

МІЖРЕГІОНАЛЬНА  
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ  
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ  
РОБОТИ СТУДЕНТІВ  
з дисципліни  
“ПСИХОЛОГІЯ РОБОТИ З ЛЮДЬМИ”  
(для бакалаврів)**

МАУП

Київ

ДП «Видавничий дім «Персонал»

2009

Підготовлено старшим викладачем кафедри соціальної психології та педагогіки *С. Є. Солодчук*

Затверджено на засіданні кафедри соціальної психології та педагогіки (протокол № 6 від 21.03.08)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом*

**Солодчук С. Є.** Методичні матеріали щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Психологія роботи з людьми” (для бакалаврів) – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. – 46 с.

Методичні матеріали містять пояснювальну записку, завдання для аудиторної та позааудиторної самостійної роботи студентів, тестові завдання для самоперевірки знань і список літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом (МАУП), 2009  
© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Самостійна робота студентів займає вагоме місце у навчальному процесі. Вона підвищує відповідальність тих, хто навчається, сприяє формуванню у них навичок самостійного опанування знань для аналізу процесів, що відбуваються у навколишньому та індивідуальному світі, а також дає змогу активізувати пізнавальні, професійні мотиви студентів, розвивати творче мислення.

Самостійна робота планується, організується індивідуально кожним студентом, але за необхідності можна розраховувати на консультації викладача. Самостійна робота передбачає опрацювання матеріалу лекцій, підготовку до практичних занять, вивчення додаткових тем і питань за рекомендованою літературою, підготовку до написання модульних контрольних робіт, добір матеріалу для написання наукового дослідження, підготовку до участі в конференції тощо. Під час наукового дослідження або роботи над доповіддю студент може виявити більшу ініціативу і самостійність у доборі літератури, складанні плану роботи. Це необхідно не лише для розвитку вміння самостійно опрацьовувати літературу, систематизовувати прочитаний матеріал, а й для закріплення теоретичних знань, набутих під час вивчення дисципліни, та розвитку професійної культури студентів.

При виконанні самостійної роботи студентам потрібно враховувати, що цей курс є практичним. Тож при самостійному вивченні тем та їх висвітленні в наукових роботах слід пам'ятати, що теоретичні аспекти слугують лише основою для більш повного розкриття їх практичного застосування.

Контроль поточних знань студентів забезпечує застосування під час викладання курсу інтерактивних методів, які сприяють активній взаємодії всіх учасників навчального процесу та інтерактивному обміну.

Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку, при проведенні якого враховується навчальна активність студентів на аудиторних заняттях, виконання контрольних і практичних робіт тощо.

## **ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### **Змістовий модуль І. Психологія особистості**

#### **Тема 1. Психічний світ людини**

##### **Аудиторна самостійна робота**

###### *Теми доповідей та рефератів*

1. Психіка і психічний світ людини.
2. Основні наукові підходи до вивчення психічного світу людини.

##### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “психологія”, “психіка”, “психічні процеси”, “психічні стани”, “свідомість”, “несвідоме”, “відображення”.

*Завдання 2.* Порівняйте дві форми психіки — свідоме і несвідоме. Дані оформіть у вигляді таблиці.

*Завдання 3.* Закріпіть знання про основні напрями психології, заповніть таблицю “Напрями психології”

№ пор.	Назва напрямку	Представники	Час виникнення	Характерні риси

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

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

##### **Аудиторна самостійна робота**

###### *Теми доповідей та рефератів*

1. Формування особистості.
2. Діяльність і поведінка.
3. Індивідуальний досвід.

##### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “людина”, “індивід”, “особистість”, “індивідуальність”, “спрямованість”, “активність особистості”, “єдність осо-

бистості”, “витривалість особистості”, “Я-концепція”, “установка”, “самооцінка”, “саморегуляція”, “персоналізація”.

*Завдання 2.* Побудуйте структурно-функціональну схему “Структура особистості”.

*Завдання 3.* Порівняйте поняття “індивід”, “особистість”, “індивідуальність”. Дані оформіть у таблицю.

*Завдання 4.* Підготуйте письмову роботу “Мій психологічний портрет”.

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

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

#### ***Аудиторна самостійна робота***

##### *Теми доповідей та рефератів*

1. Головний мозок як субстрат психіки.
2. Психічні явища.
3. Психічні пізнавальні процеси.
4. Емоційна сфера особистості.
5. Вольова сфера особистості.
6. Вікові та статеві психофізіологічні і психологічні особливості особистості, їх урахування в роботі з людьми.

#### ***Позааудиторна пошуково-аналітична робота***

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “психічні явища”, “психічні процеси”, “відчуття”, “сприйняття”, “рецептор”, “аналізатор”, “адаптація”, “поріг чутливості”, “сенсibiliзація”, “апперцепція”, “вибірковість сприйняття”, “константність сприйняття”, “ілюзія”, “уявлення”, “уява”, “мислення”, “увага”, “обсяг уваги”, “розподіл уваги”, “інтенсивність уваги”, “стійкість уваги”, “переключення уваги”, “мимовільна увага”, “довільна увага”, “післядовільна увага”, “уява”, “мрія”, “пам’ять”, “запам’ятовування”, “збереження”, “відтворення”, “пригадування”, “впізнавання”, “забування”, “мнемотехніка”, “мислення”, “мова”, “мовлення”, “абстрагування”, “порівняння”, “класифікація”, “аналіз”, “синтез”, “узагальнення”, “конкретизація”, “поняття”, “суд-

ження”, “умовивід”, “індукція”, “дедукція”, “аналогія”, “інтелект”, “емоції”, “воля”.

*Завдання 2.* Прочитайте уважно тексти і дайте відповіді на запитання (оформіть письмово).

### *Текст 1*

Чотири групи вантажників протягом зміни переносили ящики однієї ваги, але різного кольору: чорного, коричневого, жовтого і білого. Опитування показало, що робітники, які носили чорні і коричневі ящики, наприкінці зміни скаржилися на втому. У двох інших групах такого не було.

*Поясніть це явище. Яка особливість відчуттів виявилася таким чином?*

### *Текст 2*

Розглядаючи чорнильні плями, учасники експерименту майже завжди бачать в них якісь об’єкти: хмари, озера, тварин, людські обличчя тощо. При цьому одні учасники акцентують увагу на окремих деталях плям, інші — на їх загальній конфігурації. На основі цього встановлено, що зміст цих образів, особливості їх побудови детально характеризують суб’єкт сприйняття.

*Як цей факт характеризує сприйняття людини? З якою його властивістю він пов’язаний?*

### *Текст 3*

Якщо повз поїзд, що стоїть на станції, рухається інший, то у пасажирів першого може виникнути відчуття, що рухається саме їхній поїзд.

*Яка властивість сприйняття тут має місце?*

### *Текст 4*

Син на вимогу батька вимкнув телевізор, по якому демонструвався цікавий фільм, і став виконувати домашнє завдання. Примусивши себе, він розв’язав спочатку одну, а згодом і другу складну математичну задачу. Проаналізувавши хід їх розв’язання, він виявив алгоритм побудови задач такого типу і застосував його до інших. Хлопець так захопився цим заняттям, що навіть не почув, як мати поклікала його вечеряти.

*Як цей приклад характеризує увагу? Динаміку яких видів уваги можна простежити у цьому випадку?*

*Завдання 3.* Проведіть психодіагностичне дослідження для друзів чи знайомих.

А. Використовуючи психодіагностичні методики, визначте індивідуальні особливості психічних процесів (наприклад, властивості уваги — за методикою Платонова, для діагностики короткочасної пам'яті використайте методику Ліпмана “Числові ряди” тощо).

Б. За результатами досліджень розробіть рекомендації з розвитку психічних процесів (запропонуйте розвивальні вправи, техніки тощо).

*Завдання 4.* Використовуючи методику постановки цілей Дж. Скотта, розробіть програму самовиховання, тренування волі.

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

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

##### ***Аудиторна самостійна робота***

###### *Теми доповідей та рефератів*

1. Основні типи темпераменту та їх характеристики.
2. Характер і його типи.
3. Акцентуація характеру.
4. Особливості роботи з людьми різних темпераментів і характерів.
5. Потреби і мотивація.
6. Інтереси і схильності.
7. Загальні та спеціальні здібності.
8. Вікові та статеві характерологічні особливості особистості та їх урахування в роботі з людьми.

##### ***Позааудиторна пошуково-аналітична робота***

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “темперамент”, “екстраверсія”, “інтроверсія”, “сенситивність”, “реактивність”, “лабільність”, “характер”, “акцентуація характеру”, “задатки”, “здібності”, “інтелект”, “талант”, “геніальність”, “обдарованість”.

