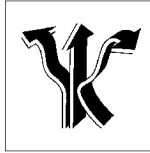


МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

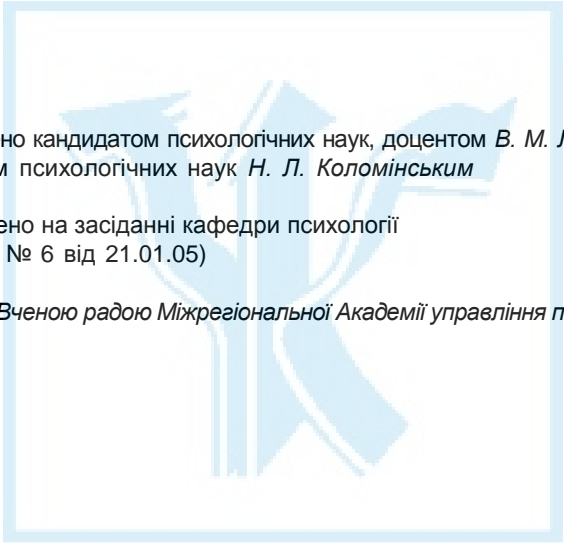


МАУП

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
**дисципліни**  
**“ПСИХОЛОГІЯ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ”**  
**(для бакалаврів)**

МАУП


Київ 2005



Підготовлено кандидатом психологічних наук, доцентом *В. М. Левицьким*,  
і доктором психологічних наук *Н. Л. Коломінським*

Затверджено на засіданні кафедри психології  
(протокол № 6 від 21.01.05)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*



**Левицький В. М., Коломінський Н. Л.** Навчальна програма дисципліни “Психологія роботи з людьми” (для бакалаврів). — К.: МАУП, 2005. — 28 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Психологія роботи з людьми”, контрольні завдання, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП), 2005

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Ефективність управлінської діяльності багато в чому визначається рівнем психологічної компетентності менеджерів різних спеціальностей. З огляду на це в навчальні плани вищих закладів освіти, навчальних центрів та інститутів підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації управлінських кадрів введено курс “Психологія роботи з людьми”.

Мета викладання курсу — підвищити рівень психологічної культури майбутніх менеджерів шляхом опанування психологічних знань, умінь і навичок з тим, щоб ефективно управляти персоналом. Пропонована навчальна програма курсу включає три розділи, вивчення яких дає можливість краще пізнати себе, інших людей, міжособистісні відносини в організації і навчитись ефективно спілкуватися з людьми, управляти конфліктами й регулювати власну поведінку.

Програма має універсальний характер і залежно від цілей та термінів навчання може трансформуватися відповідно до навчальних планів підготовки управлінських кадрів різних спеціальностей. Наприклад, якщо навчальний план передбачає залік і екзамен з дисципліни, то на залік виноситься матеріал розділу “Психологія особистості”, а матеріал розділів “Психологія управління групою” і “Психологія самореалізації менеджера” — на екзамен.

Варіанти контрольної роботи з курсу включають питання всіх трьох розділів, що уможливує проміжний контроль рівня опанування навчального матеріалу.

**НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**  
**вивчення дисципліни**  
**“ПСИХОЛОГІЯ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ”**

№ пор.	Назва розділу і теми
	<b><i>I. Психологія особистості</i></b>
1	Психічний світ людини
2	Структура особистості
3	Психофізіологічні та психологічні властивості особистості
4	Типологічні та характерологічні особливості особистості
5	Соціально-психологічні властивості особистості
6	Психодіагностика особистості
	<b><i>II. Психологія управління групою</i></b>
7	Група і її соціально-психологічна структура
8	Управлінське і ділове спілкування
9	Міжособистісні відносини і соціально-психологічний клімат у групі
10	Керівництво і лідерство у групі
11	Конфлікти і шляхи їх вирішення
12	Психодіагностика міжособистісних відносин у групі
	<b><i>III. Психологія самореалізації менеджера</i></b>
13	Самопізнання і самореалізація менеджера
14	Імідж менеджера
15	Психічне здоров'я і спосіб життя менеджера
16	Психічна саморегуляція менеджера

**ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ**  
**до вивчення дисципліни**  
**“ПСИХОЛОГІЯ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ”**

**Розділ I. Психологія особистості**

***Тема 1. Психічний світ людини***

Поняття про людину. Психіка людини як предмет психології. Психіка і психічний світ людини. Основні наукові підходи до вивчення психічного світу людини: глибинний (психоаналіз), поведінковий, гуманістичний (особистісно-діяльнісний).

Особливості психічного світу людини: психологічний простір, зміст, індивідуалізація, ставлення, енергетичний заряд, свідоме і несвідоме.

*Література* [2; 5; 8; 17; 24; 35; 47]

## ***Тема 2. Структура особистості***

Індивід, особистість, індивідуальність. Структура особистості та індивідуальності.

