

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
Інститут державного управління
Кафедра державної служби

О. Н. Євтушенко

ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Методичні рекомендації до семінарських занять
(за кредитно-модульною системою)
для студентів спеціальності 8.150101 – «Державна служба»,
напряму 1501 – «Державне управління»,
спеціалізації «Адміністративний менеджмент»,
«Правове забезпечення державного управління»,
«Кадровий менеджмент»

Випуск 191



Миколаїв – 2012

УДК 005.32 (07)
ББК 60.55
Є 27

Рекомендовано до друку кафедрою державної служби ЧДУ ім. Петра Могили (протокол № 8 від 23.08.2012 р.) та вченою радою ЧДУ ім. Петра Могили (протокол № 1 від 30.08.2012 р.)

Рецензенти:

Іванов М. С. – доктор політичних наук, професор, завідувач кафедри політології ЧДУ ім. Петра Могили;

Шубін С. П. – доктор наук з державного управління, завідувач кафедри правознавства МНУ імені Василя Сухомлинського.

Є 27

Євтушенко О. Н. Психологія управління: [методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Психологія управління» (за кредитно-модульною системою)] / О. Н. Євтушенко. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2012. – 104 с.

Методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Психологія управління» (за кредитно-модульною системою) 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, приклади модульної контрольної роботи, тести з психології управління, контрольні питання до іспиту, список літератури.

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

Призначені для студентів Інституту державного управління Чорноморського державного університету імені Петра Могили зі спеціальності 8.150101 – «Державна служба», напряму 1501 – «Державне управління», спеціалізації «Адміністративний менеджмент», «Правове забезпечення державного управління», «Кадровий менеджмент».

УДК 005.32 (07)
ББК 60.55

ISSN 1811-492X

© Євтушенко О. Н., 2012
© ЧДУ ім. Петра Могили, 2012

ЗМІСТ

Концепція викладання дисципліни «Психологія управління»	4
Опис навчальної дисципліни	6
Зміст навчальної дисципліни за модулями й темами	7
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
Рішення 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.....	49
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»

Нормативну дисципліну «Психологія управління» розраховано на теоретичну та практичну психологічну підготовку фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за спеціальністю 8.150101 – «Державна служба», напрям 1501 – «Державне управління».

Знання основ психології управління дають можливість майбутньому державному службовцю оволодіти науковими уявленнями про свою психіку та її потенціал, сформувати вміння ефективно спілкуватися та продуктивно взаємодіяти з людьми, а також 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 має логічний зв'язок з іншими навчальними дисциплінами: «Державне управління», «Державна служба», «Політичні доктрини в сучасній Україні» тощо.

Мета дисципліни: дати систему управлінсько-психологічного світогляду та психологічної компетентності магістрів, майбутніх державних службовців, в оцінці державотворчих процесів; ролі психологічного фактора в процесі управління, сутності психологічних механізмів прийняття рішень, методів оптимального використання знань про структуру особистості, групову динаміку, способів точного засвоєння, відтворення і тлумачення основних понять психології управління, форм ефективного здобуття і застосування управлінських умінь та навичок.

Завдання дисципліни:

Як навчальна дисципліна психологія управління дає майбутнім спеціалістам уявлення про систему управління та її психологічні особливості.

- 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 кадрів, прийому на роботу і звільнення;
- психологічні особливості утворення та розвитку колективу («команди»);
- сутність і причини конфліктів в управлінській діяльності і процедури примирення, які застосовуються при вирішенні конфліктів у процесі управління;
- що таке імідж державної установи та імідж керівника.

Студент повинен уміти:

- виокремлювати психологічні особливості управлінської діяльності;
- орієнтуватися в науковій літературі з проблем психології управління;
- розробляти рекомендації щодо становлення і розвитку керівника;
- проводити психологічні та соціально-психологічні дослідження проблем розвитку особистості керівника та організації;
- організовувати і проводити тестування, співбесіди, інтерв'ю з претендентами на посади, готувати і проводити звільнення;
- організовувати PR-кампанії організації;
- формувати команду з працівників відділу організації;
- створювати систему мотивування 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).

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів ECTS – 2,25 Кількість кредитів за національною шкалою – 1,5	Галузь знань <u>8.150000 – Державне управління</u> (шифр і назва)	Нормативна	
	Напрямок підготовки <u>1501 – «Державне управління»</u> (шифр і назва)		
Модулів – 2	Спеціальність (професійне спрямування): <u>8.150101 – «Державна служба»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 3		1-й	-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва)		Семестр	
Загальна кількість годин – 81		2-й	-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 10; самостійної роботи студента – 10	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <i>магістр державного управління</i>	Лекції	
		20 год	год
		Практичні, семінарські	
		14/2 год	год
		Лабораторні	
		год	год
		Самостійна робота	
45 год	год		
Індивідуальні завдання			
Вид контролю: <i>іспит</i>			

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА МОДУЛЯМИ Й ТЕМАМИ

Модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Змістовний модуль 1. Психологія особистості керівника

Тема 1.1. 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.

Тема 1.2. Історія розвитку психології управління

Основні джерела та передумови виникнення психології управління як самостійної галузі знання. Розвиток ідей психології управління в межах філософії та соціології. Етапи історичного поступу психології управління.

Тема 1.3. Сучасний стан розвитку психології управління

Напрями психології управління у ХХ сторіччі. Основні управлінські культури: характерні риси й особливості. Етносоціальні особливості управління в Україні. Перспективи розвитку психології управління в Україні. Перспективні проблеми сучасного етапу психології управління.

Тема 1.4. Особистість службовця, її структура та шляхи формування

Поняття про особистість. Співвідношення понять «індивід», «особистість», «індивідуальність». 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 1.5. 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.

Тема 1.6. 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 державної служби. Стилі управління в системі державної служби. 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 1.7. Психологічні особистості керівника

Професіоналізм і компетентність керівника. Визначення поняття «керівник». Основні функції управлінської діяльності. Характеристика лідерства як соціально-психологічного явища. Основні теорії лідерства. Підходи до визначення професійно важливих якостей керівника.

Тема 1.8. Психологія керівництва в структурі управлінської діяльності

Теорії особистісних рис керівника. Риси вітчизняного управління трьох епох. Часовий горизонт й ефективність діяльності керівника. Керівник як командний гравець. Психологія індивідуального стилю управління.

Тема 1.9. Евристика в управлінській діяльності. Методи евристичної діяльності

Теоретичні основи евристики. Головні характеристики евристичної діяльності та її складові. Визначення евристики. Принципи навчання евристичної діяльності. Імовірне (правдоподібне) рішення й імовірність. Творчість. Евристична діяльність у структурі творчості. Інформаційне забезпечення евристичного пошуку. Методи евристичної діяльності. Мовленнєві афоризми як евристичні правила. Правила переваги. Елементарна евристична діяльність. Редукція. Складання і реалізація плану рішення завдання. Евристичні функції індукції, аналогії. Евристичні функції порівняння. Характеристика елементів евристичної діяльності.

Модуль 2. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Змістовний модуль 2. Психологія прийняття управлінського рішення

Тема 2.1. Підготовка й ухвалення управлінського рішення. Класифікація видів управлінських рішень

Підготовка й прийняття управлінських рішень. Делегування повноважень. Види управлінських рішень. Психологія діяльності керівника в процесі прийняття управлінських рішень. Методи індивідуального та групового прийняття рішень.

Тема 2.2. 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 державної служби. Психологічні причини вад у прийнятті рішень керівником.

Тема 2.3. 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.

Тема 2.4. Конфлікти. Психологічні основи поведінки керівника в конфліктних ситуаціях

Поняття конфлікту і конфліктної ситуації. Конфлікти: види, структура, стадії протікання. Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації. Етапи і засоби розв'язання конфліктних ситуацій. Попередження конфліктних ситуацій і конфліктів.

Змістовний модуль 3. Психологія управлінської роботи з колективом

Тема 2.5. Психологічні аспекти групових і міжособистісних відносин в трудовому колективі

Визначення групи. Види груп, цілі їх діяльності. Психологічна сутність соціальної організації. Міжособистісні відносини в групі. Неформальні групи.

Тема 2.6. Ефективне управління групами

Характеристика групи як соціального феномена. Групова динаміка та рівні проблем управління. Стадії розвитку групи та управління групою динамікою. Функції ефективної групи і соціальні ролі її членів. Умови ефективності групового вирішення проблем. Характеристики членів групи як фактор ефективності. Типи підлеглих.