*Завдання 2.* Прочитайте уважно тексти і дайте відповіді на запитання (оформіть письмово).

###### *Текст 1*

Відомо, що для оволодіння навичками жонгливання потрібна така властивість нервової системи, як рухливість. Тому жонглерами

не можуть бути люди з інертною нервовою системою. Проте ще більше значення має лабільність: лабільні навчаються жонглюванню у двічі-тричі швидше за рухливих.

*Що сприяє цим результатам? Які типи темпераменту належать до сильних і чому?*

#### *Текст 2*

Порівняння результатів роботи водіїв — представників слабкої і сильної нервової системи — показало, що не мали аварій і серйозних порушень не “сильні”, як слід було б чекати, а “слабкі”. Останні велику увагу приділяють плануванню і організації своєї роботи (“програють” маршрут, особливо на складних ділянках траси, частіше, ніж “сильні”, проводять профілактичні огляди машини, уникають поїздок уночі).

*Що виявило це дослідження? Які типи темпераменту належать до слабких і чому?*

#### *Текст 3*

Віктор — завжди діяльний та активний студент. Він часто захоплюється роботою, не помічає оточення. Легко може виконувати кілька справ паралельно, складність та зміна умов не послаблюють його енергії. Віктор швидко сприймає новий матеріал з усіх навчальних дисциплін, достатньо легко витримує навантаження. Не схильний заздалегідь планувати свої справи. З викладачами тримається незалежно і впевнено. З однолітками спілкується вільно. Може висловити гострі зауваження про когось, але не здатний проаналізувати власну поведінку. Віктор працює швидко та інтенсивно, здатний у короткий термін відпочити. Він не має сумніву, що є людиною здібною, сильною особистістю.

*Визначте, про який тип темпераменту йдеться. Які властивості темпераменту виявилися в поведінці та діяльності студента?*

#### *Текст 4*

Сергій — скромний, старанний, здібний до точних наук юнак. Він — відмінник, сумлінно виконує завдання, але часто скаржиться на брак часу. Заняття в університеті протягом дня його втомлюють. Коли він повертається додому, то майже відразу лягає спати. Виконання завдань для нього тягнеться довго, тому що кожна перешкода затримує його увагу. Сергію подобається повторення матеріалу,



тому що йому важко відразу зробити будь-які висновки. Взаємини з викладачами є джерелом переживань для Сергія. Він уважний до їх реплік, слідкує за кожним жестом. Висловлюється з деякою обережністю. Його думки можуть бути цікавими, якщо вони продумані задалегідь.

*Ознайомтесь з психологічною характеристикою студента та визначте, який тип темпераменту він має. Які властивості темпераменту виявилися в його поведінці та діяльності?*

#### *Текст 5*

Марина – першокурсниця, тиха, зовні невиразна дівчина. В оточенні студентів прагне бути непомітною, під час перерв тримається осторонь, уникає галасливих компаній. Вільний час проводить здебільшого сама. На заняттях не піднімає руки, на запитання викладачів відповідає невпевнено і дуже тихо. Коли викладачі та друзі намагаються її активізувати, то може образитись або заплакати.

*Який тип темпераменту властивий цій дівчині?*

#### *Текст 6*

Максим – студент 3-го курсу університету, вчиться переважно на “відмінно”, має успіхи у вивченні англійської мови та майже всіх гуманітарних дисциплін. Цікавиться міжнародною політикою, економікою, правом. Мріє стати дипломатом, як його батько. Проте через свою зарозумілість, зверхнє ставлення до інших не має авторитету серед одногрупників. Він ні з ким не дружить, вважає, що у групі йому немає рівних за інтелектом. Немає у нього поваги і до викладачів.

*Які риси характеру притаманні цьому студентові? Які умови сприяли їх формуванню?*

*Завдання 3.* Використовуючи опитувальник Г. Айзенка, визначте свій тип темпераменту.

*Завдання 4.* Попрацюйте над самовдосконаленням! Для цього запишіть на аркуші п'ять рис характеру, які ви цінуєте в собі найбільше. Тепер запишіть п'ять рис характеру, які вам у собі не подобаються. Подумайте, яким чином ви можете їх позбутися? Тепер запишіть п'ять рис характеру, яких ви хотіли б набути. Подумайте, як краще їх у собі виховати? Складіть програму самовиховання свого характеру.

*Завдання 5.* Вправа “Похвала самому собі” (на активізацію мотиваційного потенціалу).

*Мета:* навчитись схвалювати, підбадьорювати самого себе, оскільки це дуже допомагає в роботі.

*Завдання:*

А. Згадайте ситуацію, коли ви досягли успіху, виявивши наполегливість, цілеспрямованість тощо. Згадайте емоційний стан (задоволення, піднесення), в якому перебували в ситуації успіху й перемоги.

Б. Похваліть самого себе. Скажіть самому собі кілька приємних слів. Наприклад: “Молодець! Чудова робота! Так і далі тримати!”

В. Zobov'яжіть себе і надалі так працювати (наприклад, виявити наполегливість, цілеспрямованість тощо).

*Завдання 6.* Використовуючи тест Г. Айзенка, вивчіть індивідуальні особливості інтелекту.

*Література* [4; 8; 10; 27; 47; 52]

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

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Переконавання і світогляд особистості.
2. Моральні якості та почуття.
3. Ціннісні орієнтації і сенс життя.
4. Самосвідомість і “Я-концепція”.
5. Самоактуалізація особистості.
6. Урахування соціально-психологічних властивостей особистості в роботі з людьми.

*Дискусія:*

1. Чи можна вважати, що “переконавання — це знання, істинність яких для людини є незаперечною і які постають для неї як керівництво до дії”?
2. Чи є достатнім твердження, що джерелом і рушійною силою розвитку особистості є різноманітні суперечності, які породжуються її діяльністю та умовами життя?
3. Чи можна стверджувати, що велика і віддалена життєва мета особистості найповніше характеризує її сутність?
4. Як взаємопов'язані самооцінка особистості та рівень її домагань?

## **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “переконавання”, “світогляд”, “моральні якості”, “ціннісні орієнтації”, “сенс життя”, “самосвідомість”, “Я-концепція”, “самооцінка”, “самопізнання”, “самоактуалізація”, “рівень домагань”, “локус контролю”, “соціальний інтелект”.

*Завдання 2.* Використовуючи поняття внутрішнього і зовнішнього локусу контролю, наведіть приклади ситуацій у професійній діяльності.

*Завдання 3.* Визначте власні цінності за методикою “Ціннісні орієнтації”. Як ціннісні орієнтації впливають на вашу поведінку і діяльність?

*Література* [6; 10; 12; 25; 36; 53]

## **Тема 6. Психодіагностика особистості**

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Основні методи і методики психодіагностики особистості.
2. Вербальна психодіагностика.
3. Візуальна психодіагностика.
4. Професіограма.
5. Психограма особистості.

### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “метод”, “спостереження”, “експеримент”, “бесіда”, “анкета”, “тест”.

*Завдання 2.* Складіть план роботи над професіограмою.

*Завдання 3.* Складіть план роботи над психограмою особистості.

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

## **Змістовий модуль II. Психологія управління групою**

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

#### **Аудиторна самостійна робота**

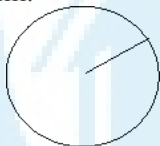
*Теми доповідей та рефератів*

1. Механізми утворення і розвитку групи.
2. Основні етапи формування організації та їх особливості.

### *Вправа “Груповий пиріг”*

*Мета:* Оволодіти вмінням аналізувати структуру групи.

Уявіть собі, що намальоване нижче коло — це кругова діаграма, що представляє членів Вашої студентської групи. Поділіть його, як пиріг, на порції (відповідно кожній людині). Розмір “порції” має відображати розмір внеску кожного у діяльність групи. Обов’язково відріжте кусень для себе та викладача, позначивши прізвище та ініціали того, для кого він призначений.



*Завдання 1.* Якими критеріями ви користувалися для визначення розміру внеску кожної людини у діяльність групи (наприклад, скільки вона розмовляє, якість її висловлювань, кількість цікавих запитань, вплив на інших).

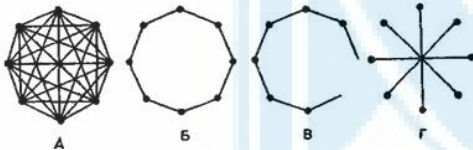
*Завдання 2.* Визначте трьох осіб, які отримали найбільші “порції”. Чи діяли вони як лідери групи? Зазначте такі аспекти їх лідерської поведінки, які не були зазначені у попередньому пункті.

*Завдання 3.* Як ви оцінили себе порівняно з іншими членами групи? Яку роль ви відіграєте у групі?

### *Текст 1. Фактори та феномени групи*

Важливим показником виконання групою певної діяльності є ефективність. Дослідження ефективності індивідуальної та групової діяльності виявило феномен соціальної фасилітації. Його сутність полягає в тому, що виконання певної діяльності людиною у присутності інших людей підвищує її ефективність. Але цей феномен обмежений у своєму прояві. В окремих випадках простежується зворотний ефект (погіршення результатів діяльності) — це називається соціальною інгібіцією. Більш однозначним є вплив на ефективність групової діяльності феномена взаємодії. Саме взаємодія людей у групі, а не пасивна присутність інших забезпечує більшу продуктивність. В умовах спільної діяльності група робить менше помилок, демонструє вищу швидкість розв’язання завдань (особливо на ранніх стадіях). Наступний фактор, від якого залежить успішність функціонування гру-

пи, — система комунікацій, що утворюється між учасниками групи. Комунікації сприяють поширенню інформації від одних членів групи до інших і забезпечують ефективність виконання завдань. М. Новиков виокремив чотири типи комунікативних структур (див. рис.) і дійшов таких висновків: чим більший розмір групи за повної комунікативної структури (А), тим швидше виникає потреба в розподілі обов'язків між її учасниками. За структури типу “дерево” (Г) потреба в розподілі виникає пізніше. У структурі типу “ланцюг” (В) ця тенденція посилюється. Для структури типу “цикл” (Б) кількість учасників несуттєва. Прикладом повної комунікативної структури є дискусія, де всі учасники групи вільно спілкуються між собою. Структура типу “дерево” характерна для груп, що працюють в умовах жорсткого керівництва, виконання управлінських функцій тільки самим керівником. Структури типу “ланцюг” та “цикл” виникають при конвеєрній праці. Аналізуючи комунікативну сітку, слід ураховувати не тільки кількість інформаційних зв'язків кожного учасника групової діяльності, а й частоту їх використання та спрямованість. При цьому нескладні завдання краще розв'язує група з комунікаціями централізованого типу (Г), при вирішенні складних завдань — більш ефективною є повна сітка комунікацій (А).



*Індивідуальне письмове завдання.* Прочитайте текст та структуруйте інформацію, виділивши в ній найістотніші поняття. Впишіть їх у таблицю, зазначивши їх зміст та закономірності, які з ними пов'язані. Дайте назву таблиці.

### *Дискусія*

Яка із запропонованих малюнкових схем не викликає прикладних асоціацій? Чи може діяти в малій групі правило субординації? Який тип стосунків найфункціональніший? Як створити такий тип у групі?

## Позааудиторна пошуково-аналітична робота

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “група”, “велика група”, “мала група”, “первинна група”, “вторинна група”, “формальна група”, “неформальна група”, “референтна група”, “колектив”.

### *Текст 2. Неформальні групи та потреби людини*

Деякі західні дослідники вважають, що там, де формальна теорія і організація не охоплюють соціальних відносин, це робить неформальна організація. Неформальна організація, на їхню думку, — це людський протест проти знеособлених принципів і останній притулок індивідуальності. Прихильники цієї точки зору визнають, що у сучасному суспільстві формальна структура є зовнішньою, знеособленою відносно людини силою, тому її треба доповнити теплотою неформальних зв'язків, які задовольняють власне людські потреби. Відомі американські спеціалісти в галузі управління М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі виокремлюють такі головні потреби, що зумовлюють вступ людини до неформальної групи.

1. Потреба в допомозі. З різних причин люди вважають недоцільним звертатися по допомогу до офіційного керівництва, щоб poradитись, як їм виконати доручену справу (невпевненість у собі, страх критики та ін.). У цих випадках вони вважають за краще одержати допомогу неформальним шляхом від колег.

2. Потреба у захисті. Виникає, коли підлеглі не довіряють керівництву або коли треба приховати помилки свої чи друзів, або коли працівники незадоволені існуючими умовами праці.

3. Потреба в інформації. Люди хочуть знати про все, що відбувається навколо них, особливо те, що стосується їхньої роботи. У формальних організаціях, як правило, не вся інформація доходить до виконавців, а інколи вона навмисно приховується. Тому однією з важливих причин приналежності до неформальної організації є доступ до неформального каналу інформації — чуток, пліток. Це, зокрема, пов'язано з потребою у психологічному захисті і приналежності до групи.

4. Потреба у тісному спілкуванні та симпатії. Люди схильні встановлювати тісніші контакти з тими, хто ближче до них, ніж з тими, хто на відстані. Крім того, вони хочуть бути ближче до тих, кому симпатизують, хто їм подобається.

Поділ відносин на формальні та неформальні певною мірою є умовним, реально мала група завжди являє собою єдність таких відносин. Разом з тим ці системи відносин досить самостійні, тому є сенс детальніше розглянути їх співвідношення та місце особистості в системі офіційного та неофіційного спілкування.

Дехто з дослідників ставить питання про бажаність “максимального” зближення офіційної та неофіційної структур малої групи з метою підвищення ефективності її функціонування. Проте навряд чи можна погодитися з подібною точкою зору, адже це відносини з різною цільовою та функціональною спрямованістю, збіг яких призводить до продовження спілкування за наперед заданими схемами. Як наслідок, знижується індивідуальна активність більшості членів групи, а сама група схиляється до шаблонних, конформних реакцій, що гальмує її розвиток. Якщо ж це триває довго, відбувається перенасичення процесом спілкування і між членами групи виникають сили відштовхування, що врешті-решт веде до конфліктів і розпаду групи. Співвідношення ділової та емоційної структур багато в чому визначає рівень розвитку групи, ефективність її діяльності, міру впливу на особистість. Реально можливі три варіанти такого співвідношення:

- обидві системи відносин не суперечать, а взаємно доповнюють одна одну, неформальні відносини сприяють досягненню цілей офіційної структури;

- офіційна та неофіційна системи відносин розвиваються і функціонують відносно самостійно, незалежно одна від одної;

- між обома системами існують істотні суперечності і неофіційна структура заважає реалізації цілей офіційної структури.

Як уже зазначалось, у формальних структурах спілкування відбувається здебільшого за діловим принципом. Спільна діяльність (виробнича, навчальна, політична, спортивна тощо) чинить певні перепони для особистості у виборі каналів зв'язку тих членів групи, з якими вона взаємодіє, з ким хоче чи не хоче спілкуватися. Місце особистості в системі цих зв'язків визначається тим, наскільки успішно вона реалізує специфічну для групи соціальну функцію (хороший виробничник, відмінний студент тощо). Особисті якості при цьому важливі не самі по собі, а настільки, наскільки вони допомагають виконувати цю функцію. Офіційно-ділове спілкування має таку перевагу, що дає змогу швидко включатись у комунікацію з людьми різних соціальних груп, різних ціннісних орієнтацій, своєчасно передавати і одержувати необхідну для справи інформацію. Але його ефективність

знижується через надто однобічну спрямованість. Коли відносини у групі надмірно регламентовані й формалізовані, потреба в інтимному міжособистісному спілкуванні як вияв особистісної активності не знаходить виходу в цій групі. Між її членами виникають психологічні бар'єри (конфлікти, непорозуміння, напруження), і особистість починає орієнтуватись на інші групи. Усе це істотно знижує рівень групових відносин і негативно впливає на ефективність діяльності групи. Неминуча формалізація деяких аспектів нашого життя розвиває у людей потяг до посилення неформального спілкування в системі повсякденних зв'язків. Так відбувається певна компенсація недоліків офіційного спілкування. Неофіційна структура групи відображає той реальний факт, що людина — це завжди цілий комплекс соціальних ролей, де офіційна роль, специфічна для конкретної групи, — лише одна з них. У неформальному спілкуванні особливо важливими є індивідуальні схильності (нахили), особливості характеру, настрою, тому воно завжди має характер вибіркових, емоційно насичених контактів. У формуванні цього типу відносин обов'язково беруть участь обидві сторони, виявляючи свою ініціативу та активність. Але неформальні відносини мають і недоліки. У неформальних групах створюються свої соціальні норми, які не завжди співвідносяться з цінностями формальної організації, отже, людина може опинитися в ситуації, коли до неї висуваються загалом неприйнятні вимоги. До того ж у таких групах часто спостерігаються тенденції до опору нововведенням, схильність до конформніших реакцій щодо, скажімо, впровадження нового порядку роботи, кількості штату та ін. Поліпшення групових відносин можна досягти завдяки оптимальному поєднанню ділових і неофіційних взаємин. У групах високого рівня розвитку можна виділити не дві системи відносин, як вважає більшість психологів, а три: офіційно-ділову, неофіційно-ділову та неофіційно-особистісну. Інакше кажучи, оптимальне управління малою групою здійснюється за принципом доповнюваності, коли обидві структури функціонують як певна єдність, у якій не обов'язковий механічний збіг окремих структурних елементів, наприклад офіційного та неофіційного лідерства. Як показує практика, у групах із великим досвідом та високою культурою спілкування здебільшого домінують саме неофіційно-ділові відносини, які ґрунтуються на взаємних залежності, співробітництві, вимогливості, допомозі, довірі. Формування таких відносин безпосередньо пов'язане з проблемою розвитку самої групи, тобто тими складними і багатогранними процесами, що відбуваються в ній.



Саме тому кожна мала соціальна група весь час перебуває в певному русі, відбувається зміна її структурних елементів.

*Індивідуальне письмове завдання.* Складіть детальний план тексту. Знайдіть цікаві проблемні моменти, які, на вашу думку, є неочевидними, але які повинні знати як менеджери, так і працівники. Стисло їх запишіть. Підготуйтеся до групового обговорення.

### *Текст 3. Колектив і група*

Людина живе, розвивається і діє у групі. У колективі і під його впливом відбувається становлення особистості — формується її спрямованість, суспільна активність, воля, створюються умови для саморегуляції та розвитку здібностей. Проте не кожна спільність людей, до якої належить особистість, може бути названа колективом. Необхідно розрізняти поняття “група” і “колектив”. Групою можна назвати будь-яке об’єднання людей, незалежно від того, якого характеру зв’язки виявляються між його членами. Як сукупний суб’єкт діяльності та спілкування група є тим осередком, де перетинаються суб’єкт-об’єктні зв’язки особистості, соціальні та психологічні детермінанти регуляції її поведінки. Це робить групу складним утворенням, зумовлює її функції, ознаки та характер впливу на особистість.

*Індивідуальне письмове завдання.* Порівняння понять “колектив” і “група” потребує доповнення. Складіть таблицю, зазначивши порівняльні риси групи та колективу, доповніть їх істотними, не згаданими в тексті ознаками. Вкажіть самостійно підібрані джерела, якими ви користувались.

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

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

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Психологічні прийоми формування атракції.
2. Психологічні правила формулювання усних розпоряджень.
3. Психологічні механізми критики і заохочення підлеглого.
4. Психологічні рекомендації: “Як привернути до себе людей”, “Як вплинути на думку співрозмовника, не викликаючи в нього образи”, “Як полемізувати із співрозмовником”.

5. Основні психологічні вимоги до підготовки і проведення ділової наради.
6. Психологічні рекомендації з ведення ділових телефонних розмов. Психологічні особливості публічних виступів.

### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “спілкування”, “комунікація”, “інтеракція”, “перцепція”, “вербальне спілкування”, “невербальне спілкування”, “атракція”, “ідентифікація”, “емпатія”, “рефлексія”, “стереотипізація”, “атрибуція”, “ділове спілкування”, “управлінське спілкування”.

*Завдання 2.* Побудуйте структурно-функціональну схему ділового спілкування.

*Завдання 3.* Розгляньте форми спілкування і заповніть таблицю.

Форма спілкування	Характеристика	Рекомендації щодо проведення

*Завдання 4.* За допомогою методики КОС визначте свої комунікативні та організаторські здібності.

### **Аудиторна самостійна робота**

*Текст. Особливості ділового спілкування.*

Особливості ділового спілкування:

- 1) партнер у діловому спілкуванні завжди є значущою для суб'єкта особистістю;
- 2) людей, що спілкуються, вирізняє взаєморозуміння в питаннях справи;
- 3) головне завдання ділового спілкування — продуктивне співробітництво.

Славнозвісний Дж. Рокфеллер, добре усвідомлюючи значення спілкування у діловій діяльності, відзначав, що вміння спілкуватися з людьми — такий самий товар, який можна придбати, як цукор або кофе. І він був готовий сплачувати великі гроші за це вміння, більше ніж за будь-який інший товар у світі.

Уміння спілкуватися означає вміння розбиратися в людях і на цій основі будувати свої взаємини з ними, що передбачає знання психо-

логії спілкування. У процесі спілкування люди сприймають одне одного, обмінюються інформацією та взаємодіють.

Спілкування визначається тим відчуттям партнера, що формується під час сприйняття. Воно є складанням цілісного образу іншої людини, яке формується на основі її зовнішнього вигляду та поведінки.

Психологічні дослідження показали, що в основі особистісного сприйняття раніше незнайомих людей та людей, з котрими вже є деякий досвід спілкування, перебувають різні психологічні механізми. У першому випадку сприйняття здійснюється на основі психологічних механізмів міжгрупового спілкування, а у другому — механізмів міжособистісного спілкування.

До психологічних механізмів сприйняття в міжгруповому спілкуванні належить процес соціальної стереотипізації. Сутність його в тому, що відображення однієї або іншої людини будується на основі певних схем-шаблонів. Вірогідність помилки досить велика. Вона залежить від наступних факторів: переваги, вподобання, особистого ставлення партнера до нас.

Фактор переваги — наша оцінка людини, яка краща за нас за яким-небудь важливим для нас параметром, у цілому стає дещо вищою і за іншими параметрами.

Фактор вподобання у процесі сприйняття людини людиною виявляється у завищенні або недооцінюванні будь-яких якостей залежно від того, чи подобається нам (зовнішньо) людина, чи ні.

Фактор особистого ставлення партнера до нас діє таким чином, що люди, які добре до нас ставляться, оцінюються нами вище за тих, що ставляться до нас нейтрально або не дуже добре.

Психологічними механізмами сприйняття та розуміння при міжособистому спілкуванні є ідентифікація, емпатія та рефлексія.

Ідентифікація — найпростіший спосіб розуміння іншої людини, уподібнення себе їй. При ідентифікації людина нібито ставить себе на місце іншої людини та визначає, як би вона діяла в подібних ситуаціях.

Дуже близька до ідентифікації емпатія — розуміння на рівні почуттів, емоційний відгук на переживання або потреби іншої людини.

Ситуація іншої людини не стільки зважується розумом, скільки почуттям.

З точки зору характеристики спілкування як ідентифікація, так і емпатія потребують вирішення ще одного питання: чи буде інший, тобто мій партнер по спілкуванню, розуміти мене. Тому процес ро-

зуміння людини людиною залежить безпосередньо від процесу рефлексії — усвідомлення діючим індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню. Це вже не лише знання іншого, а також знання того, як інший розуміє мене, тобто своєрідний здвоєний процес дзеркального відображення одного іншим. Наближення всього цього комплексу сприйняття один до одного — складний процес, що потребує спеціальних зусиль.

Якими б важливими не були почуття людини, проте ділове спілкування передбачає не лише і не стільки передавання емоційного стану, скільки передавання інформації. Зміст інформації передається за допомогою мови, тобто приймає вербальну форму або форму слова. При цьому частково порушується зміст інформації, частково має місце її втрата. Кількість цих втрат визначається точністю та повнотою впровадження думки у форму слова та наявністю або відсутністю довіри до співрозмовника, особистою метою та спрямуванням (коли бажане приймається за дійсне), співпаданням або неспівпаданням словникового запасу, та багатьма іншими чинниками. Все ж люди розуміють одне одного. Розуміння постійно корегується, бо спілкування — це не лише передавання інформації (знання, фактичних даних, наказів і т. ін.), а енергообмін. До того ж обмін повідомленнями здійснюється задля досягнення мети спілкування, в якій полягає особистий сенс. Комунікація стає ефективною лише тоді, коли одержувач повідомлення правильно виконує його розкодування. Більшість конфліктів виникає при неправильному тлумаченні слів, які розшифровуються як ставлення до партнера. Найчастіше сприймають не зміст слів, а відношення, тому реагують саме на нього.

Найголовніше для ділового спілкування — вміння говорити та вміння вислухати. Вміння говорити передбачає вивірене формування своєї думки, зрозумілість мови подання матеріалу, орієнтація у спілкуванні на реакцію співрозмовника. Дослідження, наведені в роботі В. Зігерта та Л. Ланга “Керівник без конфліктів”, свідчать що втрати при монологічному спілкуванні складають близько 50 %, а в деяких випадках і 80 % від обсягу поданої інформації. Найефективнішою формою спілкування є діалог. У його основі — уміння задавати питання собі та іншим, вільне володіння мовою, чутливість до невербальних сигналів, здатність відрізнити щирі відповіді від нещирих.

При невмінні слухати виявляється неповага до співрозмовника та неухважність. Відсутність вміння та навичок означає не лише низький

рівень культури спілкування, а бажання розглядати міжособисті стосунки у межах статусу влади та підпорядкування, ідеалізуючи себе.

Аналіз спілкування як взаємодії має значні труднощі. Взагалі розподіл на три аспекти спілкування — сприйняття, комунікації та взаємодії — можливий лише як засіб аналізу: неможливо виділити “чисту” комунікацію без сприйняття чи взаємодії або “чисте” сприйняття. У спілкуванні постійно здійснюється реагування на дію іншого. В одному випадку, наприклад, здається, що партнер нас до чогось підштовхує, тому ми опираємось; в іншому — що наші дії “співпадають”, тому це нас надихає; у третьому — що партнер зачіпає наші сфери і ми їх відстоюємо і т. д. За словами стоїть дія. Спілкуючись, ми постійно відповідаємо собі на запитання: “Що він робить?”, і наша поведінка будується виходячи з одержаної відповіді.

Під час вибору позиції у спілкуванні слід враховувати: ступінь довіри до партнера, можливі наслідки відкритості у спілкуванні. І разом з цим максимальна ефективність ділового спілкування досягається при відкритому характері.

Послідовність дій у спілкуванні наступна:

- 1) встановлення контакту;
- 2) орієнтація в ситуації (люди, обставини і т. ін.);
- 3) обговорення питання, проблеми;
- 4) прийняття рішення;
- 5) вихід з контакту.

У діловому спілкуванні ця схема може бути як згорнутою, так і повною. Саме свідомим виділенням цих етапів та їх регуляцією визначається ефективність ділового спілкування.

Кожне спілкування починається з налагодження контакту. Досить часто неуспіх ділового спілкування передбачено на самому початку: нездійснений контакт, точніше його відсутність, веде до подальшого ланцюжку неправильних дій. На цьому етапі необхідно стимулювати співрозмовника до спілкування і створити максимальну атмосферу можливостей для подальшого ділового обговорення та прийняття рішення. Орієнтація допомагає визначити стратегію і тактику ділового спілкування, викликати інтерес до нього та залучити партнера до сфери спільної зацікавленості. На цьому етапі потрібно відразу ж визначити тривалість розмови (згорнута, чітка та конкретна або деталізована, розгорнута) та залежно від цього будувати свою тактику. Основні завдання етапу орієнтації:

- зацікавити співрозмовника та залучити його до обговорення;

- виявити самооцінку співрозмовника та зорієнтуватись у ролі співбесідника та особистої;
- почати розв'язання головного завдання спілкування.

На етапі залучення співрозмовника до активного обговорення питання, важливо визначити психологічний стан партнера та коригувати його. Чітке розподілення ролей за принципом домінування-підпорядкування також необхідне для успіху ділового спілкування. Визначають три види розподілення ролей: “прибудова зверху”, “прибудова знизу”, та “прибудова поруч” зі співрозмовником. Практично це розподілення базується на використанні так званої домінантної техніки самопрезентації, а рівень домінантності-підпорядкованості встановлюється за допомогою невербальної техніки: пози, виразу обличчя, темпу розмови. У випадку коли безсловесна домовленість щодо розподілення рольової участі не буде досягнута, тоді конфлікту при спілкуванні не уникнути. Якщо, наприклад, співбесідник обрав для себе роль “поважного вчителя”, то потрібно відповідно або сприйняти роль “учня, що ставиться з повагою”, або тактовно виборювати бажаного розподілення ролей — “два експерти”.

Для етапу обговорювання проблеми та прийняття рішення з соціально-психологічної точки зору характерний ефект контрасту та ефект асиміляції. Дія ефекту контрасту складається з навмисного підкреслювання відмінності нашого бачення можливості спільної роботи від точки зору партнера. Таким чином ми психологічно віддаляємось від нього. Підкреслюючи спільність позицій, ми наближаємось до співрозмовника, тобто має прояв ефект асиміляції. Аналізуючи дослідження різних авторів, ми робимо висновки, що для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо підкреслювати єдність позицій. При розбіжностях уявлень обов'язковим для успішного обговорення є правило — конкретні фрази повинні бути безособовими. Інакше вони стають непереборними і спілкування невдало закінчиться. Це означає, що позиція співрозмовника виключно виходить із об'єктивних чинників, але ні в якому разі не базується на його особистих якостях, його значенні як особи. На етапі виходу зі спілкування потрібно бути привітним, чемним. Дуже велике значення приділяється заключному враженню. Воно впливає на образ, що залишається у пам'яті партнера, а також на майбутні ділові стосунки. Тому привітність, доброзичливість — одні з головних для проведення успішного ділового спілкування.

*Індивідуальне письмове завдання.* Прочитайте текст і складіть до нього детальний розширений план. Складіть порівняльну таблицю особливостей ділового спілкування із членом групи (колегою) та з незнайомою людиною (потенційним партнером або клієнтом).

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

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

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Міжособистісні відносини по вертикалі та горизонталі.
2. Соціально-психологічний клімат в організації.
3. Основні напрями оптимізації соціально-психологічного клімату.

*Дискусія*

1. Як співвідносяться між собою поняття “соціально-психологічний клімат”, “організаційний клімат”, “морально-психологічний клімат”, “моральна атмосфера”, “духовна атмосфера”?
2. Як організаційний клімат організації в цілому може впливати на соціально-психологічний клімат конкретних підрозділів, що до неї входять?

*Групова робота*

Як соціально-психологічний клімат впливає на ефективність діяльності організації та самопочуття працівників?

### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення наведеним поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “міжособистісні відносини”, “соціально-психологічний клімат”, “психологічна атмосфера”, “сумісність”, “згуртованість”, “спрацьованість”.

*Завдання 2.* Подайте у вигляді схеми структуру соціально-психологічного клімату.

*Завдання 3.* Прочитайте текст і дайте письмову відповідь на запитання.

При доборі кандидатів у члени екіпажу для тривалого космічного польоту обов’язково враховують рівень сумісності майбутніх космонавтів.

*Що таке психологічна сумісність між людьми, на чому вона ґрунтується та як впливає на спільну діяльність?*

Завдання 4. Проведіть діагностичне дослідження.

За допомогою тесту Ф. Фідлера “Атмосфера у групі” оцініть психологічну атмосферу будь-якої групи. Тест складається з протилежних за змістом пар слів. Чим ближче до правого або лівого слова в кожній парі ви поставити позначку “Х”, тим більше виражена ознака у групі. Охарактеризуйте групу. Отже, для атмосфери в групі притаманні:

	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	
Товариськість												Ворожість
Злагода												Неузгодженість
Задоволеність												Невдоволеність
Захопленість												Байдужість
Продуктивність												Низька ефективність
Теплі стосунки												Холодність
Зацікавленість												Скука
Успішність												Неуспішність
Взаємодтримка												Недоброзичливість
Співробітництво												Антонізм
	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	

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

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

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Основні теорії лідерства.
2. Лінійні та функціональні керівники.
3. Формування елітних груп організації.
4. Фактори вибору стилю управлінської діяльності.
5. Характеристики основних стилів управлінської діяльності.

*Завдання 1. Прочитайте текст і дайте письмову відповідь на запитання.*



### *Текст 1. Ідеал керівника малої групи*

Прочитайте газетну статтю під назвою “Ідеал керівника і сьогодні”.

“Ідеал керівника — людина порядна, вихована, яка дотримується демократичних засад; вона не дозволяє собі використовувати службове становище в особистих цілях, у тому числі у задоволенні власних амбіцій. У неї немає потреби принижувати людську гідність працівника у ділових взаємовідносинах аби тішитись психологічною перевагою над ним.

Але, на жаль, у наш час не кожен керівник дотримується таких норм поведінки у діловому спілкуванні. Більше того, дедалі більшого поширення набуває відродження авторитарного стилю керівництва. Наприклад, коли підлеглі виконують завдання, безпосередньо не пов'язані з виконанням службових обов'язків. Часто зухвала поведінка поєднується зі зверхністю у спілкуванні. Такому керівнику також притаманне неухвалене ставлення до людей. Він ніколи не вислуховує думку партнера, вона його не цікавить. У той же час такий керівник ніколи не переймається думкою підлеглих, а тисне лише своїм авторитетом. Проте у ролі ділового партнера на рівному або вищому від нього рівні такий керівник поводить себе як слухняний підлеглий. Свою думку він тримає при собі, його вислови не мають конкретики, а поведінка є аморфною.

У перехідний період з'явився “перехідний тип” керівника. Зовні він декларує демократичні засади, гуманістичні цінності, але діє авторитарно. Цей тип вичерпає, ізживе себе тоді, коли економічна ситуація у країні стабілізується. Це призведе до ситуації, коли підлеглі вже не будуть повністю залежати від конкретного місця роботи. Вони будуть мати можливість вибирати не лише місце роботи, а й керівника — ділового партнера, з яким буде легко у ділових взаємовідносинах”.

*Групова робота:* на основі двох попередніх текстів та інтегрованих знань з психології розробіть рекомендації щодо підготовки лідерів на посаду керівників. Складіть для них своєрідний “кодекс управлінця-лідера”.

### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 2.* Прочитайте текст і дайте письмову відповідь на запитання.

## Текст 2. Лідерство та керівництво в малій групі

Дослідження феномена лідерства та керівництва є однією з центральних проблем психології малих груп. Насамперед розмежуємо зміст понять “лідер” та “керівник”. Б. Паригін зазначає на якісні відмінності, що існують між цими поняттями. Феномен лідерства пов'язаний з регуляцією міжособистісних стосунків, які мають неформальний характер, а керівник є носієм функцій та суб'єктом регуляції офіційних, формальних стосунків у межах певної соціальної організації. На відміну від лідерства, що є функцією мікросередовища, офіційне керівництво породжується і функціонує відповідно до потреб, завдань та особливостей домінуючої в макросередовищі системи соціальних відносин. Крім того, лідерство — феномен організації соціально-психологічного спілкування і групової діяльності й функціонує переважно стихійно.

Керівництво визначається цілеспрямованою і контрольованою діяльністю цілої системи соціальної організації та її інститутів. Порівняно з лідерством воно має більш стабільний характер, оскільки безпосередньо не залежить від зміни групових настроїв, змін у міжособистісних стосунках. Офіційне керівництво спирається на певну систему санкцій у стосунках керівництва та підлеглих і має не тільки силу особистого впливу (як лідер), а й офіційний статус у системі організації. Відрізняється і процес прийняття рішень: у керівника він має складніший та опосередкований характер. І нарешті, сфера діяльності лідера — мала група, стосунки симпатії та антипатії, визнання та невизнання, підтримки або опозиції — у межах групи, сфера керівника — група в організації, соціальній системі. Лідер (англ. *leader* — вождь) — авторитетний член організації або малої групи, особливий вплив якого дає йому змогу відігравати істотну роль у соціальних процесах, ситуаціях. Лідер — особа, яка здатна впливати на інших з метою інтеграції спільної діяльності, що спрямована на задоволення інтересів певної групи. Лідерство — це суто психологічна характеристика поведінки певних членів групи. Керівництво — більшою мірою соціальна характеристика стосунків у групі насамперед з точки зору розподілу ролей управління і підлеглих та виконання зовні поставлених перед групою цілей. Тому аналіз цієї проблеми має спочатку спрямовуватися на виявлення загальних механізмів лідерства, а потім на інтерпретацію цього механізму в межах конкретної діяльності керівника.

Складіть порівняльну таблицю ознак лідерства та керівництва.

*Завдання 3.* Проведіть психодіагностичне дослідження.

Виконайте методику “Визначення стилю управління” (див.: Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации / Отв. ред. А. Ф. Кудряшов. — Петрозаводск: Петроком, 1992. — С. 159–162).

Зробіть висновок про вплив основних стилів керівництва на соціально-психологічний клімат організації.

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

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

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Запобігання конфлікту.
2. Структура конфлікту і етапи його розвитку.
3. Попередження (профілактика).
4. Шляхи вирішення конфліктів.
5. Управління конфліктами.
6. Стилї поведінки в конфліктах.

*Дискусія*

1. Чи слід вважати конфлікт дефектом спілкування?
2. Чи можна використовувати конфлікт для поліпшення стосунків?

*Вправа “Конфлікти”*

Учасники діляться на пари. Перший співрозмовник звинувачує в чомусь другого, створюючи ситуацію конфлікту. Другий член пари реагує трьома різними способами:

- а) виправдовується і перепрошує (з позиції жертви);
- б) використовує “Ти-висловлення” для відповідних звинувачень (з позиції “батька”, обвинувача, переслідувача);
- в) використовує “Я-висловлення” за схемою.

Потім учасники міняються ролями і вигадують нову ситуацію.

Кожна пара демонструє групі свою ситуацію і варіанти рішень.

Група аналізує побачене.

## Позааудиторна пошуково-аналітична робота

**Завдання 1.** Визначте власний стиль поведінки у конфліктній ситуації за методикою К. Томаса (адаптована Н. Гришиною) “Стратегії вирішення конфліктів”.

**Завдання 2.** Визначте саботажників спілкування у наведених прикладах. Запропонуйте варіанти безконфліктної поведінки. Відповідь обґрунтуйте та подайте у вигляді таблиці.

Номер прикладу	Аналіз саботажників спілкування	Варіанти відповідей

- А. Ви купили собі новий одяг і готуєтеся піти в ньому на ділову зустріч. Ваш партнер говорить Вам: “Куди ти в цьому збираєшся? Він абсолютно тобі не личить”.
- Б. “Ви вважаєте себе достатньо здатним справитися з цією роботою?”
- В. “Тобі краще перевірити все двічі. Ти ж телепень ще той, завжди всі дати переплутаєш”.
- Г. “Я знаю, що ти трохи уповільнено усе схоплюєш, тому спеціально для тебе написав покрокову інструкцію, щоб ти нічого не переплутаєш”.
- Д. “У Вашій організації всі такі ж непродуктивні, як Ви?”

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

## Тема 12. Психодіагностика міжособистісних відносин у групі

### Аудиторна самостійна робота

*Теми доповідей та рефератів*

1. Основні методи психодіагностики групи.
2. Соціометрія.
3. Референтометрія.
4. Фактори, що визначають соціометричний статус особистості менеджера, та їх урахування в роботі менеджера.

### Позааудиторна пошуково-аналітична робота

**Завдання 1.** З дозволу групи (шкільної, студентської, виробничої тощо) проведіть дослідження міжособистісних відносин за методи-

кою “Соціометрія”. Зробіть обробку результатів дослідження, побудуйте соціоматриці й соціограми.

*Завдання 2.* З дозволу групи (шкільної, студентської, виробничої тощо) проведіть дослідження міжособистісних відносин за методикою “Референтометрія”. Зробіть обробку результатів.

*Література* [12; 19; 20; 22; 46; 56]

### **Змістовий модуль III. Психологія самореалізації менеджера**

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

##### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Психограма особистості менеджера.
2. Здатність особистості до управлінської діяльності.
3. Планування кар’єри і ділового успіху.
4. Управлінська культура.
5. Професійна підготовка і підвищення кваліфікації менеджера.

*Дискусія*

1. Керівник організації — це професія чи посада?
2. Що в цій роботі цікаво особисто для мене?
3. Які якості мають дуже важливе значення для людини, що займається управлінською діяльністю?

##### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Виконайте вправу “Незавершені речення”.

*Інструкція.* Складіть закінчення речень так, щоб кожне з них мало вигляд довершеного тексту.

1. Найбільша цінність в роботі для мене ...
2. Мої головні професійні інтереси — це ...
3. Цікавим у роботі керівника для мене є ...
4. Більшість приваблює управлінська кар’єра через те, що ...
5. Якщо я стану керівником, то ...
6. Мої сильні сторони як керівника — це ...
7. Мої мінуси як керівника — це ...
8. Щоб досягти вершини в кар’єрному зростанні, потрібно ...
9. У мої найближчі плани входить ...

Проаналізуйте відповіді, виявіть свої управлінські наміри, рівень домагань, локус контролю стосовно проблем розвитку управлінської кар'єри тощо.

*Завдання 2.* Використовуючи “Шкалу самооцінки управлінських якостей” А. Г. Шмельова, визначте адекватність самооцінки управлінської придатності та рівня професійних домагань. (Див.: Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. / За ред. Л. М. Карамушки. — К., 2005. — 366 с.)

*Завдання 3.* Побудуйте індивідуальну програму розвитку кар'єри “Мое майбутнє у професії та організації” (з проектуванням стратегій і тактик реалізації кар'єрних намірів).

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

## **Тема 14. Імідж менеджера**

### **Аудиторна самостійна робота**

#### *Теми доповідей та рефератів*

1. Механізм створення іміджу.
2. Вплив іміджу менеджера на імідж фірми, організації.

### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Прочитайте текст і виконайте завдання.

#### *Текст 1*

У науковій літературі описані рекомендації щодо удосконалення іміджу. Д. Скотт виокремлює три ключові стадії зміни себе до бажаного образу і пропонує технологію їх запровадження.

1. Визначити, що ви хочете в собі змінити або яким стати. Які риси характеру ви хотіли б вилучити, а які розвинути?
2. Скласти подумки сценарій, щоб уявити себе в новій ролі. Подумки випробуйте цю роль, аби закріпити реальність створеного вами образу. Самонавіювання допоможе вам і діяти інакше.
3. Запровадьте власний новий сценарій у життя. Випробуйте свою нову роль і діяльність, притаманну їй, на практиці в реальних ситуаціях.

На першій стадії пропонується така технологія вибору нових рис характеру: у першу колонку записуються риси характеру, яких хочуть позбутися, а у другу — риси характеру, яких хочуть набути. Потім,

не замислюючись, методом “мозкового штурму” називають риси характеру, записують в одну і другу колонки, ранжують, останні відкидають. Ця технологія за Д. Скоттом стосується тільки внутрішнього іміджу — рис характеру.

Риси характеру, яких я хочу позбутися	Риси характеру, яких я хочу набути

Подібним чином необхідно вибрати також критерії зовнішнього іміджу, бо відомо, що зміст і форма мають бути в єдності. Ви повинні продумати свій зовнішній вигляд, який підкреслював би як ваші загальнолюдські чесноти, так і фахові достоїнства. Це — зачіска, костюм, манера слухати, говорити, рухатися, сидіти, вітатися; марка сигарет, одеколону; житло, місця відпочинку, розваг, коло знайомих, література тощо. Далі, як і в попередньому випадку, ці дані треба записати в дві колонки, де перша має назву “Як я виглядаю і що мене оточує”, а друга — “Як я хотів би сприйматися”, проранжувати критерії і створити новий зовнішній образ “Я”.

Як я виглядаю і що мене оточує	Як я хотів би сприйматися

Побачити себе подумки в новій ролі пропонується за допомогою трьох видів образів:

- образ кольору;
- образ тварини;
- образ експерта.

Рекомендується уявляти, що вас оточує той простір, властивості якого ви хочете набути. Наприклад, аби бути більш енергійним, товариським, динамічним, уявіть червоний колір активності. Щоб бути сердечнішим і дружлюбнішим, уявіть собі теплий оранжевий колір. Можна уявити тварину, яка символізує для вас ту чи іншу рису характеру. Наприклад, лев символізує велич, тигр — силу, кошеня — лагідність, олень — швидкість і стрімкість. Аби чіткіше викласти думки вголос, уявіть собі папугу, який говорить.

При використанні методу для створення образу експерта ви маєте дивитись на себе очима експерта чи, наприклад, члена журі в якомусь телешоу.

У свій зовнішній вигляд можна вжитися спочатку наодинці перед дзеркалом (звикати до зачіски, певних елементів одягу), потім серед публіки, де вас не знають, тобто видати себе за того, ким хочеться стати.

Далі необхідно зробити висновки з того, як вас сприймає в новому образі незнайома публіка і “підправити” свій імідж. Таким чином відбувається ваша адаптація до нової ролі. І коли через деякий час ви з’явитесь серед своїх, ваша поведінка і манери будуть органічно збігатися із вашим зовнішнім виглядом. Апробуючи новий образ “Я” і переходячи від образу “Я” до власне “Я”, головне — постійно пам’ятати про свою нову роль, контролювати себе. У разі втрати контролю потрібно йти з гри, обміркувавши ситуацію, а потім знову “невеликими дозами” трансформувати себе. Якщо ви самі повірите, що “ви” вже не “ви”, то інші повірять також.

*Завдання.* Попрацюйте над власним іміджем за технологією Скотта, виконуючи практично завдання кожної стадії формування нового іміджу.

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

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

### **Аудиторна самостійна робота**

#### *Теми доповідей та рефератів*

1. Психічне здоров’я менеджера.
2. Психофізіологічний стан менеджера і способи його регуляції.
3. Здоровий спосіб життя менеджера.

*Групова дискусія.* “Професійне вигорання менеджера (працівника): неминучість чи лише ймовірність? Аналіз факторів та умов, урахування яких може сприяти профілактиці й подоланню синдрому “професійного вигорання”.

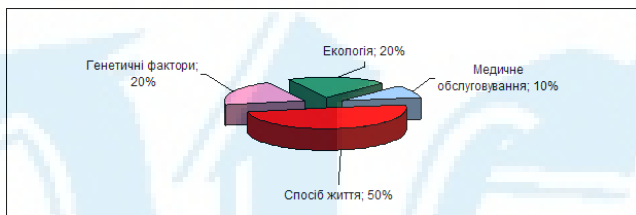
### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “психічне здоров’я”, “спосіб життя”, “здоровий спосіб життя”.



*Завдання 2.* Запропонуйте рекомендації щодо збереження психічного здоров'я менеджера.

*Завдання 3.* За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, здоров'я людини на 50 % залежить від її способу життя (див. діаграму 1). Розробіть рекомендації щодо формування здорового способу життя менеджера.



*Діаграма 1.* Умовний розподіл питомої ваги впливу різних чинників на здоров'я людини

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

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

### **Аудиторна самостійна робота**

*Теми доповідей та рефератів*

1. Психотехніки і прийоми саморегуляції.
2. Релаксація як одна з умов саморегуляції.
3. Аутогенне тренування.
4. Рекомендації з подолання тривожності й запобігання стресам.

*Групова робота.*

*Завдання 1.* Наведіть приклади позитивного впливу стресу на організм людини.

*Завдання 2.* Спираючись на вивчений матеріал теми, опишіть зміни, які можуть відбуватися у свідомості людини у стресовому стані.

*Завдання 3.* Спрогнозуйте та опишіть можливі для вас психічні стани виходячи зі специфіки вашої майбутньої професії.

### **Позааудиторна пошуково-аналітична робота**

*Завдання 1.* Дайте визначення таким поняттям і внесіть їх до психологічного словника: “емоції”, “почуття”, “настрій”, “афект”, “апатія”,

“тривожність”, “стрес”, “депресія”, “фрустрація”, “регуляція”, “само-регуляція”, “релаксація”.

*Завдання 2.* Доберіть методики та проведіть діагностику психічного стану. Наприклад, визначення власного емоційного стану за опитувальником САН (самопочуття, активність, настрій) або визначення рівня особистісної тривожності за методикою Ч. Спілберга.

*Завдання 3.* Випишіть з рекомендованої літератури прийоми та комплексні способи ефективного виходу зі стресу.

*Завдання 4.* Використовуючи практичні вправи для вироблення звички позитивно мислити, розробіть алгоритм зняття стану тривоги перед контрольною роботою або виступом в аудиторії.

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

## **ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ**

**Виберіть правильну відповідь.**

**1. До структури особистості належать:**

- а) потреби, знання, мотиви;
- б) спрямованість; знання, уміння, навички; індивідуально-психологічні особливості;
- в) спрямованість, досвід, переконання.

**2. Індивідуально-психологічні особливості особистості в її структурі виявляються в:**

- а) силі переконань;
- б) темпераменті, характері, здібностях;
- в) кількості потреб.

**3. Відчуття – це процес відображення, який відбувається у свідомості людини, у вигляді:**

- а) символів, предметів чи явищ світу;
- б) суб'єктивних образів зовнішніх предметів;
- в) окремих властивостей і якостей об'єктів при дії подразників на органи відчуття.

**4. Для відчуттів не характерна:**

- а) якість;
- б) інтенсивність;
- в) тривалість;
- г) цілісність.

**5. Сприйняття — це:**

- а) відображення окремих якостей предметів у їх сукупності;
- б) відображення у свідомості предметів чи явищ при їх безпосередньому впливі на органи відчуттів у вигляді цілісних образів;
- в) синтез відчуттів.

**6. Пам'ять — це:**

- а) збереження раніше отриманих вражень;
- б) психічний процес відображення, збереження і відтворення минулого досвіду;
- в) здатність людини збагачувати свій досвід на основі відчуттів і сприйняття;
- г) психічний процес використання раніше отриманого досвіду у практичній діяльності.

**7. Короткочасна пам'ять:**

- а) триває до двох хвилин;
- б) має обсяг не більше 11 елементів;
- в) усі відповіді правильні.

**8. Довготривала пам'ять:**

- а) має обмежений обсяг;
- б) має практично необмежену діяльність;
- в) більше розвинена в літніх людей;
- г) усі відповіді правильні.

**9. Ефект Б. В. Зейгарник свідчить, що ми пам'ятаємо будь-яку діяльність, якщо вона:**

- а) була завершена;
- б) залишилася незакінченою;
- в) була свідомо припинена;
- г) привела до винагороди.

**10. За формою розрізняють наступні види мислення:**

- а) наочно-діюче;
- б) теоретичне;
- в) інтуїтивне;
- г) дискурсивне;
- д) усі відповіді правильні;
- е) усі відповіді неправильні.

**11. Наочно-образне мислення пов'язане:**

- а) з оперуванням поняттями;
- б) з рефлексією;
- в) з оперуванням судженнями;

- г) з оперуванням уявленнями;
- д) усі відповіді правильні;
- е) усі відповіді неправильні.

**12. Поняття — це найважливіший елемент:**

- а) сприйняття;
- б) мислення;
- в) пам'яті;
- г) усі відповіді правильні;
- д) усі відповіді неправильні.

**13. Мимовільна увага залежить від сукупності таких особливостей об'єктів:**

- а) несподіваність, сила, тривалість, нерухомість;
- б) нерухомість, контраст з фоном, сила, несподіваність;
- в) сила, монотонність, несподіваність, динамічність;
- г) динамічність, незвичність, сила, несподіваність.

**14. Найтісніше здібності взаємопов'язані:**

- а) з рисами характеру;
- б) із знаннями, уміннями, навичками;
- в) із вольовими процесами.

**15. Інтелект — це здатність до:**

- а) абстрактного мислення;
- б) навчання;
- в) адекватних реакцій у проблемній ситуації;
- г) засвоєння та використання знань, а також адекватної поведінки у ситуаціях, що змінюються.

**16. Зазначте, який прояв емоцій характеризується великою інтенсивністю, малою тривалістю і спричинює відчуття виснаження:**

- а) афект;
- б) стрес;
- в) фрустрація.

**17. Набутими властивостями особистості є:**

- а) темперамент;
- б) здібності;
- в) характер;
- г) задатки.

**18. Тип темпераменту протягом життя:**

- а) змінюється;
- б) покращується;

- в) погіршується;
- г) не змінюється.

**19. Неповторність і унікальність сполучення різних властивостей і якостей у людині позначається терміном:**

- а) темперамент;
- б) особистість;
- в) характер;
- г) індивід;
- д) індивідуальність.

**20. Подібними за параметром емоційності (вразливості) є:**

- а) холерик і меланхолік;
- б) холерик і сангвінік;
- в) меланхолік і сангвінік;
- г) холерик і флегматик;
- д) сангвінік і флегматик.

**21. Такі характеристики, як незворушність, обґрунтованість, неквапливість, повільне переключення з одного виду діяльності на інший властиві особам з типом темпераменту:**

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

**22. Ціннісні орієнтації (ставлення до сенсу життя) є характеристикою:**

- а) темпераменту;
- б) характеру;
- в) особистості;
- г) усі відповіді правильні.

**23. До видів діяльності не належать:**

- а) гра;
- б) навчання;
- в) сновидіння;
- г) праця;
- д) спілкування.

**24. Прикладами творчої праці є:**

- а) написання музики;
- б) робота на конвеєрі;
- в) переписування тексту.

**25. 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.

**26. Щоб спілкування було ефективним, слід:**

- а) приховувати свої істинні думки;
- б) стримувати прояв емоцій;
- в) використовувати голос, погляд, жести, рухи;
- г) висловлювати думки складно;
- д) зважати на інтереси та бажання партнера.

**27. Поза, коли співрозмовник тримає руки за головою, означає:**

- а) зацікавленість;
- б) зверхність;
- в) страх.

**28. Поза, коли співрозмовник схрещує руки на грудях означає:**

- а) злість;
- б) оборону;
- в) радість.

**29. Жест, коли співрозмовник прикриває рот рукою, означає:**

- а) таємничість;
- б) обман;
- в) співчуття.

**30. Конформізм у процесі спілкування властивий:**

- а) неформальним лідерам;
- б) дисциплінованим людям;
- в) екстравертам;
- г) інтровертам.

**31. Характеристика певної професійної діяльності має назву:**

- а) професіограма;
- б) психограма;
- в) референтометрія;
- г) соціометрія.

**32. Опис вимог до людини певної професії називається:**

- а) трудограма;

- б) психограма;
- в) професіограма;
- г) резюме.

**33. Вищою формою організації групи є:**

- а) асоціація;
- б) кооперація;
- в) корпорація;
- г) автономія;
- д) колектив.

**34. Група людей, які об'єднані спільною діяльністю та мають єдині цілі, підпорядковані цілям суспільства, називається:**

- а) конгломератом;
- б) асоціацією;
- в) кооперацією;
- г) колективом.

**35. Поєднання якостей людей у процесі взаємодії, що сприяє успішному виконанню спільної діяльності, називається:**

- а) згуртованістю;
- б) сумісністю;
- в) спрацьованістю;
- г) конформністю.

**36. Емоційна привабливість членів групи, єдність цінностей і цілей, прагнення до збереження групового членства є характеристикою:**

- а) згуртованості;
- б) сумісності;
- в) спрацьованості;
- г) соціально-психологічного клімату.

**37. Соціально-психологічний клімат колективу може бути:**

- а) сприятливий, несприятливий, нейтральний;
- б) авторитарний, демократичний, ліберальний;
- в) усі відповіді правильні;
- г) усі відповіді неправильні.

**38. Метод соціометрії полягає у вивченні:**

- а) індивідуальних здібностей та мотивів людини;
- б) соціально-психологічної структури взаємовідносин;
- в) особливостей рис характеру лідера групи.

**39. У соціометрії основний вимірвальний прийом полягає у наступному:**

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

**40. Конформіст у своїй поведінці:**

- а) відстоює власну точку зору;
- б) орієнтується на думку оточуючих людей;
- в) прагне уникнути дискусії.

**41. Нонконформіст у своїй поведінці:**

- а) боїться висловити свою точку зору;
- б) підтримує думку лідера;
- в) відстоює власну точку зору.

**42. Щоб повідомлення було переконливе, воно має:**

- а) мало відрізнятися від точки зору співрозмовника;
- б) бути аргументованим;
- в) викликати страх у співрозмовника.

**43. Причиною виникнення конфлікту між людьми є:**

- а) логічність міркувань;
- б) нанесена образа;
- в) антипатія;
- г) протилежність думок.

**44. Атракція — це:**

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

**45. Основне правило для керівника при критикуванні, покаранні підлеглого за негативний вчинок 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.



**46. Основними ознаками конструктивного конфлікту є:**

- а) емоційне відчуження, почуття самотності, суперечливість потреб і інтересів;
- б) підпорядкування одним учасником конфлікту іншого та нав'язування свого варіанта вирішення проблеми (удаване перемир'я);
- в) зниження конфліктності, напруги, тривоги, покращення взаєморозуміння, урахування інтересів усіх членів конфлікту;
- г) жоден з варіантів неправильний.

**47. Основними стилями управління є:**

- а) авторитарний, демократичний, ліберальний;
- б) сприятливий, несприятливий, нейтральний;
- в) конструктивний, деструктивний;
- г) усі варіанти відповіді правильні;

**48. Високий рівень співпраці керівника з колективом, сприяння розвитку колективу, урахування керівником індивідуально-психологічних особливостей підлеглих, делегування повноважень, використання заохочень, мотивування членів колективу тощо є ознаками управлінського стилю:**

- а) демократичного;
- б) авторитарного;
- в) ліберального;
- г) усі варіанти правильні.

**49. Управлінське спілкування, що забезпечує взаємодію працівників організації між собою, називається:**

- а) зовнішнім;
- б) внутрішнім;
- в) горизонтальним;
- г) вертикальним.

**50. Комунікативний аспект спілкування — це:**

- а) обмін повідомленнями;
- б) сприйняття та розуміння між співрозмовниками;
- в) обмін діями, взаємодія;
- г) усі варіанти правильні.

**51. Колаборативний процес — це:**

- а) поступовий розвиток колективу;
- б) взаємодія, спрямована на досягнення згоди між людьми;
- в) обмін повідомленнями;
- г) процес усунення деструктивного лідера.

## 52. Імідж працівника — це:

- а) форма життєдіяльності людини, завдяки якій демонструються сильні особистісно-ділові характеристики;
- б) зовнішній вигляд людини;
- в) усі відповіді неправильні.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

### Основна

1. Андреева Г. М. Социальная психология. — М., 1997.
2. Анцупов А. Л., Мальшиев 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 вырабатывать 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 жестам: Пер. с англ. – Н. Новгород, 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: Виеда, 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: Амалфея, 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
Зміст самостійної роботи.....	4
Тестові завдання для самоперевірки знань .....	34
Список літератури .....	42

Відповідальний за випуск	<i>А. Д. Вегеренко</i>
Редактор	<i>С. Г. Рогузько</i>
Комп'ютерне верстання	<i>А. М. Голянда</i>

Зам. № ВКЦ-4033

Підп. до друку 09.04.09. Формат 60x84/<sub>16</sub>. Папір офсетний.

Друк ротатійний трафаретний.

Ум. друк. арк 2,7. Обл.-вид. арк. 2,8. Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»

03039 Київ-39, пр. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру  
суб'єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*