Формування особистості в результаті активної взаємодії індивіда з об'єктивною реальністю. Діяльність і поведінка. Індивідуальний досвід: знання, уміння, навички, звички, вчинки, поведінка. Психологічний портрет особистості.

*Література* [1; 5; 9; 10; 29; 37; 44]

## ***Тема 3. Психофізіологічні та психологічні властивості особистості***

Головний мозок як субстрат психіки. Функціональна асиметрія лівої і правої півкуль головного мозку. Регулятивні функції півкуль головного мозку. Психічні явища. Психічні пізнавальні процеси: відчуття, сприйняття, уявлення, уява, пам'ять, увага, мислення.

Емоції і воля. Вікові та статеві психофізіологічні й психологічні особливості особистості та їх урахування в роботі з людьми.

*Література* [4; 8; 12; 29; 38; 49; 50]

## ***Тема 4. Типологічні та характерологічні особливості особистості***

Поняття про темперамент. Основні типи темпераменту та їх характеристики. Характер і його типи. Акцентуація характеру. Особливості роботи з людьми різних темпераментів і характерів. Спрямованість особистості. Потреби і мотивація. Інтереси і схильності. Установки. Загальні та спеціальні здібності. Задатки.

Поняття про інтелект і його структуру. Рівні розвитку здібностей: обдарованість, талановитість, геніальність.

Вікові та статеві характерологічні особливості особистості та їх врахування в роботі з людьми.

*Література* [4; 8; 10; 27; 47; 52]

### **Тема 5. Соціально-психологічні властивості особистості**

Переконання і світогляд особистості. Моральні якості та почуття. Ціннісні орієнтації і сенс життя. Самосвідомість і “Я-концепція”.

Самоактуалізація особистості, її соціальна активність, особистісний розвиток. Самопізнання. Самооцінка. Рівень домагань. Локус контролю: інтернальний та екстернальний. Соціальний інтелект. Врахування соціально-психологічних властивостей особистості в роботі з людьми.

*Література* [6; 10; 12; 25; 36; 53]

### **Тема 6. Психодіагностика особистості**

Професіограма і психограма особистості. Поняття про психодіагностику особистості. Основні методи і методики психодіагностики особистості. Вербальна психодіагностика. Візуальна психодіагностика. Етапи психодіагностичного вивчення особистості. Аналіз та інтерпретація даних психодіагностики особистості.

*Література* [7; 11; 18; 29; 32; 48; 54]

## **Розділ II. Психологія управління групою**

### **Тема 7. Група і її соціально-психологічна структура**

Поняття про групу. Класифікація груп. Механізми утворення і розвитку групи. Первинна група. Формальна і неформальна групи. Мала і велика групи. Референтна група. Персонал, організація, команда. Основні етапи формування організації та їх особливості.

*Література* [4; 6; 12; 17; 20; 34; 46; 51]

## **Тема 8. Управлінське і ділове спілкування**

Поняття про спілкування. Канали і засоби комунікації. Модель процесу комунікації. Правила ефективної комунікації. Рівні комунікативної зрілості. Поняття про атракції. Психологічні прийоми формування атракції, механізми їх впливу. Комплімент як прийом атракції: функції, зміст і форми. Правила застосування компліментів. Мета і функції управлінського спілкування. Типи управлінського спілкування.

Психологічні правила формулювання усних розпоряджень. Психологічні механізми критики і заохочення підлеглого.

Мета і функції ділового спілкування. Види ділового спілкування. Структура комунікативної поведінки під час ділової бесіди: встановлення контакту з партнером по комунікації, емоційна взаємодія, оцінка невербальної поведінки, передання-приймання інформації, подолання егоцентричної позиції, завершення контакту.

Психологічні рекомендації: “як привернути до себе людей”, “як вплинути на думку співрозмовника, не викликаючи в нього образи”, “як полемізувати зі співрозмовником”.

Види ділових нарад. Основні психологічні вимоги до підготовки і проведення ділової наради.

Психологічні рекомендації з ведення ділових телефонних розмов. Психологічні особливості публічних виступів.

*Література [3; 7; 10; 18; 21; 32; 40]*

## **Тема 9. Міжособистісні відносини і соціально-психологічний клімат у групі**

Поняття про міжособистісні відносини у групі. Компоненти міжособистісних відносин: поведінковий, емоційний, когнітивний. Ділові й особистісні відносини, їх структура. Міжособистісні відносини по вертикалі та горизонталі. Соціально-психологічний клімат в організації. Основні групи критеріїв оптимального соціально-психологічного клімату та їх показники. Згуртованість організації. Ціннісно-орієнтаційна єдність організації. Управління соціально-психологічним кліматом. Діагностика і оцінка соці-

ально-психологічного клімату, прийняття рішень з його оптимізації. Основні напрями оптимізації соціально-психологічного клімату.

