групи.
59. Характеристика групи як соціального феномена.
60. Групова динаміка та рівні проблем управління.
61. Стадії розвитку групи та управління груповою динамікою.
62. Функції ефективної групи і соціальні ролі її членів.
63. Умови ефективності групового вирішення проблем.
64. Характеристики членів групи як фактор ефективності.

65. Типи підлеглих.
66. Типи команд.
67. Особливості ефективної команди.
68. Керівництво та управління командами.
69. Фактори ефективної діяльності команди.
70. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації. Типи конфліктів.
71. Форми поведінки керівника в ситуаціях конфлікту.
72. Провокування конфліктів, схильність до конфліктів.
73. Конструктивні конфлікти та їх використання в управлінській діяльності.
74. Активна підготовка керівника до конфліктного спілкування.
75. Соціально-психологічне поняття спільноти і групи.
76. Лідерство в групах і колективах. Типологія лідерства.
77. Основні теорії лідерства.
78. Стили лідерства.
79. Моделі взаємин лідера і групи.
80. Самопочуття особистості в групі.
81. Поняття соціально -психологічного клімату.
82. Фактори, які впливають на формування оптимального соціально- психологічного клімату.
83. Роль особистості керівника в стабілізації соціально - психологічного клімату.
84. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.
85. Конфлікти: види, структура, стадії протікання.
86. Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування.
87. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації.
88. Етапи і засоби розв'язання конфліктних ситуацій.
89. Попередження конфліктних ситуацій і конфліктів.
90. Профілактика деструктивних конфліктних ситуацій.
91. Імідж. Сутність і елементи іміджу.
92. Політичний імідж: теорія і практика створення.
93. Методологічні принципи побудови політичного іміджу.
94. Імідж державної влади.
95. Ефективне управління іміджем.
96. Харизма - особливий тип лідерства.
97. Історія паблік рилейшнз.
98. Паблік рилейшнз: визначення, основні задачі.
99. Зовнішні і внутрішні комунікації як основна проблема паблік рилейшнз.
100. Створення іміджу як одна з основних задач паблік рилейшнз
101. Спонсорство і меценатство як способи позитивного впливу на суспільну думку.

ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Алексеева В.Г. Ценностные ориентации как фактор жизнедеятельности и развития личности // Психол. журнал. – 1984. – Т. 5. – № 5. – С. 63-70.
2. Альтшуллер А. А. Практическая психология для менеджера [Електронний ресурс] / А. А. Альтшуллер. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2004. – 384 с. <http://davaiknam.ru/text/a-a-aletschuller-prakticheskaya-psiologiya-dlya-menedjera>
3. Антонова О.Є. Теоретичні та методичні засади навчання педагогічно обдарованих студентів: Монографія. – Житомир: Вид-во ЖДУ, 2007. – 472 с.
4. Антонова О.В., Дрешпак В.М. Інформаційно-аналітична сфера державно-управлінської діяльності на місцевому рівні: структура та функції. <http://www.academy.gov.ua/ej/ej5/txts/07aovrsf.htm>
5. Ахундова А. Проблеми політичного лідерства [Електронний ресурс] / А. Ахундова // Гілея: науковий вісник. – 2012. – Вип. 58. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Gileya/2012_58/Gileya58/P8_doc.pdf
6. Бебик В.М. Політичний маркетинг і менеджмент /В. М. Бебик. – К.: МАУП, 1996. –144 с.
7. Бендас Т.В. Психология лидерства : учеб. пособие /Т.В. Бендас. – СПб.: Питер, 2009. – 448 с.
8. Варій М. Й. Психологія : Навчальний посібник .- «Центр учбової літератури». – 2007. – 288с.
9. Васильченко Л.В. Управлінська культура і компетентність керівника – Х.: Вид. група «Основа», 2007. – 176 с.
10. Викулина О.В. Теорія і практика психології управління. Настільна книга менеджера з персоналу. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 220 с.
11. Денисюк С.Г. Імідж політичного лідера в контексті розвитку української політичної культури: особливості формування та механізми реалізації: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. політ. наук: 23.00.03 „Політична культура та ідеологія” / С.Г.Денисюк. – К., 2007. – 18 с.
12. Дуднева Ю.Е., Кір'ян О.І. Імідж керівника як управлінська та соціально-психологічна категорія. / Ю. Е. Дуднева, О. І. Кір'ян // Вісник Нац. техн. ун-ту "ХПІ": зб. наук. пр. Темат. вип. : Технічний прогрес і ефективність виробництва. – Харків : НТУ "ХПІ". – 2012. – № 15. – С. 83-89. http://www.kpi.kharkov.ua/archive/Наукова_періодика/vestnik/Texnichnij_progrес_ta_efektivnist_virobництва/2012/15/14Dydnev.pdf
13. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н.Євтушенко, В.М. Смельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Смельянова Т.В., 2019. – 292 с.
14. Євтушенко О. Н. Управлінські рішення. // Наукові праці : Науково-методичний журнал. – Вип. – 237. – Т. 249. Державне управління. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2014. – С.47-51.
15. Євтушенко О.Н. Основи формування особистості керівника-лідера в органах державної влади та місцевого самоврядування / Євтушенко О.Н.,