Тема 2.7. Психологія формування команд та управління ними

Ефективне управління змінами. Типи команд. Особливості ефективної команди. Керівництво та управління командами. Фактори ефективної діяльності команди.

Тема 2.8. 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 2.9. 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

№ п/п	Теми	Усього годин	З них:				
			аудиторні		позааудиторні		
			Лекції (год)	Семінарські	Практичні	Індивідуальна робота (год)	Самостійна робота (год)
Модуль 1. Теоретичні засади психології управління (1 заліковий кредит)							
1.1	Предмет, методи та напрями психології управління		2				2
1.2	Історія розвитку психології управління						2
1.3	Сучасний стан розвитку психології управління						2
1.4	Особистість службовця, її структура та шляхи формування		2	2			3
1.5	Здібності та професійна діяльність службовців		2	2			3
1.6	Психологічні особливості, авторитет і влада керівника		2	2			2
1.7	Психологічні особливості керівника			2			3
1.8	Психологія керівництва в структурі управлінської діяльності						2
1.9	Евристика в управлінській діяльності. Методи евристичної діяльності		2				3
	Модульна контрольна робота						
Разом на модуль 1		40	10	8			22
Модуль 2. Психологія управлінської діяльності (1 заліковий кредит)							
2.1	Підготовка й ухвалення управлінського рішення. Класифікація видів управлінських рішень		2				3
2.2	Психологічні особливості процесу прийняття керівником рішень			2			3
2.3	Психологія ділового спілкування в діяльності керівника						2
2.4	Конфлікти. Психологічні основи поведінки керівника в конфліктних ситуаціях		2		2		2
2.5	Психологічні аспекти групових і міжособистісних відносин в трудовому колективі		2	2			2
2.6.	Ефективне управління групами			2			2
2.7	Психологія формування команд та управління ними		2				2
2.8	Імідж державної влади та її носіїв: шляхи досягнення		2				3
2.9	Психологічні можливості публік рилейшнз						4
	Ділова гра						
	Модульна контрольна робота						
Разом на модуль 2		41	10	6	2		23
Разом годин з курсу		81	20	14	2		45

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Семінарське заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організує дискусію з попередньо визначених тем, до котрих студенти готують тези виступів.

Завданнями семінарських занять є:

- 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 політичні знання в практичній діяльності, на основі історико-правових знань прогнозувати суспільно-політичне життя в Україні;
- стимулювати в 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 при виставленні підсумкової оцінки з цієї навчальної дисципліни.

Модуль 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Тема 1.4. Особистість службовця, її структура та шляхи формування (2 год)

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

Практикум (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 використайте пам'ятку «Професіограма».

Методичні рекомендації

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

Розкриваючи поняття особистості, зверніть увагу на те, що ще починаючи з 70-х років ХХ 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 вчинки, 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 наукової 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.

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. Бодалев А. А. Психология личности / А. А. Бодалев. – М., 1988.
2. Меркотан К. Особистісні виміри сьогодення / К. Меркотан // Соціальна психологія. – 2004. – №4. – С. 106-112.
3. Волков И. Г. Личность руководителя и стиль управления / И. Г. Волков. – М., 1988.
4. Савельева В. С. Психология управления : [навчальний посібник] / В. С. Савельева. – К. : ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
5. Деркач А. А. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии / А. А. Деркач, А. П. Сотников. – М. : Луч, 1993. – 72 с.
6. Семиченко В. А. Психология личности / В. А. Семиченко. – К. : Ешке О.М., 2001. – 427 с.
7. Психологические исследования творческой деятельности / под ред. О. К. Тихомирова. – М. : Наука, 1975. – 253 с.

Тема 1.5 (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 методикау «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, у кінцевому підсумку, визначають вимоги конкретної діяльності та явищ, що є відмінними для різних видів діяльності.

У зв'язку з тим, що кожна здібність має специфічну вираженість 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 – *задатки*. 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. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003 – 568 с.
2. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : [навч. посіб.] / В. С. Лозниця. – К. : ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. – 512 с.

3. Корнилова Т. В. Мотивационная регуляция принятия решений / Т. В. Корнилова, И. И. Каменев // Вопросы психологии. – 2001. – №6. – С. 55-67.
4. Психология : [учебник для гуманитарных вузов] / под общ. ред. В. Н. Дружинина. – СПб. : Питер, 2001. – 656 с.
5. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб. : Евразия, 1999. – 479 с.
7. Пономарев Я. А. Психология творчества / Я. А. Пономарев // Тенденции развития психологической науки : сб. стат. / АН СССР, Ин-т психологии ; отв. ред. Б. Ломов. – М. : Наука, 1989. – 268 с.
8. Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. – К. : Ешке О. М., 2001. – 427 с.
9. Елисеєв О. П. Практикум по психології особистості / О. П. Елисеєв. – СПб. : Питер, 2001. – 560 с.

Тема 1.6. (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. Стили 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 володіння соціальним, моральним, професійним статусом, функціями та якостями. Але це виявляється 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 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 державної служби.

Охарактеризувати професійно важливі для управлінця 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. Стилі 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 державної 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 один бік, мобілізуючи свої можливості, намагається змінити поведінку іншого боку 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 *сім'я*, яка визначає систему його відносин із світом, оточенням, собою здійснює значний вплив на формування майбутніх керівників. Тому сімейне виховання є одним із важливих стартових чинників 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. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
2. 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.
3. Серьогін С. Формування якостей керівника у державному управлінні / С. Серьогін, Н. Гончарук // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – № 3. – С. 137–146.
4. Ібрагімова І. Питання іміджу в державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – № 3 – С. 99–105.
5. Савельєва В. С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К. : ВД «Професіонал№», 2005. – 320 с.
6. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов, Є. Г. Панченко. – К. : Знання, КООО, 1999. – 556 с.
7. Стили лидерства менеджеров в странах СНГ // Мировая экономика и международные отношения. – 2002. – № 2. – С. 98–105.

Тема 1.7. (2 год). Психологічні особливості керівника

1. Професіоналізм і компетентність керівника.
2. Визначення поняття «керівник».
3. Основні функції управлінської діяльності.
4. Основні теорії лідерства.
5. Підходи до визначення професійно важливих якостей керівника.

Проблеми для обговорення

1. Назвіть основні ролі керівника в управлінській діяльності.
2. Що мають на увазі під професіоналізмом і компетентністю керівника.
3. Дайте визначення поняття «керівник».
4. Назвіть основні функції управлінської діяльності.
5. Охарактеризуйте основні теорії лідерства.

6. Визначте основні підходи до визначення професійно важливих якостей керівника.

Практикум (завдання для самостійного виконання)

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

Методичні рекомендації

1. Професіоналізм і компетентність керівника.

Розкриваючи це питання, покажіть, що одним з істотних завдань сучасної психології є дослідження проблем становлення й розвитку людини як професіонала в управлінській діяльності.

Охарактеризуйте роль керівника в управлінській системі у ХХ ст. і сьогодні. Покажіть, які вміння вимагається від сучасного керівника. Опишіть, у яких основних іпостасях виступає сучасний керівник. Назвіть низку відмінних рис ефективного керівника. Дайте визначення терміна «*професіоналізм діяльності*».

2. Визначення поняття «керівник».

Дайте визначення поняття «керівник». Охарактеризуйте керівника як суб'єкта управління, як центральну і ключову фігуру в системі організаційних відносин.

Проаналізуйте існуючі в сучасній літературі підходи щодо визначення поняття «*керівник*».

Доведіть, що саме керівник уносить порядок і логіку в діяльність розрізнених індивідів, об'єднуючи їх у групу чи організацію для досягнення спільних цілей, вирішення поставлених завдань.

Назвіть відмінності, які є між *лідерством і керівництвом*.

3. Основні функції управлінської діяльності.

Розглядаючи це питання, охарактеризуйте основні *психологічні особливості управлінської діяльності*.

Дайте визначення, що таке *функції управління*, оскільки в них зливаються воедино принципи, методи і сам зміст управлінської діяльності.

Зробіть класифікацію *функцій управління*.

4. Основні теорії лідерства.

Охарактеризуйте основні теорії лідерства. Такі, як *теорія рис (харизматична)*, ситуаційна теорія, *синтетична концепція лідерства*.

5. Підходи до визначення професійно важливих якостей керівника.