*Література* [2; 6; 11; 19; 29; 37; 41; 51]

### ***Тема 10. Керівництво і лідерство у групі***

Поняття про керівництво і лідерство. Влада і її типи. Основні теорії лідерства. Функції управління та його рівні. Лінійні та функціональні керівники. Керівник і менеджер. Типи менеджерів. Система добору управлінських кадрів. Формування елітних груп організації.

Фактори вибору стилю управлінської діяльності. Характеристики основних стилів управлінської діяльності: авторитарного, ліберального, демократичного.

*Література* [4; 9; 13; 21; 24; 34; 44]

### ***Тема 11. Конфлікти і шляхи їх вирішення***

Поняття про конфлікт. Види конфліктів. Запобігання конфлікту. Структура конфлікту і етапи його розвитку. Попередження (профілактика) конфліктів за допомогою “вертикальних” управлінських дій і самостійних дій керівника разом із членами персоналу. Шляхи вирішення конфліктів. Типові помилки конфліктуючої людини. Управління конфліктами. Стадії вирішення конфлікту. Стилі поведінки в конфліктах. Контрзаходи несумлінним прийомом конфліктуючої сторони на ділових переговорах. “Протиотрута” від конфлікту. Поводження після вирішення конфлікту.

*Література* [5; 8; 12; 16; 26; 29; 33; 48]

### ***Тема 12. Психодіагностика міжособистісних відносин у групі***

Основні методи психодіагностики групи. Соціометрія. Соціометричні матриці. Побудова соціограм. Референтометрія. Аналіз і інтерпретація даних психодіагностики міжособистісних відно-



син у групі. Фактори, що визначають соціометричний статус особистості менеджера, та їх врахування в роботі менеджера.

*Література* [12; 19; 20; 22; 46; 56]

### **Розділ III. Психологія самореалізації менеджера**

#### ***Тема 13. Самопізнання і самореалізація менеджера***

Поняття про самопізнання і самореалізацію менеджера. Психологічні вимоги до менеджера. Психограма особистості менеджера. Здатність особистості до управлінської діяльності. Самооцінка менеджера.

Планування кар'єри і ділового успіху. Поняття про ефективний менеджмент. Управлінська культура. Професійна підготовка і підвищення кваліфікації менеджера.

*Література* [4; 6; 8; 14; 20; 28; 34; 46]

#### ***Тема 14. Імідж менеджера***

Поняття про імідж. Механізм створення іміджу. Групи особистісних якостей іміджу менеджера. Критерії вибору соціальної поведінки менеджера. Роль іміджу в комунікації. Стиль одягу. Вплив іміджу менеджера на імідж фірми, організації.

*Література* [5; 7; 10; 28; 31; 41; 56]

#### ***Тема 15. Психічне здоров'я і спосіб життя менеджера***

Поняття про психічне здоров'я. Психофізіологічний стан менеджера і способи його регуляції. Психічна напруженість. Кризи і шляхи їх подолання. Працездатність менеджера та її етапи. Шляхи підвищення працездатності менеджера. Здоровий спосіб життя менеджера. Режим праці та відпочинку. Ергономічні вимоги до робочого місця менеджера.

*Література* [9; 14; 21; 28; 34; 47; 52]

## **Тема 16. Психічна саморегуляція менеджера**

Вплив емоцій на ефективність управлінської діяльності.

Особистісна тривожність і емоційна стійкість менеджера.

Стресостійкість: методи оцінки. Діагностика психічного стану особистості за невербальною поведінкою і зовнішнім виглядом (візуальна психодіагностика). Поняття про саморегуляцію, її види. Психотехніки і прийоми саморегуляції.

Релаксація як одна з умов саморегуляції. Аутогенне тренування. Рекомендації з подолання тривожності й забезпечення від стресів.

*Література [1; 6; 10; 12; 14; 27; 34; 39]*

Варіант контрольної роботи студенти вибирають за останньої цифрою номера своєї залікової книжки.

### **КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ**

#### **Варіант 1**

##### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

##### **II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Жінки перевершують чоловіків у візуально-просторових, математичних і технічних здібностях.
2. Моторне (рухове) наuczіння доволі успішне в ранні періоди зрілості й малоефективне в пізніші періоди життя.
3. Для холерика характерне ризиковане ставлення до небезпеки, для сангвініка — без особливого ризику, для флегматика — стривожене.
4. Готовність до ризику безпосередньо пов'язана зі спрямованістю особистості на досягнення мети і запобігання невдачі.

**III. Наведіть визначення термінів “спілкування” і “професійна орієнтація”.**

**IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Стиль управління залежить від таких чинників:

- а) особистості керівника;
- б) рівня професіоналізму підлеглих;
- в) ситуації;
- г) особистості керівника, рівня професіоналізму підлеглих і ситуації.

**Варіант 2**

**I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

**II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Чоловіки вправніші як лінійні керівники, а жінки — як функціональні.
2. Розвиток інтелектуальних функцій людини не залежить від словесного і рухового наочіння.
3. Найоптимальнішим є зв'язок на рівні “керівник” — “заступник директора” — “адміністратор”, “заступник” — “колективіст”.
4. Найвищих професійних досягнень фахівці здобувають зазвичай у віці близько 50 років.