- Бояревич М.Л. // Наукові праці: Науково-методичний журнал. – Т.130. – Вип. 117. Державне управління. Політологія. – Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. П. Могили, 2010. – С. 57-60.
16. Завадський Й. С. Менеджмент: Management. / Й. С. Завадський. – Т. 1. – К. : Українсько-фінський інститут менеджменту і бізнесу, 1997. – 543 с.
17. Здібності, творчість, обдарованість: теорія, методика, результати досліджень / За ред. В.О.Моляко, О.Л.Музики. – Житомир: Вид-во Рута, 2006. – 320 с.
18. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
19. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум, 2003.
20. Кисіль Л.Є. Керівник підприємства: компетенція та адміністративна відповідальність. –К.: «Наукова думка», 1998. – 82 с.
21. Королько В. Г. Паблик рілейшнз. Наукові основи, методика, практика: Підручник. - 2-е вид., доп. – К. : Видавничий дім "Скарби", 2001. – 528 с.
22. Ліпенцев А. В. Корпоративна політика та лідерство [Текст] : електрон. навч.метод. посіб./А. В. Ліпенцев. – К.: Центр дистанційного навчання НАДУ, 2005. – 60 с.
23. Логунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М. М. Логунова. - К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. - 196 с.
24. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликтов: [учебное пособие] / Г. В. Ложкин, Повякель Н. И. - К. : МАУП, 2000. - 256 с.
- Лозниця В. С. Психологія менеджменту : [навч. посіб.] /С. Лозниця - К. : ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. - 512 с.
25. Мельник Л. П. Психологія управління : [курс лекцій] / Л. П. Мельник. - 2-ге вид., стереотип. - К. : МАУП, 2002. - 176 с.
26. Москвичов С. Психологія ділового спілкування / С. Москвичов. - К., 1999. - 286 с.
27. М'ясоїд П. А. Загальна психологія : [навч. посібник] / П. А. М'ясоїд. - К., 1998. - 380 с.
28. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
29. Психология менеджмента: [учебник] ; под ред. проф. Г. С. Никифорова. - СПб. : Издательство С.-Петербургского университета, 2000. - 572 с.
30. Психологія професійної діяльності і спілкування, за ред. Е. Орбан, Д. М. Гриджука. - К. : «Преса України», 1997. - 192 с.
31. Савельєва В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельєва. - К. : ВД «Професіонал», 2005. - 320 с.
32. Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. - К. : Ешке О. М., 2001. - 427 с.
33. Скібіцька Л. І. Лідерство та стиль роботи менеджера: Текст лекцій/ Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 192 с

34. Сербогін С. Формування якостей керівника у державному управлінні / С. Сербогін, Н. Гончарук // Вісник УАДУ при Президенті України. - 2003. - № 3. - С.137-146.

35. Туриніна О. Л. Психологія творчості : Навч. посіб. – К. : МАУП, 2007. – 160 с.

36. Щекин Г. В. Практическая психология менеджмента: Как делать карьеру. Как строить организацию : [научно-практическое пособие]. - К. : Украина, 1999. - 399 с.

Додаткова література

37. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: Социально - психологические проблемы / В. С. Агеев. - Изд-во МГУ, 1990. - 239 с.

38. Айзенк Г. Ю. Интеллект: новый взгляд / Г. Ю. Айзенк // Вопросы психологии. - 1995. - № 1. - С. 111.

39. Аникеев Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеев. - М., 1989. - 360 с.

40. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер / М. Вудкок, Д. Френсис. - М., 1991. - 420 с.

41. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2 т. / Пер. с фр. Н. Н. Алипова; под ред. Г. Г. Аракелова / Ж. Годфруа. - М. : Мир, - 370 с.

42. Грабовська С., Філатова-Кривецька О. Емоції та ефективність управлінської діяльності людини / С. Грабовська, О. Філатова- Кривецька // Українські варіанти. - 1998. - № 3-4 (5-6). - С. 117-131

43. Дубравська Д. М. Основи психології / Д. М. Дубравська. - Львів, 2001. - 380 с.

44. Євтушенко О. Н. Психологія управління : [науково-практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу «Психологія управління»] / О. Н. Євтушенко. - Миколаїв : Вид-во Шамрай, 2007. - 60 с.

45. Ібрагімова І. Питання іміджу в державному управлінні / І. Ібрагімова // Вісник УАДУ при Президенті України. - 2003. - № 3 - В. 99-105.

46. Кальниш В. Роль деяких специфічних психолого-особистісних якостей у професійній кар'єрі державного службовця: мак'явелізм / В. Кальниш, Ю. Кальниш // Вісник УАДУ при Президенті України. - 2004. - № 1. - С. 77-85.

47. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. - СПб. : Евразия, 1999. - 479 с.

48. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління як сфера психологічної науки: сучасний погляд на проблему / Л. Е. Орбан- Лембрик // Психологія і суспільство. - 2000. - № 2. - С. 107-111.

49. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : [курс лекцій] / Г. В. Осовська. - К., 2003. - 296 с.

50. Плотницька І. Спілкування у сфері державного управління: традиційне і

нове / І. Плотницька // Вісник УАДУ при Президенті України. - 2002. - № 3. - С. 386-390.

51. Рошин С. К. Психология толпы : анализ прошлых исследований и проблемы сегодняшнего дня / С. К. Рошин // Психологический журнал. - 1990. - Т. 11. - № 5. - С. 3-16.

52. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. Т. 1 / С. Л. Рубинштейн ; Сост. А. В. Брушлинский, - СПб. : Питер, 1999. - 712 с.

53. Рудестам К. Групповая психотерапия ; пер. с англ. А. Голубева / К. Рудестам. - СПб. : Питер, 1998. - 373 с.

54. Русалов В. М. Актуальные проблемы психологии личности и индивидуальных различий / В. М. Русалов // Иностранная психология. - 1993. - № 1-2. - С. 7-8.

55. Савельева В. С. Роль социально-психологической службы в процессе совершенствования системы управления // Экономика Украины на пороге третьего тысячелетия : сб. науч. статей / В. С. Савельева. - Донецк : ДонГТУ, 2000. - Т. 2. - С. 396-400.

56. Савельева В. С. Методика дослідження ролі поведінки керівників. Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / В. С. Савельева. - К. : 2003. - Т. 5. Ч. 1. - С. 208-214.

57. Стили лидерства менеджеров в странах СНГ // Мировая экономика и международные отношения. - 2002. - № 2. - С. 98-105.

58. Утюжанин А. П. Социально-психологические методы управления коллективом / А. П. Утюжанин, Ю. А. Устюмов. - М., 1993. - 386 с.

59. Фрейд З. Вильсон : 28-й президент США. Психологическое исследование / З. Фрейд, У. Буллит. - М., 1992.

60. Шульц Д. История современной психологии / Д. Шульц, В. Э. Шульц ; пер. с англ. Говорунов А. В. - СПб. : Евразия, 1998. - 526 с.

Интернет-ресурси

1. <http://chitalka.info/psy.html> - Електронні підручники онлайн «Психологія».
2. <http://psych.kiev.ua/nma-referats/fla-refers/lang-1/referat-109/> referatpart-4/index.html - Вісник психології і соціальної педагогіки.
3. <http://osvita.ua/school/psychology/> - освіта. ua.
4. <http://www.meta-ukraine.com> - Мета - українська пошукова система.
5. <http://management.com.ua>.
6. <http://www.lib.ru/poisk.dir> - Lib.Ru - пошукові системи в Інтернеті.
7. <http://www.google.com> - пошукова система Google.

КОРОТКИЙ СЛОВНИК БАЗОВИХ ТЕРМІНІВ

Абстракція (лат. *abstrahere* - відволікання) уявне виділення будь-якої ознаки або властивості предмета, явища з метою його більш детального вивчення.

Авторитарний (лат. *authoritarius* - вплив, влада) характеристика людини як особистості або її поведінки відносно інших людей, що підкреслює схильність користуватися переважно недемократичними методами впливу на них: тиск, накази, розпорядження та ін.

Авторитетність (лат. *authoritarius* - вплив, влада) здатність людини мати певну вагу серед людей, служити для них джерелом ідей і користуватися їхнім визнанням і повагою.

Агресивність (лат. *aggredi* - нападати) поведінка людини відносно інших людей, що відрізняється прагненням заподіяти їм неприємності, завдати шкоди.

Адаптація (лат. *adapto* - пристосовую) пристосування органів почуттів до особливостей діючих на них стимулів із метою їхнього найкращого сприйняття й запобігання рецепторів від зайвого перевантаження.

Акомодація зміна вже сформованих знань, навичок, умінь відповідно до виниклих нових умов.

Активність поняття, що вказує на здатність живих істот провадити спонтанні рухи й змінюватися під впливом зовнішніх або внутрішніх стимулів-подразників.

Актуалізація (лат. *actualis* - діяльний) дія, що викладається у витягу засвоєного матеріалу з довгострокової або короткочасної пам'яті з метою наступного використання його при пізнанні, пригадуванні, спогаді або безпосередньому відтворенні.

Акцентуація виділення будь-якої властивості або ознаки на тлі інших, його особливий розвиток.

Амнезія порушення пам'яті, яке виникає при різних локальних ушкодженнях мозку.

Аналіз (грец. *analysis* - розкладання, розчленовування) процес розчленовування цілого на частини; уключений в усі акти практичної й пізнавальної взаємодії організму із середовищем.

Аналогія (грец. *analogos* - відповідний, розмірний) подібність між об'єктами в деякому відношенні.

Апатія (грец. *apatheia* - незворушність) стан емоційної пасивності, байдужості й бездіяльності; характеризується спрощенням відчуттів,

байдужістю до подій навколишньої дійсності й ослабленням спонукань й інтересів.

Апраксія (грец. *apraxia* - бездіяльність) порушення довільних цілеспрямованих рухів і дій у людини.

Асиміляція використання в нових умовах готових умінь і навичок без їхньої істотної зміни.

Асоціація (лат. *associatio* - з'єднання) зв'язок між психічними явищами, при якій актуалізація одного з них спричиняє появу іншого.

Астенія (грец. *astheneia* - безсилля, слабкість) нервово-психічна слабкість, що проявляється в підвищеній стомлюваності, зниженому порозі чутливості, крайньої нестійкості настрою, порушенні сну.

Атракція (лат. *attrahere* - залучати, притягати) поняття, що позначає виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одного з них для іншого.

Аутизм (грець. *auto* - сам) крайня форма психологічного відчуження, стан, який виникає внаслідок порушення розвитку головного мозку і характеризується вродженим та всебічним дефіцитом соціальної взаємодії та спілкування.