Назвіть існуючі підходи до визначення професійно важливих якостей керівника, завдяки яким досягається максимальна ефективність спільної діяльності. Опишіть основні якості керівника, які найчастіше зустрічаються в різних авторів, такі, як *інтелект, ініціативність та ділова активність, упевненість у собі, так званий «фактор гелікоптера»*, або здатність підніматися над дрібницями й сприймати ситуацію в більш широкому контексті.

Ключові поняття: *професіоналізм, компетентність, професіоналізм діяльності, керівник, лідерство, керівництво, функції управління, функція планування, теорія рис (харизматична), ситуаційна теорія, синтетична концепція лідерства, інтелект, ініціативність, ділова активність, упевненість у собі.*

Література до семінару

1. Заикин В. Г. Менеджер: психологические секреты профессии / В. Г. Заикин, А. П. Чернышев. – М., 1992. – 165 с.
2. Ібрагімова І. Питання іміджу в державному управлінні / І. Ібрагімова // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3 – С. 99–105.
3. Ильин Г. Л. Психология и работа с кадрами // Психологический журнал / Г. Л. Ильин, А. В. Филиппов. – 1986. – Т. 7. – № 5. – С. 95–101.
4. Кричевский Р. Л. Если Вы – руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р. Л. Кричевский. – М. : Дело, 1996. – 381 с.
5. Савельева В. С. Методика дослідження рольової 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.
6. Сergygin С. Формування якостей керівника у державному управлінні / С. Сergygin, Н. Гончарук // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – № 3. – С. 137–146
7. Синягин Ю. В. Руководитель организации и его команда (теоретическая модель) / Ю. В. Синягин. – М., 1996. – 216 с.

Тема 2.2. (2 год). 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

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 методику «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.

Проаналізувати, як приймаються керівником рішення на різних 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 поняття: *план, прийняття рішень, емоційні чинники, мотивація, керівники з внутрішньою стратегією, керівники із зовнішньою стратегією, творча людина.*

Література до семінару

1. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К., 2003.
2. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посіб. – К.: ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. – 512 с.
3. Корнилова Т. В. Мотивационная регуляция принятия решений / Т. В. Корнилова, И. И. Каменев // Вопросы психологии. – 2001. – № 6. – С. 55-67.
4. Карпов А. В. Психология принятия управленческих решений | А. В. Карпов. – М., 1998. – 318 с.
5. Савельева В. С. Методика дослідження рольової 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.
6. Синягин Ю. В. Руководитель организации и его команда / Ю. В. Синягин. – М., 1996. – 216 с.

Тема 2.5. (2 год). Психологічні аспекти групових і міжособистісних відносин в трудовому колективі

1. Визначення групи. Види груп, цілі їх діяльності.
2. Психологічна сутність соціальної організації.
3. Міжособистісні відносини в групі.
4. Неформальні групи.

Проблеми для обговорення

1. Дайте визначення групи, її цілей і видів.
2. Назвіть переваги групової роботи.
3. У чому полягає психологічна сутність соціальної організації?
4. Охарактеризуйте міжособистісні відносини в групі.
5. Дайте визначення неформальних груп.

Практикум (завдання для самостійного виконання)

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

Методичні рекомендації

1. Визначення групи. Види груп, цілі їх діяльності.

Дати визначення *групи, групових норм*. Охарактеризувати, що таке *цілі діяльності групи*, які вони можуть бути.

У зв'язку з тим, що важливим фактором групової продуктивності є кількісний склад групи, обґрунтувати ідеальний склад малої групи – це

п'ять чоловік. Показати, що великі групи, як правило, інертні, непродуктивні та виявляють тенденцію дробитися на фракції.

Охарактеризувати фактори, що впливають на групову продуктивність. Визначити особливості групової роботи.

2. Психологічна сутність соціальної організації.

При відповіді на це питання, зверніть увагу на те, що людина може досягнути поставленої мети лише в процесі взаємодії з іншими людьми. Форми такої спільної діяльності досить різноманітні. Але всю їх різноманітність можна звести до трьох форм: *група, соціальна організація і спільнота*.

Охарактеризувати *соціальну організацію* як структуру й систему, а *соціальну групу* як її складову з властивими їй феноменами. У зв'язку з тим, що усталеним і загально визнаним є визначення *організації* як специфічної форми об'єднання групи індивідів (двох і більше), діяльність яких свідомо координує суб'єкт управління, щоб упорядкувати спільну діяльність та успішно досягнути спільної мети проаналізувати два соціальні феномени (*синергія і фасилітація*), які лежать в основі формування організації.

Визначити найбільш істотні *ознаки організації*. Розглянути *феномени групової життєдіяльності Д. Майерса*, такі, як *феномен соціальної фасилітації, феномен соціальних ліноців, феномен деіндивідуалізації, феномен групового мислення*.

3. Міжособистісні відносини в групі.

Розглядаючи це питання особливу увагу треба зверніть на те, що кожна окрема людина орієнтована на цілком визначену систему цінностей, тобто в кожній людині є своя ціннісна орієнтація, але сукупність *індивідуальних ціннісних орієнтацій* становить *ціннісно-орієнтаційну єдність колективу (ЦОЄ)*. Якщо колектив має ЦОЄ, що виявляється в спільно-корисній діяльності, то і професійні міжособистісні відносини членів колективу будуть упорядкованими. За таких умов люди, втягнуті в процес вирішення групових задач, усі свої внутрішні проблеми відсувають на другий план: у ході активної роботи майже не залишається місця для особистих переживань.

Як свідчать дослідження психологів, феномен ЦОЄ притаманний усім колективам нашого суспільства. Звідси зрозуміло: щоб успішно керувати міжособистісними відносинами трудового колективу, потрібно знати рівень його ЦОЄ, тому з метою оцінювання цього феномена використовуйте спеціальну методичку, яку запропонував *Р. Вайсман*. Розкрийте її сутність.

4. Неформальні групи.

Дайте визначення *неформальних груп*. Наведіть приклади існування у вашому колективі, крім формальної структури (установа, відділ,

робоча група), ряд неформальних соціально-психологічних утворень (мікрогруп). Покажіть, на основі яких психологічних факторів вони формуються. Яку роль в їх формуванні грають *симпатії* – *антипатії*. Який розмір неформальних груп.

Ключові поняття: *група, групові норми, організація, соціальна організація, спільнота, синергія, фасилітація, індивідуально ціннісні орієнтації, ціннісно-орієнтаційна єдність колективу (ЦОЄ).*

Література до семінару

1. Деркач А. А. Стратеги подбора и формирования управленческой команды / А. А. Деркач, И. В. Калинин. – М. : РАГС, 1993. – 29 с.
2. Савельева В. С. Психология управления : [навчальний посібник] / В. С. Савельева. – К. : ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
3. Ібрагімова І. Питання іміджу в державному управлінні / І. Ібрагімова // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – № 3. – С. 99–105.
4. Утюжанин А. П. Социально-психологические методы управления коллективом / А. П. Утюжанин, Ю. А. Устюмов. – М., 1993.
5. Кричевський Р. Л. Психология малой группы : теоретический и прикладной аспекты / Р. Л. Кричевський, Е. М. Дубовская. – М. : МГУ, 1991. – 207 с.

Тема 4. (2 год). Ефективне управління групами

1. Характеристика групи як соціального феномена.
2. Групова динаміка та рівні проблем управління.
3. Стадії розвитку групи та управління груповою динамікою.
4. Функції ефективної групи і соціальні ролі її членів.
5. Умови ефективності групового вирішення проблем.
6. Характеристики членів групи як фактор ефективності.
7. Типи підлеглих.

Проблеми для обговорення

1. Дайте характеристику групи як соціального феномена.
2. Охарактеризуйте групову динаміку, її рівні.
3. Які стадії розвитку групи та управління груповою динамікою.
4. Визначте функції ефективної групи і соціальні ролі її членів.
5. Які умови ефективності групового вирішення проблем?
6. Назвіть характеристики членів групи, які впливають на ефективність.
7. Перелік типів підлеглих.

Практикум (завдання для самостійного виконання)

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

Методичні рекомендації

1. Характеристика групи як соціального феномена.

У зв'язку з тим, що будь-яка організація – це сукупність стабільних *соціальних груп*, але формування цих груп відбувається як на основі структурних і функціональних особливостей організації, так і на основі спільності рис та інтересів індивідів, що об'єднуються в групи з метою колективного вирішення спільних проблем, тому формальні та неформальні групи своєрідно переплітаються, утворюючи живий і цілісний організм конкретної організації.