**III. Наведіть визначення термінів “психодіагностика” і “демократичний стиль управління”.**

**IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

У соціометрії основний вимірювальний прийом полягає в такому:

- а) з'ясуванні біографічних даних;
- б) відповідей на запитання, коли кожний член групи виявляє власне ставлення до інших;
- в) визначенні професійної придатності працівника;
- г) виявленні індивідуально-психологічних характеристик особистості.

### **Варіант 3**

#### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

#### **II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Кожна людина є індивідом і особистістю.
2. Для екстравертів характерні усамотнення, соціальна пасивність, утруднена соціальна адаптація, для інтровертів — товариськість, імпульсивність, гнучка поведінка.
3. Методами соціометрії можна визначити стан емоційних людських відносин, симпатії та антипатії кожної людини.
4. Оптимальна тривалість ділової телефонної розмови — 10 хвилин.

#### **III. Наведіть визначення термінів “ділове спілкування” і “авторитарний стиль управління”.**

#### **IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

При формуванні в організації “елітних груп” (керівних ланок, управлінських груп) оптимальною є така процедура:

- а) “прополювання”, коли з організації періодично видаляються найгірші працівники;

- б) “делегування”, коли в “елітну групу” кращих працівників добирають не самі кандидати, а з урахуванням суспільної думки;
- в) конкурс серед кращих працівників;
- г) двоетапна, коли спочатку формується резерв, який навчається, а потім з нього комплектуються “елітні групи” на конкурсній основі.

#### **Варіант 4**

##### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

##### **II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень.**

###### **Відповідь обґрунтуйте.**

1. Для домінантного типу співробітників жіночої статі характерні низька творча активність, незадоволеність роботою і посадою, низький рівень професійної мотивації, схильність до конфліктів.
2. Обдарованість, талановитість, геніальність становлять вищі рівні розвитку здібностей.
3. Спостереження — це метод психодіагностики, що полягає в об'єктивному оцінюванні психічних явищ і можливості їх повторення.
4. Демонстративність є однією з акцентуацій характеру співробітника.

##### **III. Наведіть визначення термінів “ефективність управління” і “методика психодіагностики”.**

##### **IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Основне завдання психології управління персоналом полягає в такому:

- а) навчанні співробітників основам психології;
- б) соціально-психологічному консультуванні;

- в) доборі найефективніших методів психодіагностики особистості співробітників;
- г) застосуванні в управлінській діяльності психічних знань для підвищення її ефективності.

## **Варіант 5**

### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

### **II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Сфера діяльності лідера в організації, як правило, — велика група людей.
2. Ділову бесіду з підлеглим необхідно починати з аргументації своєї позиції.
3. Для холеричного типу темпераменту людини характерні незворушність, обґрунтованість, неквапливість, повільне переключення з одного виду діяльності на іншій.
4. Індивідуально-типове в особистості працівника виявляється по-різному залежно від рівня розвитку спільності, в якій інтегрована особистість.

### **III. Наведіть визначення термінів “психологія управління персоналом” і “ліберальний стиль управління”.**

### **IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Локус контролю — це:

- а) контроль психічного стану особистості працівника;
- б) контроль керівника за виконанням управлінських рішень;
- в) схильність працівника приписувати відповідальність за результати своєї професійної діяльності зовнішнім обставинам або власним зусиллям і здібностям;
- г) схильність працівника приписувати досягнення у своїй професійній діяльності власним здібностям.

## **Варіант 6**

### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

### **II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Особистість — це біосоціальна, духовна істота, суб'єкт історичного процесу розвитку матеріальної та духовної культури на Землі, представник *homo sapiens*.
2. У ділових переговорах найкращою є позиція “над”.
3. Мотивом називається привід, спонукання працівника до професійної діяльності, що породжується потребами.
4. Для меланхолічного типу темпераменту людини характерні сильна нервова система і неврівноваженість.

### **III. Наведіть визначення термінів “стиль управлінської діяльності” і “сангвінік”.**

### **IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

У спілкуванні головним є таке:

- а) передання інформації;
- б) встановлення і підтримання контакту між людьми;
- в) взаєморозуміння;
- г) взаємодія.

## **Варіант 7**

### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

**II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень.  
Відповідь обґрунтуйте.**

1. Особистість — це здійснення процесу життя у вільному соціально-інтегрованому індивідуумі, наділеному духовними основами.
2. Розквіт творчої діяльності людини настає приблизно у 35–40 років і не залежить від характеру професійної діяльності.
3. Уміння слухати співрозмовника є однією з умов виникнення атракції.
4. Поняття “лідер” і “керівник” є синонімами.