Афект (лат. *affectus* - щиросердечне хвилювання, пристрасть) надто сильний і відносно короткочасний за тривалістю емоційний процес (лють, жах, відчай, екстаз), під час якого знижується ступінь самоволодіння: дії та вчинки здійснюються за особливою емоційною логікою, а не за логікою розуму. Супроводжується різко вираженими руховими та вегетативними проявами та змінами в роботі внутрішніх органів.

Бар'єр психологічний (франц. *barrière* - перешкода, перешкода) внутрішня перешкода психологічної природи (небажання, страх, непевність та ін.), що заважає людині успішно виконати певну дію. Часто виникає в ділових й особистих взаєминах людей і перешкоджає встановленню між ними відкритих і довірливих відносин.

Безумовний рефлекс (лат. *reflexus* - відбиття) спадково закріплена стереотипна форма реагування на біологічно значущі впливи зовнішнього світу або зміни внутрішнього середовища організму.

Вербальний (лат. *verbalis* - словесний) звук людської мови.

Вибірка група людей, на якій проводиться дослідження (на противагу вибірці, генеральною сукупністю називають велику кількість людей, на яких поширюються результати дослідження).

Відчуття суб'єктивне відбиття властивостей предметів об'єктивного світу, що виникає при їхньому безпосередньому впливі на рецептори.

Віра переконаність людини в будь-чому, не підкріплена

переконливими логічними аргументами або фактами.

Вчинок свідомо здійснена людиною й керована волею дія, що виходить із певних переконань.

Галюцинації (лат. *hallucinatio* - марення, бачення) нереальні, фантастичні образи, що виникають у людини під час хвороби, що впливають на стан її психіки.

Геніальність (лат. *genius* - дух) найвищий рівень інтелектуального або творчого функціонування особистості. Проявляється у створенні тих або інших здобутків, що мають важливе значення для розвитку суспільства. Для особистості генія характерні такі риси, як творча продуктивність, володіння певною методологією, готовність до подолання стереотипів і традиційних настанов.

Генотип (грець. *genos* - походження, *typos* - форма, зразок) сукупність генів або якостей, отриманих людиною в спадщину від своїх батьків.

Гомеостаз (греч. *homoios* - подібний, *statis* - стояння) нормальний стан рівноваги органічних й інших процесів у живій системі.

Група сукупність людей, виділена на основі будь-якої однієї або декількох, загальних для них ознак.

Групова динаміка (грец. *dynamis* - чинність) напрямок досліджень у соціальній психології, що вивчає процес виникнення, функціонування й розвитку різних груп.

Депресія (лат. *depressio* - придушення) це захворювання, що характеризується постійним пригніченим станом та втратою цікавості до будь-якої діяльності, що зазвичай приносить задоволення, а також нездатністю виконувати повсякденні справи протягом як мінімум двох тижнів.

Детермінізм (лат. *determinare* - визначати) філософсько-гносеологічне вчення, що стверджує наявність і можливість установлення об'єктивних причин усіх явищ, що існують у світі (у психології - закономірна й необхідна залежність психічних явищ від їхніх факторів).

Діяльність специфічний вид людської активності, спрямованої на творче перетворення, удосконалювання дійсності й самого себе.

Діалог (грец. *dialogos*) двосторонній обмін інформацією (розмова, спілкування) між двома або кількома особами.

Досвід визначають як набуття особою чи колективом людей певних знань та умінь шляхом власної життєдіяльності.

Друга сигнальна система система мовних знаків, символів, що

викликають у людини такі ж реакції, як і реальні об'єкти, які цими символами позначені.

Евристика наука про творчість; теорія й практика організації виборчого пошуку при рішенні складних інтелектуальних завдань.

Егоїзм (лат. *ego* - Я) ціннісна орієнтація суб'єкта, що характеризується перевагою в його життєдіяльності своєкорисливих особистих інтересів і потреб безвідносно до інтересів інших людей і соціальних груп.

Егоцентризм (лат. *ego* - Я и *centrum* - центр кола) зосередженість свідомості й уваги людини винятково на самому собі, що супроводжується ігноруванням того, що відбувається навколо.

Ейфорія (грец. *ευφροία*) стан надмірної веселості, звичайно не викликаний будь-якими об'єктивними обставинами.

Експеримент (лат. *experientia* - проба, досвід) один з основних (поряд зі спостереженням) методів наукового пізнання взагалі, психологічного дослідження зокрема.

Експресія (лат. *expressio* - вираження) виразність; чинність прояву почуттів, переживань.

Емоції (лат. *emovere* - потрясаю, хвилюю) елементарні переживання, що виникають у людини під впливом загального стану організму й ходу процесу задоволення актуальних потреб.

Ефективність діяльності групи (лат. *effectivitas* - результативний, дієвий) продуктивність та якість спільної роботи людей у малій групі.

Жест рух рук людини, що виражає його внутрішній стан або вказує на будь-який об'єкт у зовнішньому світі.

Життєві поняття ті поняття, які використовуються людьми в повсякденному спілкуванні.

Забобон стійка помилкова думка, не підкріплена фактами й логікою, заснована на вірі.

Задатки передумови до розвитку здібностей (їх біологічний або соціальний фундамент). Можуть бути вродженими або надбаними.

Зворотний зв'язок процес одержання інформації про стан партнера по спілкуванню з метою поліпшення спілкування й досягнення бажаного результату.

Згуртованість групи психологічна характеристика єдності членів колективу, що проявляється в єдності думок, переконань, традицій, характері міжособистісних відносин, настроїв й інших компонентів психіки, а також у єдності практичної діяльності.

Здібності індивідуально-психологічні особливості особистості, від яких залежить набуття ними знань, умінь і навичок, а також успішність

виконання різних видів діяльності.

Зосередженість сконцентрованість уваги людини.

Ідентифікація (лат. *identificare* - ототожнювати) - у психології - установлення подібності однієї людини з іншою, спрямоване на його згадування й власний розвиток особи, що ідентифікується з ним.

Ініціатива (лат. *initio* - починати, присвячувати в таїнство) - прояв людиною активності, не стимульованої ззовні й не обумовленої не залежними від нього обставинами.

Імідж (англ. *image* - образ) - сформований у масовій свідомості емоційно забарвлений образ кого-небудь або чого-небудь.

Імпульсивність характерологічна риса людини, що проявляється в його схильності до швидких рішень, непродуманим діям і вчинкам.

Індивід (лат. *individuum* - неподільне) - окремо взята людина в сукупності всіх властивих її якостей: біологічних, фізичних, соціальних, психологічних й ін.

Індивідуальний стиль діяльності стійке сполучення особливостей виконання різних видів діяльності тією самою людиною.

Індивідуальність своєрідне сполучення індивідних властивостей людини, що відрізняє його від інших людей.

Інтелект (лат. *intellectus* - розуміння, розуміння) - сукупність розумових здібностей людини й деяких вищих тварин, наприклад, людиноподібних мавп.

Інтерес емоційно забарвлена, підвищена увага людини до якого-небудь об'єкта або явища; форма прояву пізнавальної потреби.

Інтерференція (лат. *inter* - між, *ferentis* - несучий) - порушення нормального ходу одного процесу втручанням іншого.

Інтроспекція (лат. *introspecto* - дивлюся усередину, удивляюся) - метод пізнання людиною психічних явищ шляхом самоспостереження.

Інтуїція (лат. *intuigi* - пильно, уважно дивитися) - здатність швидко знаходити вірне вирішення завдання й орієнтуватися в складних життєвих ситуаціях.

Керівник особа, на яку офіційно покладені функції керування колективом й організацій його діяльності.

Клімат соціально-психологічний (грец. *κλίμα* (*kiimao*) - нахил) - якісна сторона міжособистісних відносин, що проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільної діяльності й всебічному розвитку особистості в групі.

Колектив (лат. *coPecīiui* - збірний) - група об'єднаних загальними цілями й завданнями людей, що досягла в процесі спільної діяльності

високого рівня розвитку.

Комплекс (лат. *complexi* - зв'язок, сполучення) - з'єднання окремих психічних процесів у ціле, відмінне від суми своїх елементів.

Комплекс неповноцінності складний стан людини, пов'язаний із недоліком яких-небудь якостей (здатностей, знань, умінь і навичок), супроводжується глибокими негативними емоційними переживаннями із цього приводу.

Комунікація (лат. *communio* - роблю загальним, зв'язую, спілкуюся) - значеннєвий аспект соціальної взаємодії: контакти, спілкування, обмін інформацією між людьми.

Конкуренція (лат. *consequo* - збігаюся, зіштовхуюся) - одна з основних форм організації міжособистісної взаємодії, що характеризується досягненням індивідуальних або групових цілей, інтересів в умовах протистояння.

Конфлікт (лат. *conflicti* - зіткнення) зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

Конфлікт внутрішньоособистісний стан незадоволеності людини якими-небудь обставинами її життя, пов'язаний з наявністю в неї суперечних один одному інтересів, прагнень, потреб, що породжують афекти та стреси.

Конфлікт міжособистісний важкорозв'язне протиріччя, що виникає між людьми й викликане несумісністю їхніх поглядів, інтересів, цілей, потреб.

Кореляція (лат. *correlatio* - співвідношення) поняття, що вказує на статистичний зв'язок, котрий існує між досліджуваними явищами.

Лабільність (лат. *labilis* - ковзний, нестійкий) властивість нервових процесів (нервової системи), що проявляється в здатності проводити певну кількість нервових імпульсів за одиницю часу. Лабільність також характеризує швидкість виникнення й припинення нервового процесу.

Лідер (англ. *leader* - ведучий) член групи, чий авторитет беззастережно визнається іншими членами, готовими слідувати за ним. Група визнає за лідером право приймати відповідальні рішення в значущих для неї ситуаціях.

Лідерство відносини домінування й підпорядкування, впливи й проходження в системі міжособистісних відносин у групі.

Мала група невелика за чисельністю сукупність людей, що включає від 2-3 до 20-30 осіб, зайнятих спільною справою й особистими контактами.

Маніпулювання (лат. *manipulatio* - ручний прийом, дія) здійснення

яких-небудь дій, учинків із метою досягнення своїх задумів, інтересів, потреб за рахунок іншого (або на шкоду інтересам іншої людини) у прихованій, завуальованій формі.

Міжгрупові відносини сукупність соціально-психологічних явищ, що характеризують суб'єктивне сприйняття різноманітних зв'язків, що виникають між соціальними групами, а також обумовлений ними спосіб взаємодії груп.

Меланхолік (грец. *melas (melanos)* - чорні, *chole* - жовч) один із чотирьох типів темпераменту; людина, чия поведінка характеризується низьким рівнем психічної активності, сповільненістю реакцій на діючі стимули, стриманістю моторики й мови, швидкою стомлюваністю.

Мислення психологічний процес пізнання, пов'язаний з відкриттям суб'єктивно нового знання, із вирішенням завдань, із творчим перетворенням дійсності.

Мова система використовуваних людиною звукових сигналів, письмових знаків і символів для подання, переробки, зберігання й передачі інформації.

Мотив (франц. *motif*- привід до дії) - внутрішня стійка психологічна причина поведінки або вчинку людини.

Мотивація спонукання, що викликають активність організму й визначають її спрямованість.

Мрії плани людини на майбутнє, представлені в її уяві й реалізуючі найбільш важливі для неї потреби та інтереси.

Навичка сформована, автоматично здійснювана дія, що не вимагає свідомого контролю й спеціальних вольових зусиль для його виконання.

Намір свідоме бажання, готовність що-небудь зробити.

Наполегливість вольова якість, спрямована на те, щоб неухильно, усупереч труднощам і перешкодам, домагатися здійснення мети.

Настрій емоційний стан людини, пов'язаний зі слабко вираженими позитивними або негативними емоціями й існуючий протягом тривалого часу.

Негативізм (лат. *negatio* - заперечення) - демонстративна протидія людини іншим людям, неприйняття ним розумних порад із боку інших людей.

Нейротизм властивість людини, що характеризується її підвищеною збудливістю, імпульсивністю й тривожністю.

Нервова система (грец. *neuron* - нерв й *systema* - ціле, складене із частин) сукупність нервових утворень у тварин і людини, за допомогою яких здійснюється сприйняття діючих на організм подразників, обробка виникаючих при цьому імпульсів порушення, формування відповідних

реакцій.

Норми групові (соціальні) (лат. *norma* - керівний початок, точне приписання, зразок) прийняті в даному суспільстві або групі правила поведінки, що регулюють взаємини людей.

Нонконформізм (лат. *non* - не, немає й *conformis* - подібний, схожий) прагнення будь-що суперечити думці більшості й поводитись протилежним чином, не рахуючись ні з чим (синонім поняття «негативізм»).

Обдарованість наявність у людини задатків до розвитку здатностей.

Об'єкт дослідження той об'єкт, на якому проводиться наукове дослідження (наприклад, людина або група людей).

Онтогенез (грец. *genesis* - народження, походження) процес індивідуального розвитку організму або особистості.

Оперативна пам'ять форма пам'яті, розрахована на збереження інформації протягом певного часу, необхідного для виконання деякої дії або операції.

Опитування метод психологічного вивчення, у процесі застосування якого випробуванам ставляться питання й на основі відповідей на них судять про особистісні особливості цих людей.

Оптимізація управлінської діяльності це процес виявлення й установлення відповідності даної діяльності принципам оптимальності, які виражають вимоги об'єктивних законів управління; вона покликана забезпечити найкраще виконання керівником управлінських функцій.

Організаторська діяльність практична діяльність щодо створення зв'язків, взаємодії між суб'єктами діяльності, а також керування її процесом.

Особистість поняття, що позначає сукупність стійких психологічних якостей людини, що становлять її індивідуальність.

Пам'ять процеси запам'ятовування, збереження, відтворення й переробки людиною різноманітної інформації.

Пам'ять генетична пам'ять, обумовлена генотипом, передана з покоління в покоління (тобто спадкоємна).

Пам'ять довгострокова пам'ять, розрахована на тривале зберігання й багаторазове відтворення інформації за умови її збереження.

Пам'ять короткочасна пам'ять, розрахована на зберігання інформації протягом невеликого проміжку часу, від декількох десятків секунд, доти поки втримувана в ній інформація не буде використана або переведена в довгострокову пам'ять.

Пам'ять оперативна (див. оперативна пам'ять).

Паніка (грец. *panikon* - несвідомий жах) масове явище психіки, що

характеризується виникненням одночасно в багатьох людей, котрі перебувають у контактах один з одним, почуття страху, занепокоєння, а також безладних, хаотичних рухів і непродуманих дій.

Переживання відчуття, супроводжуване емоціями.

Переконаність упевненість людини у своїй правоті, підтверджувана відповідними аргументами й фактами.

Персоналізація (лат. *persona* - особистість) процес перетворення людини в особистість, надбання їм індивідуальності.

Плюралізм (лат. *pluralis* - множинність) прояв у діяльності й спілкуванні широкого спектра думок, орієнтації, багатоваріантності оцінок, висловлюваних індивідами щодо значущих для них ситуацій.

Потреба стан потреби організму, індивіда, особистості в чомусь, необхідному для їхнього нормального існування.

Почуття вища, культурно обумовлена, емоція людини, пов'язана з деяким соціальним об'єктом.

Прагнення бажання й готовність діяти певним чином.

Пристрасть сильновиражена захопленість людини ким-небудь або чим-небудь, що супроводжується глибокими емоційними переживаннями, пов'язаними з відповідним об'єктом.