Виходячи з цього, енергія цих груп може бути як творчою, так і руйнівною. Вона може бути сфокусованою в одному напрямі, але може також спрямовуватися на суперечливі цілі, у результаті чого розпоршуються організаційні ресурси, що в підсумку знижує ефективність колективної діяльності. Тому при відповіді на це питання більш докладніше опишіть *закономірності групової динаміки* й можливості їх використання з метою ефективного вирішення організаційних проблем таких, як: *колективне сприйняття, особливі потреби, загальні цілі, взаємозалежність, соціальна організація, взаємодія, зв'язок, членство*.

2. Групова динаміка та рівні проблем управління.

Розглядаючи це питання, дайте визначення *групової динаміки*, як складного і багатопланового процесу розвитку групи, зміни взаємин між її членами, а також мотивації, настроїв, стосунків і становища всіх членів.

Охарактеризуйте аспекти цього процесу, які очевидні й дуже легко регулюються, і ті, що завуальовані та приховані не лише від сторонніх, але їх не усвідомлюють навіть члени групи.

Проаналізуйте сукупність проблем групової динаміки, які Б. Редді назвав «*айсбергом*».

3. Стадії розвитку групи та управління груповою динамікою.

Розкриваючи це питання, покажіть, що групова динаміка безпосередньо пов'язана зі *стадіями групового розвитку*. Доведіть, що сукупність індивідів, що зібралися разом для того, щоб виконати спільне завдання, не ставши групою, не зможуть продуктивно

працювати над завданням через ряд соціально-психологічних причин. Назвіть ці причини?

Охарактеризуйте чотири стадії розвитку групи. Назвіть фактори, що справляють домінуючий вплив на поведінку індивідів і розвиток групи.

4. Функції ефективної групи і соціальні ролі її членів.

Назвіть фактори, від яких залежить ефективність роботи групи.

Охарактеризуйте функції, які потрібно розвивати в рамках групи, маючи на меті формування ефективної групи.

Проаналізуйте функції, які ефективна група здатна забезпечити.

Охарактеризуйте ролі, які члени групи обирають готуючись до виконання завдання. Наведіть приклади виконання членами групи *деструктивних соціальних ролей*.

Опишіть моделі взаємодії членів групи між собою при формуванні ефективної робочої групи згідно з існуючими сценаріями.

5. Умови ефективності групового вирішення проблем.

Опишіть моделі взаємодії членів групи між собою при формуванні ефективної робочої групи згідно з існуючими сценаріями.

6. Характеристики членів групи як фактор ефективності.

Назвіть особистісні якості членів групи, які потрібні для ефективної діяльності групи. Покажіть, що індивідуальні характеристики членів групи впливають на ефективність виконання завдання.

Доведіть, що ефективна групова діяльність залежить не стільки від наявності чи відсутності певних якостей у членів колективу, скільки від ступеня їх прояву у взаємодії і спілкуванні.

Підтвердіть, або спростуйте таке твердження: *«Завдання лідерства в управлінській діяльності полягає в діагностиці соціально-психологічних характеристик членів групи і створенні умов, за яких будуть розвиватися й посилюватися позитивні якості та властивості індивідів і мінімізуватися прояви їхніх негативних рис»*.

7. Типи підлеглих.

Назвіть *типи підлеглих*, які виділяють фахівці. Визначте характерологічні особливості підлеглих кожного типу.

Порівняйте типи підлеглих та особливості управління.

Ключові поняття: *соціальна група, формальні та неформальні групи, групова динаміка, закономірності групової динаміки, стадії групового розвитку, деструктивна соціальна роль, типи підлеглих.*

Література до семінару

1. Донцов А. И. Психология коллектива / А. И. Донцов. – М., 1984.
2. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
3. Савельева В. С. Психологія управління : [навчальний посібник] / В. С. Савельева. – К. : ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
4. Психологическая теория коллектива / под ред. А. В. Петровского. – М., 1979.
5. Утюжанин А. П. Социально-психологические методы управления коллективом / А. П. Утюжанин, Ю. А. Устюмов. – М., 1993.
6. Третьяченко В. В. Колективні суб'єкти управління: формування, розвиток та психологічна підготовка / В. В. Третьяченко. – Київ : Стілос, 1997. – 585 с.
7. Кобаченко Т. С. Методы психологического воздействия: [учебное пособие] / Т. С. Кобаченко. – М. : Педагогическое общество России, 2000. – 544 с.
8. Психология. Учебник для гуманитарных вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. – СПб. : Питер, 2001. – 656 с.
9. Рощин С. К. Психология толпы: анализ прошлых исследований и проблемы сегодняшнего дня / С. К. Рощин // Психологический журнал. – 1990. – Т. 11. – № 5. – С. 3-16.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ

Тема 2.4. (2 год). Конфлікти. Психологічні основи поведінки керівника в конфліктних ситуаціях

1. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.
2. Конфлікти: види, структура, стадії протікання.
3. Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування.
4. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації.
5. Етапи і засоби розв'язання конфліктних ситуацій.
6. Попередження конфліктних ситуацій і конфліктів.

Проблеми для обговорення

1. Чи існують конструктивні конфлікти в управлінській діяльності?
2. Охарактеризуйте основні етапи психологічної підготовки керівника до конфліктного спілкування.
3. Наведіть приклади передбачення та нейтралізації конфліктів в управлінській діяльності.

Практикум (завдання для самостійного виконання)

1. Опишіть конфліктну ситуацію. Проаналізуйте конфліктну ситуацію, використовуючи загальну схему рішення конфлікту. Запропонуйте шляхи виходу з конфліктної ситуації.
2. За допомогою методики «НАСКІЛЬКИ ВИ КОНФЛИКТНИ?» з'ясуйте свій рівень її конфліктності.
3. За допомогою методики «ОПИТУВАННЯ ТОМАСА-КІЛМЕННА» визначте, характерні особисто для вас, особливості поведінки в конфліктній ситуації.

Методичні рекомендації

1. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.

Визначити поняття «конфлікт» і «конфліктна ситуація». Показати чим конфлікт відрізняється від конфліктної ситуації. Назвати психологічні причини зародження конфліктів і можливості керівника щодо їх передбачення та нейтралізації.

2. Конфлікти: види, структура, стадії протікання.

Охарактеризувати типи, види конфліктів. Дати структуру конфлікту. Назвати стадії протікання конфлікту.

3. Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування.

Назвати основні умови виникнення конфлікту в процесі спілкування.

4. Стратегія поведіння в конфліктній ситуації.

Проаналізувати п'ять типових стратегій поведіння в конфліктній ситуації.

5. Етапи і засоби розв'язання конфліктних ситуацій.

Охарактеризувати етапи розв'язання конфліктних ситуацій. Навести приклад розв'язання конфліктної ситуації. Запропонувати правила попередження і розв'язання конфлікту.

6. Попередження конфліктних ситуацій і конфліктів.

Охарактеризувати основні напрями роботи керівника щодо попередження конфліктів і конфліктних ситуацій у колективі.

Ключові поняття: *конфлікт, конфліктна ситуація, стратегія поведіння в конфліктній ситуації, етапи розв'язання конфліктних ситуацій, правила попередження і розв'язання конфлікту.*

Література до семінару

1. Мельник Л. П. Психологія управління / Л. П. Мельник. – К., 1999.
2. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : Наука, 1989. – 190 с.
3. Загальні правила поведінки державного службовця : затвердж. 23.10.2000 : зареєстр. 07.11.2000 // Бібліотека нормативних актів Міністерств і відомств України. – 2000. – № 24. – С. 135-141.
4. Грабовська С. Емоції та ефективність управлінської діяльності людини / С. Грабовська, О. Філатова-Кривецька // Українські варіанти. – 1998. – №3-4 (5-6). – С. 117-131.
5. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликтов : [учебное пособие] / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.

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 денної форми навчання починається після вступної лекції, на якій викладач дає основні рекомендації щодо методики самостійного опанування курсом «Політологічні аспекти державного 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 політологів 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	
Діадна 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.