**III. Наведіть визначення термінів “темперамент” і “антропоцентричний підхід в управлінні”.**

**IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Атракція — це:

- а) терпимість членів колективу один до одного;
- б) своєрідність, неповторність психологічних якостей працівника;
- в) відсутність у працівника комунікативних умінь і навичок;
- г) приязнь, симпатія, почуття прихильності до іншої людини.

**Варіант 8**

**I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

**II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень.  
Відповідь обґрунтуйте.**

1. Психічні пізнавальні процеси включають відчуття, сприйняття, мислення, пам'ять, уяву і темперамент.
2. Спеціальні здібності людини не залежать від рівня розвитку її загальних здібностей.



3. До невербальних засобів комунікації належать жести, інтонація, міміка, тілорухи, очні сигнали доступу біоенергетики.
4. При знятті трубки з телефону, що задзвонив, першими повинні бути такі слова: “Так”, “Алло” або “Слухаю”.

**III. Наведіть визначення термінів “психіка” і “психологічна сумісність”.**

**IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Сприятливий психологічний клімат у колективі залежить від таких чинників:

- а) кількості в ньому співробітників;
- б) толерантності (терпимості) членів колективу у взаємовідносинах;
- в) тривалості спільної роботи співробітників;
- г) стилю управлінської діяльності керівника.

**Варіант 9**

**I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

**II. Доведіть істинність або хибність наведених тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Управлінські функції правої і лівої півкулі головного мозку тотожні.
2. До вербальних засобів комунікації належать слова, тембр голосу, інтонація, очні сигнали.
3. Більшість проблем у чоловіків формується у сфері професійної діяльності, а в жінок — у сімейних відносинах.
4. Авторитарна особистість більшою мірою зважає на думку більшості, ніж лідерів колегіального типу.

**III. Наведіть визначення термінів “ситуаційна теорія лідерства” і “характер працівника”.**

**IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Вибір форми управлінського спілкування (субординаційна, службово-товариська або дружня) залежить від такого:

- а) особистості підлеглого і ситуації;
- б) особистості керівника;
- в) присутності підлеглих;
- г) присутності вищого керівника.

### **Варіант 10**

#### **I. Практичне завдання.**

Складіть психологічний портрет одного з Ваших співробітників. Зазначте його типологічні та характерологічні особливості, акцентуації характеру, опишіть професійно важливі якості особистості.

**II. Доведіть істинність або хибність наведених далі тверджень. Відповідь обґрунтуйте.**

1. Якщо співрозмовник у процесі ділової бесіди тримає долоні зі зчепленими пальцями на грудях і при цьому ухиляється від зорового контакту, то це означає, що він займає оборонну позицію, але задоволений бесідою.
2. Гіпертимність як один з видів акцентуацій особистості працівника характеризується схильністю останнього до депресій, недостатньою активністю, зосередженістю на похмурих і сумних аспектах життя і діяльності.
3. Основу механізму дії прийомів формування атракції становить формування у співрозмовника психологічної установки на задоволення неусвідомленої потреби.
4. Графологія — це метод психодіагностики, за допомогою якого можна визначити характерологічні особливості працівника за його зовнішнім виглядом.

**III. Дайте визначення термінів “спрямованість особистості” і “емоції”.**

**IV. Виберіть правильний варіант відповіді. Обґрунтуйте Ваш вибір.**

Основне правило для керівника при осуді (критикуванні, покаранні) негативного вчинку підлеглого стверджує:

- а) керуйте своєю поведінкою;
- б) зберігайте спокій;
- в) засуджуйте не особистість, а негативний вчинок підлеглого;
- г) надайте підлеглому можливість пояснити причину скоєного негативного вчинку.

### ***КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ***

1. Поняття про людину. Психологія як наука про психіку людини. Психічний світ людини. Свідоме і несвідоме.
2. Поняття “індивід”, “особистість”, “індивідуальність”. Структура особистості та індивідуальності.
3. Індивідуальний досвід особистості: знання, уміння, навички, звички, вчинки, поведінка.
4. Психологічний портрет особистості.
5. Головний мозок як субстрат психіки. Функціональна асиметрія лівої і правої півкуль головного мозку.
6. Психічні пізнавальні процеси: відчуття, мислення, сприйняття, пам'ять, увага, уява, уявлення.
7. Емоції і воля.
8. Вікові та статеві психофізіологічні особливості особистості та їх врахування в роботі з людьми й управлінні персоналом.
9. Поняття про темперамент. Основні типи темпераменту та їх характеристики.
10. Характер і його типи. Акцентуація характеру.
11. Спрямованість особистості. Потреби і мотивація. Інтереси і схильності.
12. Загальні та спеціальні здібності. Задатки. Пізнавальний інтелект. Рівні розвитку здібностей та інтелекту: обдарованість, талановитість, геніальність. Особливості управління обдарованими і талановитими людьми.