Психіка (грец. *psychikos* - щиросердечний) загальне поняття, що позначає сукупність усіх психічних явищ, досліджуваних у психології.

Психічні процеси процеси, що відбуваються в голові людини й відображаються в динамічно мінливих психічних явищах: відчуттях, сприйнятті, уяві, пам'яті, мисленні, мові та ін.

Психодіагностика (грец. *psyche* - душу й *diagnostikos* - здатний розпізнавати) галузь психологічної науки, що розробляє методи виявлення й виміри індивідуально-психологічних особливостей особистості.

Психологія (грец. *psyche* - душу й *logos* - вчення, наука) наука про закономірності розвитку й функціонування психіки як особливій форми життєдіяльності.

Психологія управління галузь психології, що вивчає психологічні закономірності управлінської діяльності.

Реакція (лат. *re* - проти, *actio* - дія) відповідь організму на зміну в зовнішнім або внутрішнім середовищі.

Релаксація (лат. *relaxatio* - зменшення напруги, ослаблення) стан спокою, розслабленості, що виникає в суб'єкта внаслідок зняття напруги, після сильних переживань або фізичних зусиль.

Референтна група (лат. *referens* - що повідомляє) група людей, у чомусь привабливих для індивіда, чії цінності, судження, норми й

правила поведінки він, безумовно, розділяє й приймає для себе.

Рефлекс (лат. *reflexus* - відбиття) опосередкована нервовою системою закономірна відповідна реакція організму на подразник.

Рефлекс безумовний (див. безумовний рефлекс).

Рефлекс умовний набута реакція організму на певний подразник, що виник у результаті сполучення впливу цього подразника з позитивним підкріпленням із боку актуальної потреби.

Рефлексія (лат. *reflexio* - поворот назад) здатність свідомості людини зосередитися на самому собі.

Реципієнт (лат. *recipientis* - що одержує) суб'єкт, що сприймає адресоване йому повідомлення.

Ригідність (лат. *rigidus* - твердий, твердий) загальмованість мислення, що проявляється в труднощі відмови людини від один раз ухваленого рішення, способу мислення й дій.

Риса особистості стійка властивість особистості, що визначає характерну для неї поведінку й мислення.

Рішучість здатність людини самостійно приймати відповідальні рішення й неухильно реалізовувати їх у діяльності.

Розуміння здатність осягти зміст і значення чого-небудь та досягнутий завдяки цьому результат.

Роль (франц. *role*) соціальна функція особистості; поняття, що позначає поведінку людини в певній життєвій ситуації, що відповідає займаному їм положенню (наприклад, роль керівника, підлеглого, батька, матері та ін.).

Самоактуалізація (лат. *actualis* - дійсний) прагнення людини до можливо більш повного виявлення й розвитку своїх особистісних можливостей.

Самовизначення особистості самостійний вибір людиною свого життєвого шляху, цілей, цінностей, моральних норм, майбутньої професії й умов життя.

Самовладання здатність людини зберігати внутрішній спокій, діяти розумно й виважено в складних життєвих ситуаціях.

Самооцінка оцінка людиною власних можливостей, якостей, достоїнств і недоліків, місця серед інших людей.

Саморегуляція (лат. *regulare* - упорядковувати, налагоджувати) - процес керування людиною власними психологічними й фізіологічними станами, а також учинками.

Сангвінік (лат. *sanquis* - кров) - тип темпераменту, що характеризується високою психічною активністю, енергійністю, працездатністю, швидкістю реакцій, розмаїтістю й багатством міміки,

швидким темпом мови.

Свідомість вищий рівень психічного відбиття людиною дійсності, її представленість у вигляді узагальнених образів і понять.

Сенсорний пов'язаний із роботою органів почуттів.

Символ (грец. *symbolon* - умовний знак) образ чого-небудь, що має певну подібність із позначуваним об'єктом.

Симпатія (грец. *sympatheia* - потяг, внутрішнє розташування) почуття емоційної схильності до людини, підвищений інтерес і потяг до нього.

Синтез (грец. *synthesis* - з'єднання, сполучення, складання) - включений в акти взаємодії організму із середовищем процес практичного або уявного возз'єднання цілого з частин або з'єднання різних елементів, сторін об'єкта в єдине ціле, необхідний етап пізнання.

Ситуація (франц. *situation* - положення, обстановка) - система зовнішніх стосовно суб'єкта умов, що спонукують й опосередковують його активність.

Совість здатність особистості здійснювати моральний самоконтроль; характеризує особистість, що досягла високого рівня психологічного розвитку.

Соціальна психологія галузь психологічної науки, що вивчає закономірності поведінки й діяльності людей, обумовлені фактом їхнього включення в соціальні групи, а також психологічні характеристики самих цих груп.

Соціальна роль сукупність норм, правил і форм поведінки, що характеризують типові дії людини, яка займає певне положення в суспільстві.

Соціальна установка стійке внутрішнє відношення людини до кого-небудь або чого-небудь, що включає думки, емоції й дії, котрі вживають їх відносно цього об'єкта.

Співробітництво прагнення людини до погодженої, злагодженої роботи з людьми. Готовність підтримати й надати їм допомогу.

Спілкування складний, багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, взаємодія суб'єктів.