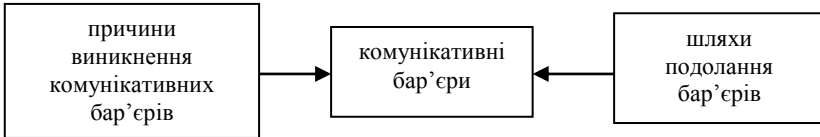
Індивідуальне завдання № 4

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.

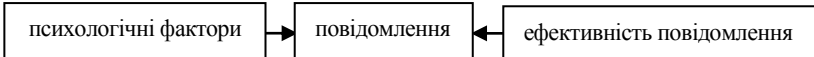
Індивідуальне завдання № 7

1. Проведіть аналіз щодо впливу стилів керівництва на соціальні позиції та ролі працівників організації? 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:



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 напрямку внутрішньо організаційного публік рилейшинз як налагодження комунікацій між керівництвом і персоналом (на прикладі будь-якої організації).

РІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Завдання для студентів

На підставі описів різних типів конфліктних ситуацій, конкретизувати загальну схему рішення конфлікту й запропонувати шлях виходу з нього.

Конфліктна ситуація 1

У виробничо-комерційній фірмі на однакових посадах працювали дві жінки одного віку – Ганна й Ірина. Стаж роботи й рівень освіти в Ірини був вище, але коли звільнилася більш високо оплачувана посада, її отримала Ганна. Керівник пояснив своє рішення тим, що організаторські якості, необхідні для роботи на цій посаді в Ганни розвинені краще, і її рівень освіти дає їй право працювати на даному місці. Об'єктивно він був правий. Проте Ірина не погодилася з подібним рішенням. Вона стала вишукувати й виносити на загальне обговорення недоліки в роботі Ганни, обговорювати, а іноді й не погоджуючись з її розпорядженнями, тому що вона була в її підпорядкуванні. Конфлікт зачіпав й інші сфери – зовнішній вигляд, родину, спосіб життя та ін. Колектив не брав участь у конфлікті, але він впливав на роботу всього підприємства.

До якого типу відноситься даний конфлікт й які кроки можна почати для його вирішення?

Конфліктна ситуація 2

У вузі на одній кафедрі працюють два викладачі – Тетяна й Марина. Обидві вони відрізняються вмінням постояти за себе й не дати спуску іншому у випадку непорозуміння або конфліктів. Тетяна, крім того, не вмє зберігати в таємниці інформацію, відому їй про інших людей і прагне використати її для досягнення власних цілей. Їй стали відомі відомості з життя Марини, що відносяться до періоду її розлучення із чоловіком і часу, що передувало новому заміжжю. Поводження Марини в цей період не завжди відповідало моральним нормам, прийнятим у суспільстві. Марина попросила Тетяну не говорити ні з ким про те, що їй стало відомо, але Тетяна стала обговорювати ці відомості зі знайомими, колегами й лаборантами. Переважна більшість людей якщо й вислухувало її, то реагувало в такий спосіб: або «Подібні гріхи бувають у житті, зараз Марина – гарна людина», або: «Приватне життя моїх колег мене не стосується, а працівник Марина гарний». На професійне положення й відносини з

колегами й Тетяни, і Марини дана інформація ніяк не вплинула, але з тих пір між ними встановилася стійка ворожнеча.

Який вихід із даної ситуації?

(Доповнення: Кафедра є загальвузівською, тому, навіть працюючи на одній кафедрі ці викладачі не зіштовхуються один з одним по роботі, оскільки викладають на різних факультетах).

Конфліктна ситуація 3

Дмитро – студент другого курсу вузу. Йому вдалося дістати відповіді для наступного тесту за складною темою. Двоє однокурсників попросили в нього ці відповіді, і він продиктував їх по телефону. Раніше між Дмитром й одним із двох студентів існував конфлікт через дівчину, що начебто б забувся. Проте відповіді, продиктовані Дмитром, виявилися помилковими, і хлопці одержали незадовільні оцінки. Дмитро тест склав. Відомо, що при повторному тестуванні викладач пред'являє більш суворіші вимоги. За характером й Дмитро, і двоє хлопців – не з боязких і вміють відстоювати свої інтереси. Дмитро ставиться до навчання досить безтурботно. Обоє його однокурсника працюють і не можуть багато часу витратити на підготовку, водночас, навчання для них – засіб реального просування по службі.

Які варіанти розвитку й рішення даного конфлікту?

Конфліктна ситуація 4

Конфлікт розгорівся в садовому товаристві «Юпітер», що було утворено п'ять років тому на місці торфоболота. За цей час приблизно дві третини («Більшість») членів товариства обробили землю, розбили городи, насадили плодові дерева. Третина, тих що залишилися («Меншість») не обробила землю, хоча справно платить членські внески. «Більшість» вимагає виключити «Меншість» із членів кооперативу, мотивуючи це тим, що з їхніх земель на оброблені ділянки поширюються бур'яни, і за статутом товариства людина, що не обробив землю протягом двох років, утрачає права бути членом кооперативу. «Меншість» проти виключення, пояснюючи це тим, що вони справно платять членські внески й мають сертифікати на володіння землею. Керівництво кооперативу не наполягає на виключенні, оскільки зараз важко знайти нових бажаних узяти землю й кількість внесків після виключення «Меншості» різко скоротиться. Але вголос керівництво кооперативу свою думка не висловлює, оскільки воно йде врозріз із уставом товариства. Найбільш активні

члени «Більшості» не обмежуються з'ясуванням відносин на зборах, а обіцяють подати в суд і на «Меншість», і на керівництво кооперативу.

Які шляхи рішення конфлікту?

Конфліктна ситуація 5

Досить велика, розвинута торгово-закупівельна фірма стала зазнавати збитків. Об'єктивно збитки виникли через зміну ситуації на ринку збуту. Через короткий проміжок часу ситуація на ринку змінилася, і збитки припинилися. Під час спаду в колективі утворилося дві групи, що обвинувачували один одного в тому, що відбувається й пропонували різні варіанти виходу з кризи. Лідером однієї групи став заступник директора фірми по збуту, лідером іншої – заступник по постачанню. Конфлікт між групами не припинився після поліпшення економічної ситуації, а навпаки став розростатися. В основі конфлікту лежить економічна політика фірми.

Різко збільшився час на обговорення шляхів розвитку фірми й правильності дій окремих працівників. Керівник фірми поки не прийняв ніяких спроб втручання до конфлікту, тому що вважає, що при конструктивному плинні конфлікт може привести до значного поліпшення положення справ і росту прибутків.

До якого типу відноситься даний конфлікт й які кроки можна почати для його вирішення?

Конфліктна ситуація 6

Мешканці під'їзду багатопверхового будинку на вулиці Карпенко вирішили встановити домофон. На момент ухвалення рішення всі без винятку мешканці були згодні з ним. Коли підійшов час збирати гроші, одна з родин відмовилася їх здавати, пояснивши, що в них змінилася фінансова ситуація. Сусіди кілька разів зверталися до них і готові були навіть дати гроші в борг, але родина навідріз відмовилася платити. Від домофона довелося відмовитися. Із цього моменту конфлікт став розростатися. Родину обвинувачували в бруді в під'їзді, загрожували.

Відносини стали дуже напруженими.

Які шляхи рішення конфлікту?

Конфліктна ситуація 7

Олександр по натурі замкнута й нетовариська людина зі слабким типом нервової системи. Він закінчив інженерний вуз, але для того, щоб забезпечити родину, улаштувався працювати на дрібнооптовий продовольчий склад. Оскільки в нього було вища освіта, його відразу

поставили начальником складу, а по закінченні чотирьох років він став заступником директора фірми по постачанню. І на першій, і на другій посаді в його обов'язку входила робота із клієнтами – постачальниками й покупцями. Він завжди приходив із роботи дуже утомленим, нервовим, зривався на родину, майже перестав спілкуватися з друзями. Після перекладу на вищу посаду його стан значно погіршився, гірше стало й здоров'я. На роботі його вважають гарним фахівцем, у відносинах з колегами він доброзичливий і рівний, фірма не збиткова.

До якого типу конфліктів можна віднести дану ситуацію і які можливі виходи з неї?

Конфліктна ситуація 8

Кілька років назад на одному із заводів було утворено мале підприємство, завданням якого став збут виготовленої заводом продукції. Довгий час обидва підприємства існували без конфліктів, допомагаючи один одному й розподіляючи прибуток. На завод прийшов новий економічний директор. Він вирішив займатися збутом продукції самостійно, без посередництва малого підприємства, у результаті чого між підприємствами виник конфлікт.