13. Вікові та статеві характерологічні особливості особистості та їх врахування в роботі з людьми й управлінні персоналом.
14. Переконавання і світогляд особистості. Моральні якості й почуття. Ціннісні орієнтації і сенс життя.
15. Самоактуалізація особистості, її соціальна активність, особистісний розвиток.
16. Самопізнання і самооцінка. “Я-концепція”.
17. Локус контролю. Поняття про інтервальну і екстервальну особистість.
18. Соціальний інтелект.
19. Врахування соціально-психологічних властивостей особистості в роботі з людьми і управлінні персоналом.
20. Професіограма особистості.
21. Поняття про психодіагностику особистості. Основні методи психодіагностики особистості.
22. Вербальна і невербальна психодіагностика особистості.
23. Етапи психодіагностики особистості.
24. Методики психодіагностики особистості. Аналіз та інтерпретація даних психодіагностики особистості.
25. Поняття про групу. Класифікація груп. Механізми утворення і розвитку групи.
26. Поняття про первинну групу. Формальна і неформальна групи. Персонал, організація, команда.
27. Основні етапи формування організації та їх особливості.
28. Поняття про спілкування. Канали і засоби комунікації. Модель процесу комунікації.
29. Правила ефективної комунікації. Рівні комунікативної зрілості.
30. Поняття про атракції. Основні психологічні прийоми формування атракції, механізми їх впливу.
31. Комплімент як прийом атракції: функції, зміст і форми. Правила застосування компліментів.
32. Мета і функції управлінського спілкування. Типи управлінського спілкування.
33. Психологічні правила формулювання усних розпоряджень.

34. Психологічні механізми критики і заохочення підлеглих. Правила осуду негативного вчинку підлеглого.
35. Мета і функції ділового спілкування. Види ділового спілкування.
36. Структура комунікативної поведінки під час ділової бесіди.
37. Психологічні рекомендації “як привернути до себе людей”.
38. Психологічні рекомендації “як вплинути на думку співрозмовника, не викликаючи в нього образи”.
39. Психологічні рекомендації “як полемізувати зі співрозмовником”.
40. Види ділових нарад. Основні психологічні вимоги до підготовки і проведення ділової наради.
41. Психологічні рекомендації з ведення ділових телефонних розмов.
42. Психологічні особливості публічних виступів.
43. Поняття про міжособистісні відносини у групі. Компоненти міжособистісних відносин: поведінковий, емоційний, когнітивний.
44. Міжособистісні відносини в організації по вертикалі та горизонталі.
45. Соціально-психологічний клімат в організації. Основні групи критеріїв оптимального соціально-психологічного клімату та їх показники.
46. Згуртованість організації як показник оптимального соціально-психологічного клімату. Ценнісно-орієнтаційна єдність організації.
47. Діагностика і оцінка соціально-психологічного клімату.
48. Управління соціально-психологічним кліматом. Прийняття рішень з його оптимізації. Основні напрями оптимізації соціально-психологічного клімату.
49. Поняття про конфлікт. Види конфліктів. Причини виникнення конфліктів. Конструктивні й деструктивні конфлікти.
50. Структура конфлікту й етапи його розвитку.
51. Попередження (профілактика) конфліктів.
52. Шляхи вирішення конфліктів.
53. Типові помилки конфліктуючої людини. Управління конфліктами. Стадії вирішення конфліктів.