Спостереження метод психологічного дослідження, розрахований на безпосереднє одержання потрібної інформації через органи відчуття.

Спрямованість особистості поняття, що позначає сукупність потреб і мотивів особистості, котрі визначають головний напрямок її поведінки.

Статус (лат. *status* - положення, стан) положення суб'єкта в системі міжособистісних відносин, що визначає його права, обов'язки, ступінь авторитету в очах інших учасників групи.

Стиль лідерства (стиль керівництва) (грец. *stylos* - букв. стрижень для листа й англ. *leader* - ведучий, керівник) типова для лідера (керівника) система прийомів впливу на підлеглих.

Стимул (лат. *stimulus* - гострий ціпок, яким поганяли тварин, стрекало) вплив, що обумовлює динаміку психічних станів індивіда (позначувану як реакція) і стосовне до неї як причина до слідства.

Суб'єкт (лат. *subjectum* - підмет) індивід або група як джерело пізнання й перетворення дійсності; носій активності.

Сублімація (лат. *sublimare* - підносити) у психоаналізі один з механізмів психологічного захисту (див. заміщення).

Суперництво прагнення людини до змагання (конкуренції) з іншими людьми, бажання взяти гору над ними, перемогти, перевершити.

Суспільна думка сукупне оцінне судження, що виражає відношення колективу, соціальної спільноти (або їхньої значної частини), до різних подій і явищ навколишньої дійсності.

Творче мислення вид мислення, пов'язаний зі створенням або відкриттям чого-небудь нового.

Темперамент (лат. *temperamentum* - належне співвідношення частин, домірність) динамічна характеристика психічних процесів і поведінки людини, що проявляється в їхній швидкості, мінливості, інтенсивності й ін.

Тест (англ. *test* - перевірка, досвід, проба) система завдань, що дозволяють виміряти рівень розвитку певної психологічної якості (властивості) особистості.

Тестування метод психодіагностики, що використовує стандартизовані питання й завдання (тести), котрі мають певну шкалу значень.

Увага стан психологічної концентрації, зосередженості на будь-якому об'єкті.

Узагальнення виділення загального з безлічі окремих явищ. Перенесення один раз сформованих знань, умінь і навичок на нові завдання й ситуації (див. абстракція).

Уміння здатність виконувати певні дії з гарною якістю й успішно справлятися з діяльністю, що включає ці дії.

Умовивід процес логічного висновку певного положення з деяких достовірних затверджень - посилок.

Управління процес впливу суб'єкта на ту або іншу систему, що забезпечує її цілеспрямований розвиток, збереження або видозміну структури, підтримка або зміна режиму діяльності, реалізацію програм і цілей.

Управлінська функція роль, що виконує керівник на певному етапі керування відповідно до проміжного завдання.

Установка готовність, схильність до певних дій або реакцій на конкретні стимули.

Ухвалення рішення акт волювої дії й одночасно етап управлінського циклу, коли особистість на основі переробленої інформації, як правило, у результаті боротьби мотивів приходить до необхідності збереження одного з них як провідного, головного, якому вона підкоряє свою конкретну діяльність.

Уява здатність представляти відсутній або реально не існуючий об'єкт, утримувати його у свідомості й подумки маніпулювати ним.

Фанатизм (лат. */anius* - жертovníк) надмірна захопленість людини чим-небудь, супроводжувана зниженням контролю за своїм поведінням, некритичністю в судженнях про об'єкт своєї захопленості.

Флегматик (грець. *phlegma* - слиз) тип темпераменту людини, що характеризується низьким рівнем психічної активності, повільністю, невиразністю міміки; важко перемикається з одного виду діяльності на інший і пристосовується до нової обстановки.

Формування процес цілеспрямованого й організованого оволодіння соціальними суб'єктами цілісними, стійкими рисами і якостями, необхідними їм для успішної життєдіяльності.

Фрустрація (лат. */guigaijo* - обман, розлад, руйнування планів) емоційно-важке переживання людиною своєї невдачі, що супроводжується почуттям безвихідності, катастрофи надій у досягненні певної бажаної мети.

Характер (грець. *скагактвг* - печатка, карбування) сукупність стійких індивідуальних особливостей особистості, що складається й проявляється в діяльності й спілкуванні, визначаючи типові для неї способи поведінки й реагування на життєві обставини.

Холерик (грець. *скоїв* - жовч) тип темпераменту людини, що характеризується високим рівнем психічної активності, енергійністю дій, різкістю, стрімкістю, чинністю рухів, їхнім швидким темпом, поривчастістю.

Цінності те, що людина особливо цінує в житті, чому вона надає особливий, позитивний життєвий зміст.

Центральна нервова система частина нервової системи, що включає головний, проміжний і спинний мозок.

Цілісність сприйняття сенсорне, уявне добудування сукупності деяких сприйраних елементів об'єкта до його цілісного образу.

Ціль усвідомлений образ результату на досягнення якого спрямована дія людини. Складова мети, яка має чітко визначені часові рамки.

ДЛЯ НОТАТОК

Наукове видання

О. Н. Євтушенко

О.А. Малікіна

ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Методичні рекомендації до семінарських занять
для студентів спеціальності 281 - «Публічне управління та
адміністрування», освітні програми «Державна служба», «Міське
самоврядування», «Публічне управління закладами охорони здоров'я»

Випуск