З одного боку, у малого підприємства – налагоджені зв'язки з покупцями, контракт на збут продукції із заводом, керівництво заводу є одним із головних акціонерів. З іншого – новий економічний директор переконав керівництво, що без посередників завод, змінивши форму власності, зможе одержувати більші прибутки. У конфлікт виявилися залучені всі структури обох підприємств. Виражається він у суперечках, зборі компрометуючого матеріалу, ворожнечі окремих людей і цілих відділів.

До якого типу відноситься даний конфлікт й які кроки можна почати для його вирішення?

Конфліктна ситуація 9

У невеликому приватному магазині на вулиці Крилова працювало всього вісім чоловік. Усі вони були приблизно одного віку – між 20 й 30 роками. Відносини в колективі склалися гарні, майже домашні – працівники ходили в гості один до одного, обговорювали домашні справи й ін. Хазяїн магазину вирішив прийняти на роботу свою родичку – жінку 45 років із більшим стажем роботи в торгівлі – на посаду старшого продавця. Із самого початку вона дала зрозуміти іншим, що не збирається встановлювати з ними дружні відносини. Вона вказувала всім, у тому числі й директорові, на недоліки в роботі

й радила, як потрібно вести справи. Частина її зауважень була вірна, але були й дріб'язкові причіпки. Крім того, вона стала розповідати своєму родичеві – хазяїнові магазину – про все, що відбувається на роботі й радити йому звільнити деяких працівників. Звільнень не відбувалося, але хазяїн став втручатися в рішення всіх питань й іноді навіть заважати роботі.

Колектив магазину до нової людини відносився різко негативно. Із нею намагалися не розмовляти, не залучати до рішення виробничих питань, говорили хазяїнові про всі дрібні недоліки в роботі й натякали на необхідність її звільнення. Великих претензій по роботі до неї не було, крім того, хазяїн магазину був проти звільнення. Історія відбувалася в маленькому місті, іншу роботу співробітникам магазину знайти складно.

Яким шляхом, швидше за все, буде розвиватися конфлікт?

Конфліктна ситуація 10

Одного дня в місті був намічений студентський страйк. Він був добровільний, і заняття в університеті не скасовувалися. У викладача А. у цей день була тільки одна пара семінарських занять, на які він приїхав вчасно, незважаючи на те, що йому потрібно більше години на дорогу до університету. Студенти на заняття не з'явилися. Декан, до якого звернувся викладач, сказав, що не може покарати студентів, тому що це їхнє право – іти на страйк. На заперечення викладача, що вони не були на страйку, а просто прогуляли цей день, декан відповів, що цей факт довести неможливо. Викладач затаїв образ на студентів і став ставитися до групи більш вимогливо, ніж до інших – частіше проводити перевірочні роботи, суворіше оцінювати й ін. Студенти розуміли, у чому причина настільки строгого відношення, але нічого не могли довести, оскільки викладач завжди висував об'єктивні критерії оцінок.

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ І РЕФЕРАТІВ ІЗ КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

1. Предмет і методи психології управління.
2. Етапи історичного поступу психології.
3. Напрями психології у ХХ 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. Стили 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 управлінця.
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 внутрішньо організаційного публік рилейшинз як налагодження комунікацій між керівництвом і персоналом (на прикладі Вашої організації).

ПИТАННЯ ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Модуль 1. Теоретичні засади психології управління Теоретичні питання

1. Охарактеризуйте місце психології управління в системі наукового знання.
2. Проаналізуйте основні підходи до визначення предмета психології управління.
3. Проаналізуйте структуру психології управління.
4. Проаналізуйте методи, спрямовані на розв'язання управлінських завдань і прийняття управлінських рішень.
5. Охарактеризуйте процес зародження ідей психології управління в надрах філософії та соціології.
6. Проаналізуйте формування психологічних знань про управління в теорії управління.
7. Які чинники сприяли оформленню і розвитку психології управління як самостійної науки?
8. У чому виявляється специфіка зарубіжної та вітчизняної психології управління?
9. Охарактеризуйте основні напрями психології управління у ХХ сторіччі?
 10. Зробіть порівняльний аналіз основних управлінських культур.
 11. Поясніть етносоціальні особливості управління в Україні.
 12. Визначте перспективи розвитку психології управління.
 13. Визначте перспективні проблеми сучасного етапу психології управління.
 14. Проаналізуйте теорії особистості і розкрийте особливості їх використання в управлінській практиці.
 15. Проаналізуйте форми спрямованості особистості службовця.
 16. Охарактеризуйте основні шляхи психологічного захисту особистості службовця.
 17. Охарактеризуйте основні ролі керівника в організації.
 18. Проаналізуйте психологічні підходи до аналізу стилів управління.
 19. Які об'єктивні та суб'єктивні чинники впливають на формування якостей керівника?
 20. Які об'єктивні та суб'єктивні чинники впливають на імідж керівника?

Модуль 2. Психологія управлінської діяльності
Теоретичні питання

1. Охарактеризуйте послідовність стадій процесу ухвалення рішення.
2. Охарактеризуйте психологічні особливості розподілу, делегування і прийняття повноважень у професійних стосунках державних службовців.
3. За якою ознакою класифікації виділяють такі рішення:
 - директивні, рекомендаційні, орієнтуючі (за способами прийняття);
 - глобальні, локальні (залежно від кількості учасників).
4. За якою ознакою класифікації виділяють такі рішення:
 - стратегічні, тактичні;
 - перспективні, поточні;
 - організаційні, координуючі, регулюючі, активізуючі, контролюючі;
 - аналітичні, творчі;
 - довгострокові, середньострокові, короткострокові.
5. Перелічіть вимоги до управлінських рішень і визначте підходи до прийняття рішень.
6. Охарактеризуйте методи індивідуального та групового прийняття рішень.
7. У чому виявляється психологічна специфіка прийняття управлінських рішень?
8. Охарактеризуйте можливі психологічні стратегії прийняття рішень.
9. Охарактеризуйте сутність ситуативної детермінанти в прийнятті управлінського рішення.
10. Як називається напрям сучасної психології, де предметом психології є поведінка? Дайте його коротку характеристику.
11. Охарактеризуйте структуру здібностей, дайте класифікацію їх видів.
12. Як називається напрям сучасної психології, де підкреслюється вплив інтелектуальних процесів на поведінку людини? Дайте його коротку характеристику.
13. Охарактеризуйте проблему здатності до творчості.
14. Назвіть основні ролі керівника в управлінській діяльності.
15. Що мають на увазі під професіоналізмом і компетентністю керівника.
16. Дайте визначення поняття «керівник».
17. Назвіть основні функції управлінської діяльності.

18. Охарактеризуйте основні теорії лідерства.
19. Визначте основні підходи до визначення професійно важливих якостей керівника.
20. Охарактеризуйте особистісні риси керівника.
21. Зробіть аналіз рис вітчизняного управління трьох епох.
22. Назвіть характеристики, що дають змогу змоделювати основні якості керівника.
23. Яким повинен бути керівник як командний гравець?
24. Охарактеризуйте індивідуальний стиль управління.
25. Дайте визначення групи, її цілей і видів.
26. Назвіть переваги групової роботи.
27. У чому полягає психологічна сутність соціальної організації?
28. Охарактеризуйте міжособистісні відносини в групі.
29. Дайте визначення неформальних груп.
30. Дайте характеристику групи як соціального феномена.
31. Охарактеризуйте групову динаміку, її рівні.
32. Які стадії розвитку групи та управління груповою динамікою.
33. Визначте функції ефективної групи і соціальні ролі її членів.
34. Які умови ефективності групового вирішення проблем.
35. Назвіть характеристики членів групи, які впливають на ефективність. Перелік типів підлеглих.
36. Дайте загальну характеристику команди. Назвіть типи команд.
37. Якими особливостями відрізняється ефективна команда? Опишіть модель ефективної команди.
38. Розподіл ролей у команді та ефективність її роботи. Визначте основні фактори ефективної діяльності команди.
39. Розкрийте зміст технології побудови команди.
40. Назвіть особливості команди залежно від її повноважень.
41. Охарактеризуйте ділове спілкування, його структуру та види.
42. Дайте визначення спілкуванню як соціального феномена.
43. Назвіть психологічні особливості управлінського спілкування.
44. Визначте проблеми міжособистісного сприйняття в управлінському спілкуванні.
45. Охарактеризуйте особливості та специфіку ділового спілкування керівника.
46. Проаналізуйте сутність самоаналізу поведінки в діловому спілкуванні.
47. Назвіть основні технології управління діловим спілкуванням.
48. Які умови ефективної взаємодії в управлінському спілкуванні?
49. Чи існують конструктивні конфлікти в управлінській діяльності?

50. Охарактеризуйте основні етапи психологічної підготовки керівника до конфліктного спілкування.
51. Наведіть приклади передбачення та нейтралізації конфліктів в управлінській діяльності.
52. Дайте визначення поняття «лідер». Які риси характеризують керівника-лідера?
53. Охарактеризуйте основні теорії лідерства.
54. Проаналізуйте стилі лідерства.
55. Визначте моделі взаємин лідера і групи.
56. Дайте визначення іміджу.
57. Охарактеризуйте методологічні принципи побудови політичного іміджу.
58. Проаналізуйте особливості іміджу державної влади.
59. Яка мета створення іміджу державної установи?
60. У чому виявляються психологічні особливості іміджу керівника та іміджу державної установи?
61. Основні напрями формування, підтримання і розвитку іміджу державної влади та її носіїв.
62. Рекламна діяльність у державній установі.
63. Дайте визначення публік рилейшнз у психології управління.
64. Охарактеризуйте принципи та основні задачі публік рилейшнз.
65. Розкрийте зовнішні і внутрішні комунікації публік рилейшнз.
66. Які методи використовуються публік рилейшнз для створення іміджу державної влади?

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 методика: «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 методика: «РІВЕНЬ МОТИВАЦІЇ ДОСЯГНЕННЯ УСПІХУ».

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

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

11. Використовуючи методика «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 методикау «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 методикау: «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 методикау: «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 поведження в конфліктній ситуації.

22. Визначте ступінь індивідуальної виразності лідерства для цього виконайте методикау «ЛІДЕРСТВО», а також методикау «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 PR-службам. Назвіть форми роботи PR-служб, за допомогою яких держава впливає на громадську думку.

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) неспівпадання 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. Стилі 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 1991р. 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, сформувати 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, перемагати, 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 мір, 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 протиборства.

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 протиробства.

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. Що є найважливішим компонентом мотиваційної сфери особистості керівника?

- а) цілі;
- б) потреби;
- в) мотиви.

77. 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.

78. Що є важливим біографічним показником біографічних характеристик керівника:

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

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

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

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

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

81. Які чинники впливу керівника на підлеглих є найважливішими?

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

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

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

83. Що виступає природними передумовами розвитку здібностей?

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

84. Яка наука займається створенням образу організації?

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

85. Прояв у діяльності й спілкуванні широкого спектра думок, орієнтацій – це:

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

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. Стили 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. Стилi 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 поводження 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. Бандурка А. М. Психология управления / Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская Е. В. – Харьков, 1998.
2. Євтушенко О. Н. Психологія управління : [науково-методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Психологія управління»] / О. Н. Євтушенко. – Миколаїв : Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 64 с.
3. Психологія управління : [науково-практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу «Психологія управління»] / О. Н. Євтушенко. – Миколаїв : Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
4. Елисеєв О. П. Практикум по психологии личности / О. П. Елисеєв. – СПб. : Питер, 2001. – 560 с.
5. Карпов А. В. Психология принятия управленческих решений / А. В. Карпов. – М., 1998. – 318 с.
6. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов, Є. Г. Панченко. – К. : Знання, КООО, 1999. – 556 с.
7. Логунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М. М. Логунова. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.
8. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликтов: [учебное пособие] / Г. В. Ложкин, Пьякель Н. И. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.
9. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : [навч. посіб.] / В. С. Лозниця – К. : ТОВ «УВПК «Екс об», 2000. – 512 с.
10. Мельник Л. П. Психологія управління : [курс лекцій] / Л. П. Мельник. – 2-ге вид., стереотип. – К. : МАУП, 2002. – 176 с.
11. Москвичов С. Психологія ділового спілкування / С. Москвичов. – К., 1999. – 286 с.
12. М'ясоїд П. А. Загальна психологія : [навч. посібник] / П. А. М'ясоїд. – К., 1998. – 380 с.
13. Немов Р. С. Психология / Р. С. Немов. – М., 1995. – 480 с.
14. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003 – 568 с.
15. Психология менеджмента: [учебник] ; под ред. проф. Г. С. Никифорова. – СПб. : Издательство С.-Петербургского университета, 2000. – 572 с.
16. Психологія професійної діяльності і спілкування, за ред. Е. Орбан, Д. М. Гриджука. – К. : «Преса України», 1997. – 192 с.

17. Савельева В. С. Психология управления : [навчальний посібник] / В. С. Савельева. – К. : ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
18. Семиченко В. А. Психология личности / В. А. Семиченко. – К. : Ешке О. М., 2001. – 427 с.
19. Серьогін С. Формування якостей керівника у державному управлінні / С. Серьогін, Н. Гончарук // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – № 3. – С.137-146.
20. Щекин Г. В. Практическая психология менеджмента: Как делать карьеру. Как строить организацию : [научно-практическое пособие]. – К. : Украина, 1999. – 399 с.

Додаткова література

21. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: Социально-психологические проблемы / В. С. Агеев. – Изд-во МГУ, 1990. – 239 с.
22. Айзенк Г. Ю. Интеллект: новый взгляд / Г. Ю. Айзенк // Вопросы психологии. – 1995. – № 1. – С. 111.
23. Алифанов С. А. Основные направления анализа лидерства / С. А. Алифанов // Вопросы психологии – 1991. – № 3. – С. 90-98.
24. Аникеев Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеев. – М., 1989. – 360 с.
25. Анцыферова Л. И. Развитие личности специалиста как субъекта своей профессиональной жизни / Л. И. Анцыферова // Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала: Сб. науч. тр. – М. : Ин-т психологии АН СССР, 1991. – С. 27-40.
26. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : Наука, 1989. – 190 с.
27. Волков И. Г. Личность руководителя и стиль управления / И. Г. Волков. – М., 1999. – 320 с.
28. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер / М. Вудкок, Д. Френсис. – М., 1991. – 420 с.
29. Глухов В. В. Основы менеджмента / В. В. Глухов. – Спб., 1995. – 386 с.
30. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2 т. / Пер. с фр. Н. Н. Алипова; под ред. Г. Г. Аракелова / Ж. Годфруа. – М. : Мир, 1996. – 370 с.
31. 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
32. Деркач А. А. Акмеология / А. А. Деркач // Личность: профессиональное развитие человека. Кн. 1-5. Акмеологические основы управленческой деятельности. – М. : РАТС, 2000. – Кн. 2. – 536 с.

33. Деркач А. А. Стратеги підбора и формирования управленческой команды / А. А. Деркач, И. В. Калинин. – М. : РАГС, 1993. – 29 с.
34. Деркач А. А. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии / А. А. Деркач, А. П. Сотников. – М. : Луч, 1993. – 72 с.
35. Додонов Б. И. О системе «личность» / Б. И. Додонов // Вопросы психологии, 1985. – № 5. – С. 36-45.
36. Дубравська Д. М. Основи психології / Д. М. Дубравська. – Львів, 2001. – 380 с.
37. Євтушенко О. Н. Психологія управління : [науково-практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу «Психологія управління»] / О. Н. Євтушенко. – Миколаїв : Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
38. Заикин В. Г. Менеджер: психологические секреты профессии / В. Г. Заикин, А. П. Чернышев. – М., 1992. – 165 с.
39. Захарова А. В. Психология развития самооценки / А. В. Захарова. – Мн., 1993. – 99 с.
40. Ібрагімова І. Питання іміджу в державному управлінні / І. Ібрагімова // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – № 3 – С.99-105.
41. 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.
42. Корнилова Т. В. Мотивационная регуляция принятия решений / Т. В. Корнилова, И. И. Каменев // Вопросы психологии. – 2001. – № 6. – С. 55-67.
43. Кричевский Р. Л. Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – М. : МГУ, 1991. – 207 с.
44. Кричевский Р. Л. Если Вы – руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р. Л. Кричевский. – М. : Дело, 1996. – 381 с.
45. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Международ. гуманит. фонд «Знание», 1996. – 308 с.
46. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб. : Евразия, 1999. – 479 с.
47. Морозов А. В. Деловая психология : курс лекций ; [Учебник для высших и средних специальных учебных заведений] / А. В. Морозов. – СПб. : Изд-во Союз, 2000. – 576 с.
48. О предмете психологии // Вопросы психологии. – 2002. – № 5. – С. 4-9.