54. Стили поведінки в конфлікті.
55. Поведінка після вирішення конфлікту.
56. Основні методи психодіагностики групи.
57. Соціометрія. Матриці соціометричних досліджень. Побудова соціограм.
58. Референтометрія.
59. Аналіз та інтерпретація даних психодіагностики міжособистісних відносин у групі.
60. Поняття про керівництво і лідерство. Влада та її типи. Основні теорії лідерства.
61. Функції управління та його рівні. Лінійні та функціональні керівники.
62. Керівник і менеджер. Типи менеджерів. Система добору управлінських кадрів. Формування елітних груп організації.
63. Характеристики основних стилів управлінської діяльності: авторитарного, демократичного, ліберального.
64. Поняття про самопізнання менеджера.
65. Психограма особистості менеджера.
66. Здатність особистості до управлінської діяльності. Самооцінка менеджера.
67. Планування кар'єри і ділового успіху.
68. Поняття про ефективний менеджмент. Управлінська культура. Професійна підготовка і підвищення кваліфікації менеджера.
69. Поняття про імідж. Механізм створення іміджу. Групи особистісних якостей іміджу менеджера.
70. Критерії вибору соціальної поведінки менеджера. Роль іміджу в комунікації. Вплив іміджу менеджера на імідж фірми, організації.
71. Поняття про психічне здоров'я. Шляхи підвищення працездатності менеджера. Кризи і шляхи їх подолання. Здоровий спосіб життя менеджера.
72. Ергономічні вимоги до робочого місця менеджера.
73. Поняття про саморегуляцію. Психотехніки і прийоми саморегуляції.
74. Стресостійкість менеджера. Рекомендації з подолання трижовності й убезпечення від стресів.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Андреева Г. М.* Специальная психология. — М., 1997.
2. *Анцупов А. Л., Малышев А. А.* Введение в конфликтологию. Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты. — К.: МАУП, 1996. — 104 с.
3. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди (Психология человеческих взаимоотношений). Люди, которые играют в игры (Психология человеческой судьбы): Пер. с англ. — М., 1988.
4. *Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М.* Словарь-справочник по психологической диагностике. — СПб., 1999.
5. *Бэндлер Р.* Используйте свой мозг для изменения. Нейролингвистическое программирование: Пер. с англ. — СПб.: Ювента, 1994. — 176 с.
6. *Власова Н.* ...И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. — Новосибирск: Экор, 1994. — Ч. 1–3.
7. *Вуджюк М., Френсис М.* Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика: Пер. с англ. — М., 1991.
8. *Головаха Е. И., Панина Н. В.* Психология человеческого взаимопонимания. — К., 1989.
9. *Гордфруа Ж.* Что такое психология: В 2 т. — М., 1996.
10. *Гришина Н. В.* Я и другие: общение в трудовом коллективе. — Л.: Лениздат, 1990. — 176 с.
11. *Диллман Б.* Результаты на мишени. Руководство по улучшению результатов и избеганию ловушек: Пер. с англ. — СПб., 1995. — 232 с.
12. *Добротворский И. Л.* Технология успеха: все, что Вам нужно знать о достижении успеха. — М.: КСП, 1996. — 192 с.
13. *Дэна Д.* Преодоление разногласий, как улучшить взаимоотношения на работе и дома: Пер. с англ. — СПб., 1994. — 138 с.
14. *Зайверт Л.* Ваше время — в ваших руках: Пер. с нем. — М.: Экономика 1990. — 232 с.
15. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов: Пер. с нем. — М.: Экономика, 1991. — 320 с.

16. *Как добиться успеха: Практические советы деловым людям* / Под ред. В. Е. Хруцкого. — М., 1991.
17. *Карнеги Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить: Пер. с англ. — К., 1989.
18. *Козлов Н.* Как относиться к себе и людям. Практическая психология на каждый день. — М.: Новая шк., 1993. — 328 с.
19. *Коллектив.* Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. — Л.: Лениздат, 1987. — 144 с.
20. *Коломінський Н. Л.* Психологія педагогічного менеджменту. — К., 1996. — 176 с.
21. *Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты: Пер. с англ. — М., 1992. — 116 с.
22. *Кричевский Р. Л.* Если Вы — руководитель. Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. — М.: Дело, 1993. — 352 с.
23. *Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М.* Психология малой группы. — М.: Изд-во МГУ, 1991. — 208 с.
24. *Кроник А., Кроник Е.* В главных ролях: Вы, он, ты, я. Психология значимых отношений. — М.: Мысль, 1989. — 204 с.
25. *Левицкий В. Н.* Практические вопросы профессиональной психологии. Диагностика и общение. Вып. 1. — К., 1991. — 116 с.
26. *Левицкий В. Н.* Психология управления персоналом: Метод. рекомендации. — К.: МАУП, 1997.
27. *Линдеман Х., Селье Г.* Система психофизического саморегулирования (Х. Линдеман): Пер. с нем. Когда стресс не приносит горя (Г. Селье): Пер. с англ. — М., 1992. — 160 с.
28. *Лозниця В. С.* Психологія менеджменту: Навч. посіб. — К., 1997. — 246 с.
29. *Максименко С. Д.* Психологія в соціальній та педагогічній практиці: методологія, методи, програми, процедури: Навч. посіб. для вищ. шк. — К.: Наук. думка, 1998. — 226 с.



30. *Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. Персонал. — М.: Дело, 1992. — 702 с.
31. *Методы и приемы деятельности менеджера и бизнесмена.* — К., 1994 — 398 с.
32. *Обозов Н. Н.* Психология межличностных отношений. — К.: Лыбидь, 1990. — 192 с.
33. *Обозов Н. Н., Щёкин Г. В.* Психология работы с людьми. Советы руководителю. — К.: МАУП, 1996. — 136 с.
34. *Общая психология: Учебник / Под ред. А. В. Петровского.* — М., 1986.
35. *Основы психодиагностики / Ред. Л. Г. Шмелева.* — Ростов н/Д, 1996.
36. *Основы психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г. В. Щёкин.* — 2-е изд. — К.: МАУП, 1996. — 112 с.
37. *Палеха Ю. И.* Организация современной деловой коммуникации. — К.: МАУП, 1996. — 254 с.
38. *Панасюк А. Ю.* Управленческое общение. — М.: Экономика, 1990.
39. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестах: Пер. с англ. — Н. Новгород: Яй нью, 1992. — 262 с.
40. *Практикум по психологическому исследованию / Ред. Д. С. Горбатов.* — М.: Издат. дом “Бахрах-М”, 2000.
41. *Практикум по экспериментальной и прикладной психологии / Ред. А. А. Крылов.* — СПб., 1997.
42. *Практическая психодиагностика: Методики и тесты / Ред.-сост. Д. Я. Райгородский.* — Самара, 1998.
43. *Практическая психология для менеджеров / Отв. ред. М. К. Тутушкина.* — М.: Филинь, 1996. — 368 с.
44. *Психологические тесты / Сост. В. Д. Коновалов.* — М.: Светотон, 1996. — 336 с.
45. *Психологический словарь / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова.* — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Педагогика-пресс, 1996. — 440 с.
46. *Психология личности. Тесты, опросники, методики / Сост. Н. В. Киршева, Н. В. Рябинова.* — М.: Геликон, 1995. — 220 с.