49. Ольшанский Д. В. Основы политической психологии. – Екатеринбург : Деловая книга, 2001. – 496 с.
50. Ольшанский Д. В. Социальная психология «винтиков». // Вопросы философии. – 1989. – № 8. – С. 91-103.
51. Орбан-Лембрик Л. Е. Психология управління як сфера психологічної науки: сучасний погляд на проблему / Л. Е. Орбан-Лембрик // Психологія і суспільство. – 2000. – № 2. – С. 107-111.
52. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : [курс лекцій] / Г. В. Осовська. – К., 2003. – 296 с.
53. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. – СПб. : Знание, 1999. – 496 с.
54. Плотницька І. Спілкування у сфері державного управління: традиційне і нове / І. Плотницька // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2002. – № 3. – С. 386-390.
55. Пономарев Я. А. Психология творчества / Я. А. Пономарев // Тенденции развития психологической науки: Сб. стат. / АН СССР, Ин-т психологии ; отв. ред. Б. Ломов. – М. : Наука, 1989. – 268 с.
56. Психологическая наука в России XX столетия : проблемы теории и истории / отв. ред. А. В. Брушлинский. – М. : ИП РАН, 1997. – 177 с.
57. Психологические исследования : проблемы формирования личности профессионала / под. ред. В. А. Бодрова. – М. : ИП РАН, 1991. – 124 с.
58. Психология индивидуальных различий. Тексты / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. Я. Романова. – М. : Изд-во МГУ, 1982. – С. 153-159.
59. Психология : [учебник для гуманитарных вузов] / под общ. ред. В. Н. Дружинина. – СПб. : Питер, 2001. – 656 с.
60. Резников Е. Н. Межличностные отношения // Современная психология : справочное руководство / Резников Е. Н. ; под ред. В. Н. Дружинина. – М. : Инфра-М, 1999. – 687 с.
61. Рошин С. К. Психология толпы : анализ прошлых исследований и проблемы сегодняшнего дня / С. К. Рошин // Психологический журнал. – 1990. – Т. 11. – № 5. – С. 3-16.
62. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. Т. 1 / С. Л. Рубинштейн ; Сост. А. В. Брушлинский, – СПб. : Питер, 1999. – 712 с.
63. Рудестам К. Групповая психотерапия ; пер. с англ. А. Голубева / К. Рудестам. – СПб. : Питер, 1998. – 373 с.
64. Рудкевич Л. А. Возрастная динамика самореализации творческой личности / Л. А. Рудкевич, Е. Ф. Рыбалко // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 1997. – С. 89-106.

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

66. 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.

67. 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.

68. Сиягин Ю. В. Руководитель организации и его команда (теоретическая модель) / Ю. В. Сиягин. – М., 1996. – 216 с.

69. Современная психология : справочное руководство / под ред. В. Н. Дружинина. – М. : Инфра-М, 1999. – 687 с.

70. Соснин В. А. Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения. Руководство практического психолога / В. А. Соснин, П. А. Лунев / ИП РАН. – М. : Academia, 1996. – 219 с.

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

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

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

74. Цепцов В. А. Переговоры : Психология, воздействие, практика / В. А. Цепцов / РАН, Ин-т психологии. – М. : ИП РАН, 1996. – 134 с.

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

76. Яхонтова Е. С. Эффективность управленческого лидерства / Е. С. Яхонтова. – М. : ТЕИС, 2002. – 501 с.

Інтернет-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/> – osvita. 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. *abstractio* – відволікання) – уявне виділення якої-небудь ознаки або властивості предмета, явища з метою його більш детального вивчення.

Авторитарний (лат. *autoritas* – 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. *autoritas* – 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 первантаження.

Акомодация – 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 укладається у витягу засвоєного матеріалу з довгострокової або короткочасної пам'яті з метою наступного використання його при дізнанні, пригадуванні, спогаді або безпосереднім відтворенні.

Акцентуація – виділення якої-небудь властивості або ознаки на фоні 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. *apathia* – 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, що виражається в уникненні індивіда від контактів з навколишньою дійсністю й зануренні у світ власних переживань.

Афект (лат. *affectus* – щиросердечне хвилювання, пристрасть) – стан сильного емоційного порушення, що виникає в результаті фрустрації або якого-небудь іншого, котре сильно діє на психіку.

Бар'єр психологічний (франц. *barriere* – перешкода, перешкода) – внутрішня перешкода психологічної природи (небажання, страх, непевність та ін.), що заважає людині успішно виконати деяку дію. Часто виникає в ділових й особистих взаєминах людей і перешкоджає встановленню між ними відкритих і довірчих 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 чому-небудь, не підкріплювана переконливими логічними аргументами або фактами.

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) – вищий рівень розвитку в людини яких-небудь здібностей, що є її видатною особистістю у відповідній області або сфері діяльності.

Генотип (грець. *genos* – походження, *typos* – форма, зразок) – сукупність генів або яких-небудь 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 якої-небудь 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) – стан щиросердечного розладу, пригніченості, що характеризується зниженням активності.

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*) – поперемінний обмін репліками двох і більше людей.

Досвід – результат почуттєво емпіричного відбиття в людській психіці об'єктивної дійсності, що виражається в єдності знань, навичок, умінь.

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. *euphoria*) – стан надмірної веселості, звичайно не викликане якими-небудь об'єктивними обставинами.

Експеримент (лат. *experimentum* – 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. *emoveo* – потрясаю, хвилюю) – елементарні переживання, що виникають у людини під впливом загального стану організму й ходу процесу задоволення актуальних потреб.

Ефективність діяльності групи (лат. *effectivus* – результативний, дієвий) – продуктивність й якість спільної роботи людей у малій групі.

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

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

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

Задатки – передумови до розвитку здатностей (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.

Здатності – 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 їй 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. *intueri* – 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 організації його діяльності.

Клімат соціально-психологічний (грец. *klima (klimatos)* – 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. *collectivus* – збірний) – група об'єднаних загальними цілями й завданнями людей, що досягла в процесі спільної діяльності високого рівня розвитку.

Комплекс (лат. *complexus* – 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.

Комунікації (лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся) – значеннєвий аспект соціальної взаємодії: контакти, спілкування, обмін інформацією між людьми.

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

Конфлікт (лат. *conflictus* – 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-будь 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 випробуванним 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, увазі, 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 особливої 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, розмаїтністю 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 установлення 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 (позначаювану 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 якому-небудь 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 вольової 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.

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

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

Фанатизм (лат. *fanum* – жертвовник) – 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. *frustratio* – обман, розлад, руйнування планів) – емоційно-важке переживання людиною своєї невдачі, що супроводжується почуттям безвихідності, катастрофи надій у досягненні певної бажаної мети.

Характер (грец. *charakter* – 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 (грец. *chole* – 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 добування сукупності деяких сприйраних елементів об'єкта до його цілісного образу.

Ціль – усвідомлений образ результату, що передбачає, на досягнення якого спрямована дія людини.

ДЛЯ НОТАТОК

Наукове видання

О. Н. Євтушенко

ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Методичні рекомендації до семінарських занять
(за кредитно-модульною системою)
для студентів спеціальності 8.150101 – «Державна служба»,
напряму 1501 – «Державне управління»,
спеціалізації «Адміністративний менеджмент»,
«Правове забезпечення державного управління»,
«Кадровий менеджмент»

Випуск 191

Редактор *Н. Савич*

Комп'ютерна верстка, технічний редактор *О. Новосадовська*.
Друк *О. Поліцова*. Фальцювальні-палітурні роботи *Ю. Шаповалова*.

Підп. до друку 12.11.2012 р.

Формат 60x84^{1/16}. Папір офсет.

Гарнітура «Times New Roman». Друк ризограф.

Умовн. друк. арк. 2,79. Обл.-вид. арк. 2,04.

Тираж 50 пр. Зам. № 4033.

Видавець і виготовлювач: ЧДУ ім. Петра Могили.

54003, м. Миколаїв, вул. 68 Десанників, 10.

Тел.: 8 (0512) 50-03-32, 8 (0512) 76-55-81, e-mail: vrector@chdu.edu.ua.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3460 від 10.04.2009 р.