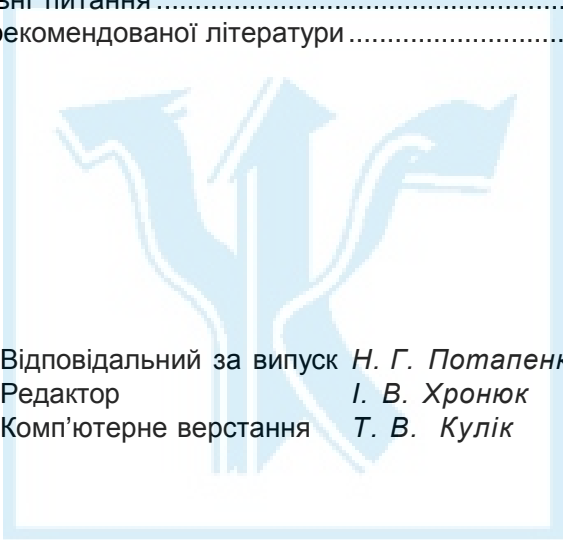
47. *Рейнуотер Дж.* Это в ваших силах. Как стать собственным психотерапевтом: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1992. — 240 с.
48. *Реян А. А., Коломинский Я. Л.* Социальная педагогическая психология. — СПб., 1999.
49. *Робер М. А., Тильман Ф.* Психология индивида и группы: Пер. с фр. — М.: Прогресс, 1988. — 256 с.
50. *Секреты* умелого руководителя / Сост. И. В. Липсиц. — М., 1990. — 320 с.
51. *Селье Г.* Стресс без дистресса: Пер. с англ. — Рига: Виеста, 1992. — 112 с.
52. *Скотт Дж.* Конфликты. Пути их преодоления: Пер. с англ. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 192 с.
53. *Скотт Дж.* Сила ума. Описание пути к успеху в бизнесе: Пер. с англ. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 200 с.
54. *Социальная психология* / Под ред. А. В. Петровского. — М.: Просвещение, 1987. — 224 с.
55. *Стресс жизни:* Сб. — СПб.: Лейла, 1994. — 384 с.
56. *Тимченко Н. М.* Искусство делового общения. Ч. 1. — Харьков: Оригинал, 1992. — 180 с.
57. *Тутушкина М. К., Рончинский М. Ю.* Практическая психология для руководителей. — СПб., 1992.
58. *Тьюбсинг Д. А.* Избегайте стрессовых ситуаций: Пер. с англ. — М.: Медицина, 1993. — 144 с.
59. *Цзен Н. В., Пахомов Ю. В.* Психотренинг: игры и упражнения. — М.: Физкультура и спорт, 1988. — 272 с.
60. *Швальге Б., Швальге Х.* Личность. Карьера. Успех. Психология бизнеса: Пер. с нем. — М.: Прогресс-Интер, 1993. — 240 с.
61. *Шейнов В. П.* Как управлять собой (Искусство менеджера). — Минск: Амаффея, 1996. — 384 с.
62. *Шмидт Р.* Искусство общения: Пер. с нем. — М.: Интер-эксперт, 1992. — 80 с.
63. *Щёкин Г. В.* Визуальная Психодиагностика. — К.: МАУП, 1996.

64. *Щёкин Г. В.* Как эффективно управлять людьми: психология кадрового менеджмента: Науч.-практ. пособие. — К.: МАУП, 1999. — 400 с.
65. *Щёкин Г. В.* Практическая психология менеджмента. Как делать карьеру. Как строить организацию: Науч.-практ. пособие. — К.: МАУП, 1994. — 400 с.
66. *Юри У.* Преодолевая нет, или переговоры с трудными людьми. — М.: Наука, 1993. — 128 с.



## ЗМІСТ

Пояснювальна записка .....	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Психологія роботи з людьми” .....	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Психологія роботи з людьми” .....	4
Контрольні завдання .....	10
Контрольні питання .....	19
Список рекомендованої літератури .....	23



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*  
Редактор *І. В. Хронюк*  
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

**МАУП**  
Зам. № ВКЦ-2110

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)  
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП