

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до проведення практичних занять
та організації самостійної роботи
з навчальної дисципліни

«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

*(для студентів всіх форм навчання
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 281 – Публічне управління та адміністрування)*

**Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2021**

Методичні рекомендації до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з навчальної дисципліни «Психологія управління» (для студентів всіх форм навчання першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 281 – Публічне управління та адміністрування) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. Т. М. Бурмака. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 43 с.

Укладач канд. екон. наук, доц. Т. М. Бурмака

Рецензент

Н. О. Кондратенко, доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту і публічного адміністрування Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою менеджменту і публічного адміністрування, протокол № 1 від 26.08.2020.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Змістовий модуль 1 Психологічні аспекти управління в організаціях.....	5
Тема 1 Психологія управління: концептуальні засади.....	5
Тема 2 Психологічна структура особистості та управлінська діяльність.....	7
Змістовий модуль 2 Соціальні та психологічні методи управління.....	8
Тема 3 Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти.....	8
Тема 4 Психологія ділового спілкування.....	9
Змістовий модуль 3 Психологічне забезпечення ефективного управління.....	10
Тема 5 Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності.....	10
Тема 6 Психологічні основи управлінських функцій.....	11
Питання для самостійної роботи	13
Тестові завдання	14
Короткий словник базових термінів.....	26
Список рекомендованої літератури.....	42

ВСТУП

Практика сучасного розвитку публічного управління в Україні, орієнтація на взаємодію з міжнародним співтовариством, зокрема в економічній та політичній сферах, проблеми глобалізації потребують ретельної психологічної підготовки фахівців відповідно до сучасних вимог розвитку публічного управління.

Головною метою вивчення дисципліни «Психологія управління» є формування високого рівня професійної психологічної діяльності у сфері публічного управління, вміння легко встановлювати особисті та ділові контакти, гармонізації стосунків із колегами, оволодіння сучасними методиками роботи з будь-якою аудиторією, отримання знань з управління конфліктами, виявлення прихованої співрозмовником інформації на основі розуміння особливостей сучасних засобів спілкування в публічному управлінні.

Стрімкі перетворення, що відбуваються в суспільстві, потребують ефективних умов методологічної та системної підготовки фахівців високого рівня кваліфікації. Як показує зарубіжний досвід, ефективність діяльності організацій значною мірою залежить від посилення психологічних та етичних основ управління. Вивчення дисципліни «Психологія управління» сприяє формуванню психологічних компетентностей управлінської діяльності в різних сферах організаційного середовища, вміння застосовувати принципи сучасного управлінського мислення до аналізу конкретних ситуацій.

Психологічна природа управлінської діяльності полягає в тому, що керувати людьми в процесі виробництва набагато складніше, ніж фізичними об'єктами. Людина може інколи вдавати, що працює, а насправді всіляко ухилятися від роботи. Тому суб'єкт управління має чітко передбачувати поведінку та реакції своїх підлеглих, оцінювати їх за поведінкою, а не на підставі емоційного ставлення до них.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

Тема 1 Психологія управління: концептуальні засади

Практичне завдання 1

Згідно з Концепцією адміністративної реформи «особливості статусу посади «політичного діяча (політика)» виявляються в трьох ключових моментах: по-перше, в особливому порядку призначення на посаду; по-друге, в особливому порядку звільнення з посади; і, по-третє, в особливих рисах відповідальності, яка має ознаку публічної відповідальності за наслідки діяльності». У Концепції наголошується, що політичний характер посад членів уряду зводиться не лише «до факту обов'язкової належності особи до певної політичної партії. Це – можливий варіант, але не обов'язковий». У таблиці 1 показано деякі суттєві відмінності між політиком і державним політичним посадовцем.

Таблиця 1 – Функціональні відмінності між політиком і державним політичним посадовцем

Функціональні відмінності	Політик	Державний політичний посадовець
Набуття легітимності	Суспільство делегує владні повноваження за підсумками виборів (парламентських або президентських)	Політична сила (партія, виборчий блок партій, урядова коаліція в парламенті або Президент у президентській республіці) делегує повноваження з управління певною сферою суспільства
Місце в політичній системі	Уособлює певний політичний напрям у суспільстві, інтереси та цінності певної ідеологічної (партійної) доктрини або світогляду	Реалізує державну політику в певній сфері суспільства з позиції політичної сили, яка набула легітимності
За характером рішень, що приймаються	Приймає рішення згідно з політичною доцільністю	Приймає рішення з реалізації державної політики

Отже, публічний політик репрезентує певний ідеологічний або політичний напрям у суспільстві. Він набуває легітимного статусу за підсумками парламентських або президентських виборів, унаслідок чого суспільство делегує йому владні повноваження. Натомість державні політичні посадовці «отримують» повноваження від суб'єктів політичного процесу для реалізації певної політичної

доктрини. Але, реалізуючи державну політику з позицій політичної сили, яка набула легітимності за результатами виборів, вони повинні водночас приймати рішення в інтересах усього суспільства.

Між політичними й адміністративними складниками системи державного управління з психологічної точки зору також існують суттєві відмінності. У таблиці 2 відображено відмінності між політичними й адміністративними посадами щодо процедури призначення та звільнення з посади, відповідальності, характеру діяльності та рішень, що приймаються, позиціонування щодо політичних сил, професійної компетентності.

Таблиця 2 – Функціональні відмінності між політичними й адміністративними функціями в державному управлінні

Функціональні відмінності	Політичні посади	Адміністративні посади (державні службовці)
Призначення	Обираються парламентом або призначаються політичним лідером (президентом)	Призначаються на загальних підставах, які регламентуються відповідними нормами
Звільнення	Через висловлювання недовіри парламентом або на розсуд політичного лідера (президента). Неможливість оскаржити рішення про звільнення в судовому порядку. Право самостійно піти у відставку в знак протесту проти політики, що реалізується	В установленому адміністративному порядку. Право через суд оскаржити рішення про звільнення
Відповідальність	Політична	Адміністративна
Діяльність	Визначає державну політику в певній галузі в інтересах усього суспільства	Здійснює державну політику
Рішення	Приймає політичні рішення, націлені на розв'язання суспільної проблеми	Приймає організаційні та управлінські рішення, спрямовані на вирішення часткових проблем, локалізованих у просторі й часі
Позиціонування щодо політичних сил	Лояльність до певної політичної сили, яка делегувала особу до уряду; наявність підтримки з боку політичних сил	Нейтральність до панівної політичної доктрини
Професійна компетентність	Здатність реалізовувати політичну доктрину	Наявність професійного досвіду, освіти й адміністративних здібностей

Відповідно до визначених відмінностей необхідно провести демаркацію між політичними органами державної влади й адміністративними органами

державного управління з урахуванням психологічних аспектів.

Тема 2 Психологічна структура особистості та управлінська діяльність

Практичне завдання 2

Охарактеризуйте психологічну структуру управлінської діяльності як сукупність скоординованих дій та заходів, спрямованих на досягнення певної мети в межах організації умова доцільної взаємодії людини з предметним світом, з урахуванням таких структурних компонентів:

- мета;
- учасники управлінського процесу;
- міжособистісні взаємини;
- засоби й умови досягнення мети;
- соціокультурне та етнопсихологічне середовище;
- результат.

Визначте психологічну специфіку управлінської діяльності зважаючи на те, що головним завданням управління є забезпечення найраціональнішого функціонування всієї системи, оптимальне з погляду соціальних та психологічних потреб залучення працівників до керованої діяльності шляхом актуалізації їх внутрішньої мотивації (за власною ініціативою, бажанням, волею та вмінням розв'язувати завдання організації), підвищення відповідальності за результат виконуваної роботи, регулювання їхніх дій, експертно-консультативної та комунікативної роботи з персоналом.

Наведіть приклади практичного застосування принципу розподілу повноважень та відповідальності в сфері соціокультурного, морально-психологічного та етнопсихологічного середовища, формуючи управлінську діяльність, що зумовлює тип і спрямованість особистості керівника, його ставлення до себе, до людей, управлінської діяльності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 СОЦІАЛЬНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ

Тема 3 Керівництво та лідерство: соціально-психологічні аспекти

Практичне завдання 3

Як керівники, так і лідери виконують управлінські функції, але способи реалізації цих функцій суттєво відрізняються між собою (табл. 3).

Таблиця 3 – Функції керівника та лідера

№ з/п	Функції керівника	Функції лідера
1	Прийняття управлінського рішення (з метою виконання функціонального навантаження, щодо управління персоналом, задля врегулювання морально-психологічного клімату у колективі організації)	Визначення чіткої цілі та напряму її досягнення
2	Організація роботи колективу й зосередження його зусиль і уваги на виконанні поставленого завдання	Налаштування людей на реалізацію поставленої мети
3	Виконання поставленого завдання, досягнення, як правило, кількісних результатів роботи	Мотивація діяльності, задоволення індивідуальних і групових потреб, вселення впевненості працівника у собі й у завтрашньому дні

Визначте психологічні особливості функцій керівника та лідера, з оформленням результатів у вигляді таблиці 4.

Таблиця 4 – Психологічні особливості функцій керівника та лідера

№ з/п	Назва дефініції	Її зміст
1	керівник	
2	керівництво	
3	управлінська діяльність	
4	«суб'єкт управління»	
5	«об'єкт управління»	
6	лідерство	
7	лідер	
8	лідер управління	
9	лідер соціальної організації	

Зробіть висновки щодо відмінностей керівництва та лідерства як

персоніфікованими формами соціального контролю, способами соціально-психологічного впливу з метою досягнення максимального ефекту від діяльності організації. Між керівництвом та лідерством також є спільні риси, вони є засобом координації, організації відносин членів соціальної групи та управління ними з метою досягнення цілей (проте працюють керівник і лідер у системі формальних та неформальних відносин, відповідно).

Тема 4 Психологія ділового спілкування

Практичне завдання 4

Розгляньте ділове спілкування як це процес взаємозв'язку та взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети. Здійсніть класифікацію відповідно до таких критеріїв: об'єктна сторона переговорів, суб'єктна сторона переговорів, характер комунікації, територіальний статус, принцип прийняття рішень, умови взаємодії, результат переговорів, тип спільних рішень.

Підготуйтеся до проведення ділових переговорів, з урахуванням чотирьох послідовних етапів: 1. Підготовчий етап. 2. Процес проведення переговорів. 3. Завершальний етап. 4. Аналіз підсумків переговорів.

Ділові переговори – це одна з найефективніших форм ділового спілкування, спрямована на обмін думками між партнерами з питань, що становлять взаємний професійний інтерес різних суб'єктів, а також на встановлення, підтримку та розвиток їхньої співпраці в різних ситуаціях професійної взаємодії.

Доцільно виокремити дві основні функції ділових переговорів: вирішувати спори та знаходити шляхи співпраці.

Ділові переговори – це не лише чітко структурований технологічний процес, але й складне мистецтво, в якому не уникнути помилок. Але навіть усунення або зменшення первинних прогнозованих помилок створить значно сприятливіші умови для ділових переговорів.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3 ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ

Тема 5 Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності

Практичне завдання 5

Визначте основні напрями зміцнення психічного здоров'я, зокрема дії щодо створення умов життя й навколишнього середовища, підтримки психічного здоров'я та активізації населення вести здоровий спосіб життя.

Атмосфера, в якій забезпечені повага й захист основних громадянських, політичних, соціально-економічних і культурних прав, є основою зміцнення психічного здоров'я. За відсутності безпеки і свободи, що забезпечуються цими правами, підтримувати високий рівень психічного здоров'я дуже складно.

Національна політика в галузі охорони психічного здоров'я не повинна бути спрямована лише на психічні розлади. Вона повинна визнавати ширші аспекти, що сприяють зміцненню психічного здоров'я, і вирішувати пов'язані з ними проблеми. Сюди входить облік аспектів зміцнення психічного здоров'я в стратегіях і програмах державного та ділового секторів, зокрема освіти, працю, правосуддя, транспорт, навколишнє середовище, житлові умови та соціальне забезпечення, а також сектор охорони здоров'я.

Проаналізуйте такі шляхи зміцнення психічного здоров'я:

- заходи в ранньому дитинстві (наприклад, відвідування вдома вагітних жінок, дошкільні психосоціальні заходи, комбінована допомогу в галузі харчування та психосоціальних аспектів для груп населення, що знаходяться в несприятливому положенні);
- підтримка дітей (наприклад, програми з придбання навичок, програми з розвитку дітей і молодих людей);
- надання соціально-економічних можливостей жінкам (наприклад, поліпшення доступу до освіти та схеми мікрокредитування);
- соціальна підтримка літніх людей (наприклад, ініціатива з організації знайомств, місцеві денні центри для людей похилого віку);

– програми, націлені на уразливі групи населення, зокрема меншини, корінні народи, мігрантів і людей, постраждалих від конфліктів і стихійних лих (наприклад, психосоціальні заходи після стихійних лих);

– заходи щодо зміцнення психічного здоров'я в школах (наприклад, програми з впровадження екологічних змін в школах і школи зі сприятливими умовами для дітей);

– заходи щодо зміцнення психічного здоров'я на робочих місцях (наприклад, програми з профілактики стресу);

– стратегії в галузі житлових умов (наприклад, поліпшення житлових умов);

– програми щодо запобігання насильства (наприклад, ініціативи щодо роботи поліції з громадськістю);

– і програми розвитку окремих спільнот (наприклад, ініціативи «Співтовариства, які піклуються», комплексне сільське розвиток).

Зробіть висновки щодо доцільності практичного впровадження таких заходів зміцнення психічного здоров'я.

Тема 6 Психологічні основи управлінських функцій менеджера

Практичне завдання 6

Здійсніть аналіз соціально-психологічного клімату у колективі як якісного аспекта міжособистісних стосунків, що виявляється у сукупності внутрішніх (психологічних) умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності й всебічному розвитку особистості у групі.

Визначте позитивні та негативні ознаки соціально-психологічного клімату в організації. До позитивних ознак соціально-психологічного клімату належать:

- наявність позитивної перспективи для групи та кожного її індивіда;
- взаємодовіра й висока взаємовимогливість у групі;
- ділова критика;
- вільне висловлювання власної думки;
- відсутність тиску керівників на підлеглих;

- достатня поінформованість працівників про цілі та завдання організації;
- задоволеність працею й належністю до групи;
- прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі тощо.

Негативними ознаками соціально-психологічного клімату є дезінтеграція групи, нечітко визначені права та обов'язки осіб організації, відсутність чітко налагодженої системи комунікацій, наявність проблем адаптації до умов організації та ін.

Соціально-психологічний настрій колективу виявляється у стосунках, що формуються на основі об'єктивних і суб'єктивних зв'язків між людьми. Адже за безпосередніх контактів усі зв'язки між працівниками набувають емоційного забарвлення, яке визначається ціннісними орієнтаціями, моральними нормами, особистими інтересами.

Проранжуйте такі чинники впливу на соціально-психологічний клімат в організації:

- соціально-психологічний клімат суспільства (макроклімат);
- умови життєдіяльності (територіальне розташування, специфіка діяльності та ін.);
- суспільна думка, психологічний вплив, наслідування тощо;
- вплив особливостей групової динаміки.

Зробіть висновки щодо можливої динаміки змін соціально-психологічного клімату зумовленої як детермінантами зовнішнього плану (матеріально-технічні, організаційно-управлінські умови), так і особливостями безпосередньої взаємодії (тобто відображенням і розумінням міжособистісних відносин).

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Психологічні аспекти управління в організаціях.
2. Психологічні основи управлінських впливів.
3. Психологічне забезпечення управління в організаціях.
4. Поняття про міжособистісні відносини.
5. Соціальна структура організації.
6. Характеристика товариських відносин.
7. Фактори групової згуртованості.
8. Створення оптимального соціально-психологічного клімату.
9. Основні типи конфліктів.
10. Методи усунення конфліктних ситуацій.
11. Характеристика видів психологічних впливів.
12. Протистояння особистості неконструктивним впливам.
13. Психологічні особливості управлінських розпоряджень.
14. Стили керівництва в психології управління.
15. Характеристика лідерства.
16. Типологія особистості.
17. Темперамент та здібності працівника.
18. Способи психологічного захисту особистості.
19. Соціально-психологічні основи прийняття рішень.
20. Етапи прийняття рішень.
21. Попередження негативних наслідків прийняття рішень.
22. Характеристика групових та індивідуальних форм прийняття рішень.
23. Психодіагностика в організації.
24. Самоактуалізація, фрустрація, рефлексія, негативізм працівників.
25. Психологічний аспект управлінського консультування.
26. Психологічне консультування в організації.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Змістовий модуль 1 Психологічні аспекти управління в організаціях

1. Керівництво – це:

- а) ефективне використання всіх керівних функцій;
- б) ефективне виконання всіх управлінських функцій;
- в) цілеспрямований вплив за допомогою функцій і методів менеджменту, комунікацій тощо, шляхом прийняття управлінських рішень;
- г) можливість чинити вплив на окремих осіб або групи, направляючи їх зусилля на досягнення цілей організації.

2. Основні підходи до суті лідерства:

- а) ситуаційний; синтетичний;
- б) підхід із позиції особистих якостей;
- в) підхід із позиції процесу; системний; підхід із позиції ситуації;
- г) поведінковий, ситуаційний, з позиції особистих якостей.

3. Стиль керівництва – це:

- а) незвична манера поведінки керівника стосовно підлеглих;
- б) незвична манера поведінки підлеглих щодо керівника;
- в) сукупність засобів впливу керівника на підлеглих, обумовлена специфікою завдань, поставлених перед підприємством, та особовими якостями всіх членів колективу;
- г) звична манера поведінки керівника стосовно підлеглих, направлена на вплив на них, для досягнення цілей організації.

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

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

5. Позитивна риса при автократизмі:

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

6. Конфліктна ситуація – це:

- а) несвідома мимовільна схильність особистості до певного психологічного стану;
- б) сформована обстановка, поява умов, при яких можливе виникнення конфлікту;
- в) ситуація незгоди, що об'єктивно містить очевидні передумови для конфлікту та провокує ворожі дії;
- г) неспівпадіння поглядів на одну й ту саму проблему.

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

- а) конфліктна ситуація;
- б) конфлікт;
- в) відгук;
- г) кодування.

8. Інцидент – це:

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

9. Основні типи конфліктів:

- а) психологічний; соціальний; політичний;
- б) внутрішньоособовий; міжособовий; міжгруповий; між особою та групою державний;
- в) міський; сільський, державний;
- г) міждисциплінарний, міжнауковий.

10. Міжгруповий конфлікт – це:

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

11. Розходження поглядів людей із різними рисами характеру, поглядами та цінностями – це:

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

12. Причини управлінських конфліктів:

- а) сімейні обставини; виробничі;
- б) обмеженість ресурсів; обмеженість комунікацій;
- в) взаємозалежність завдань, поставлених цілей;
- г) психологічна несумісність членів одного колективу.

13. Управлінське рішення – це:

- а) рішення керівника про підвищення соціальних гарантій підлеглим;
- б) майбутній стан об'єкта управління, який хоче досягти колектив організації своєю працею;
- в) організація та спрямування в певне русло діяльності трудового колективу, що сприяє досягненню цілей, поставлених перед організацією;
- г) миттєве рішення керівника.

14. Організаційне рішення – це:

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

15. Вибір альтернативи на основі досвіду – це:

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

16. Коли управлінське рішення вважається впровадженим на практиці:

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

17. Цілі управління – це:

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

18. Раціональне управлінське рішення – це:

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

Змістовий модуль 2 Соціальні та психологічні методи управління

19. Належний рівень емоційної стійкості працівників забезпечується:

- а) психологічно-доцільним соціальним управлінням в організаціях;
- б) зниженням рівня психологічного напруження, а також профілактикою професійних захворювань, пов'язаних зі специфікою роботи;
- в) ретельною діагностикою, формуванням і закріпленням необхідних професійні навичок роботи в екстремальних умовах;

г) обговоренням проблем та відбором альтернатив.

20. Негативні наслідки – це:

а) компроміс при прийнятті рішення, коли знають наперед про можливість як позитивного, так і негативного результату;

б) особисті оцінки керівника;

в) це перешкоди внаслідок незгод і конфліктів у процесі прийняття рішень;

г) правильної відповіді немає.

21. Взаємозалежність рішень – це:

а) залежність підлеглих від керівника;

б) залежність простого від складного;

в) взаємозв'язок головного рішення з другорядним;

г) взаємозв'язок між головними рішеннями.

22. Управлінське рішення – це:

а) рішення керівника про підвищення соціальних гарантій підлеглим;

б) майбутній стан об'єкта управління, який хоче досягти колектив організації своєю працею;

в) фіксований управлінський акт, який спрямовує діяльність трудового колективу в русло досягнення цілей, поставлених перед організацією або особою;

г) миттєве рішення керівника.

23. Здібності – це:

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

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

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

г) сукупність стійких індивідуальних властивостей особистості, що виявляються в типових способах діяльності та спілкування, у типових обставинах

і визначаються ставленням особистості до них.

24. Темперамент – це:

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

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

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

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

25. Під активністю особистості розуміють:

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

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

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

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

26. Професіоналізм особистості – це:

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

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

творчому підходу;

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

г) високий рівень професійно важливих та індивідуально-ділових якостей, високий рівень креативності, адекватний рівень прагнень, мотиваційну сферу та ціннісні настанови.

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

а) поділ праці та високий рівень спеціалізації;

б) ієрархічна структура влади;

в) синергія, фасилітація;

г) цілеспрямованість і системність?

28. Команда – це:

а) спільнота індивідів, які регулярно взаємодіють, вирішуючи єдині завдання, і мають схожі інтереси;

б) група фахівців, уповноважених і відповідальних за виконання певної частини завдання (або за виготовлення якогось продукту);

в) група однакових за статусом індивідів, що має зовнішнє технічне керівництво та функціонує в ієрархічній організації;

г) особливий різновид невеликої групи, якій властиві особливі риси, що визначають ефективність її діяльності.

29. Що не належить до функцій управлінського спілкування:

а) вироблення розпорядницької інформації;

б) одержання зворотної інформації;

в) обмін товарами виробництва;

г) вироблення оцінювальної інформації про підсумки реалізації завдання?

30. До експертної функції обов'язків формальних керівників належить:

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

б) виступ лідера у зовнішньому (поза межами групи) середовищі від імені всього колективу;

- в) виконання ролі джерела інформації та кваліфікованої поради;
- г) координація діяльності колективу незалежно від того, чи сам лідер розробляє основні напрями діяльності колективу, чи вони прописані вищою установою.

31. Особистий розвиток – це:

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

32. Імідж – це:

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

33. Метод спостереження – це:

- а) отримання інформації про об'єктивні чи суб'єктивні факти зі слів респондентів (опитуваних);
- б) визначення певних психологічних якостей людини, наявність чи відсутність певних здібностей (дидактичних, комунікативних, організаційних), навичок, умінь;
- в) систематичне й цілеспрямоване сприймання та фіксація явищ із метою вивчення їх специфічних змін за певних умов, їх аналізу й використання в практичній діяльності;

г) одна з основних форм організації міжособистісної взаємодії, що характеризується досягненням індивідуальних або групових цілей, інтересів в умовах протиборства.

Змістовий модуль 3 Психологічне забезпечення ефективного управління

34. Самоактуалізація – це:

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

б) прагнення людини до можливо повнішого виявлення й розвитку своїх особистісних можливостей;

в) порушення нормального перебігу одного процесу втручанням іншого;

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

35. Фрустрація – це:

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

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

в) процес логічного висновку певного положення з деяких достовірних тверджень, посилянь;

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

36. Рефлексія – це:

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

б) здатність свідомості людини зосередитися на самій собі;

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

г) порушення нормального ходу одного процесу втручанням іншого.

37. Негативізм – це:

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

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

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

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

38. Кореляція – це:

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

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

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

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

39. Які риси особистості безпосередньо пов'язані з темпераментом:

а) риси, що стосуються дій спрямованих на досягнення цілей;

б) риси, що визначають вчинки людини у виборі;

в) інструментальні риси;

г) особисті риси?

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

а) заперечення;

б) витискання;

в) самоактуалізація;

г) контакт соціальних ролей.

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

- а) демократичний тип керівника;
- б) автократичний тип керівника;
- в) ліберальний тип керівника
- г) соціал-демократ?

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

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

43. Що є найважливішим компонентом мотиваційної сфери особистості керівника:

- а) цілі;
- б) потреби;
- в) мотиви;
- г) бажання?

44. Що є одним із найважливіших чинників стартового розвитку управлінської діяльності керівника:

- а) сім'я;
- б) колектив;
- в) навчальна діяльність;
- г) саморозвиток?

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

- а) інформаційний;
- б) емоційний;

- в) фізіологічний;
- г) природній.

46. Який чинник впливу керівника на підлеглих є найважливішим:

- а) авторитет;
- б) влада;
- в) комунікативність;
- г) компроміс?

47. Укажіть рівень здібностей, який забезпечує створення нового, оригінального:

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

48. Що виступає природними передумовами розвитку здібностей:

- а) емоції;
- б) потреби;
- в) схильності;
- г) необхідність?

49. Форма усвідомлення потреб і ціннісних орієнтацій:

- а) соціальна установка й оцінка;
- б) орієнтація у формі соціально обумовленої схильності особистості (групи);
- в) становлення суб'єкта до об'єкта усвідомлення;
- г) визначення відповідності сформованим критеріям.

50. Цілі психологічного консультування в організації визначаються:

- а) методами організаційної діагностики;
- б) потребами й очікуваннями клієнта;
- в) позиційним аналізом;
- г) відмінностями у цілях, інтересах, уявленнях про ситуацію різних груп в організації.

КОРОТКИЙ СЛОВНИК БАЗОВИХ ТЕРМІНІВ

Абстракція (лат. abstractio – відволікання) – уявне виділення якої небудь ознаки або властивості предмета, явища з метою його детальнішого вивчення.

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

Авторитетність (лат. autoritas – вплив, влада) – здатність людини мати певну вагу серед людей, слугувати для них джерелом ідей і користуватися їхнім визнанням і повагою.

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

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

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

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

Актуалізація (лат. actualis – діяльний) – дія, що укладається у витягу засвоєного матеріалу з довгострокової або короткочасної пам'яті з метою подальшого використання його при дізнаванні, пригадуванні, спогаді або безпосереднім відтворенні.

Акцентуація – виділення якої-небудь властивості або ознаки на фоні інших, його особливий розвиток.

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

Аналіз (грец. analysis – розкладання, розчленовування) – процес

розчленовування цілого на частини; уключений в усі акти практичної й пізнавальної взаємодії організму із середовищем.

Аналогія (грец. analogos – відповідний, розмірний) – подібність між об'єктами в деякому плані.

Апатія (грец. apatheia – незворушність) – стан емоційної пасивності, байдужності й бездіяльності; характеризується спрощенням відчуттів, байдужістю до подій навколишньої дійсності й ослабленням спонукань й інтересів.

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

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

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

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

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

Аутизм (грець. auto – сам) – крайня форма психологічного відчуження, що виражається в уникненні індивіда від контактів з навколишньою дійсністю й зануренні у світ власних переживань.

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

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

довірчих відносин.

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

Вербальний (лат. verbalis – словесний) – звук людської мови.

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

Вибір – стадія волі, що має на увазі селекцію однієї з двох або більше альтернатив, інколи після періоду обмірковування. Приклади простого вибору включають такі, наприклад: чи вставати зранку, чи далі спати, та обирання конкретного маршруту для подорожі. Складніші випадки – як наприклад, рішення, які стосуються того, що людина думає чи у що вірить, – включають вибір релігійної приналежності чи політичної партії.

Відчуття – суб'єктивне відбиття властивостей предметів об'єктивного світу, що виникає при їхньому безпосередньому впливі на рецептори. Віра – переконаність людини в чому-небудь, не підкріплювана переконливими логічними аргументами або фактами.

Відповідальність – загально-соціологічна категорія, яка виражає свідоме ставлення особи до вимог суспільної необхідності, обов'язків, соціальних завдань, норм і цінностей. Відповідальність означає усвідомлення суті та значення діяльності, її наслідків для суспільства й соціального розвитку, вчинків особи з погляду інтересів суспільства або певної групи.

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

Геніальність (лат. genius – дух) – вищий рівень розвитку в людини яких-небудь здібностей, що є її видатною особистістю у відповідній галузі або сфері діяльності.

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

Гомеостаз (грец. homoios – подібний, stasis – стояння) – нормальний стан рівноваги органічних й інших процесів у живій системі.

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

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

Депресія (лат. depressio – придушення) – стан щиросердечного розладу, пригніченості, що характеризується зниженням активності.

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

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

Діалог (грец. dialogos) – поперемінний обмін репліками двох і більше людей.

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

Друга сигнальна система – система мовних знаків, символів, що викликають у людини такі самі реакції, як і реальні об'єкти, які цими символами позначені.

Евристика – наука про творчість; теорія та практика організації виборчого пошуку при виконанні складних інтелектуальних завдань.

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

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

Ейфорія (грец. euphoria) – стан надмірної веселості, зазвичай не викликаний якими-небудь об’єктивними обставинами.

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

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

Емоції (лат. emoveo – приголомшую, хвилюю) – елементарні переживання, що виникають у людини під впливом загального стану організму й перебігу процесу задоволення актуальних потреб.

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

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

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

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

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

Зворотний зв’язок – процес одержання інформації про стан партнера зі спілкування з метою поліпшення спілкування й досягнення бажаного результату.

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

Здатність – індивідуально-психологічна особливість особистості, від якої залежить набуття нею знань, умінь і навичок, а також успішність виконання різних видів діяльності.

Зосередженість – сконцентрованість уваги людини.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Інтуїція (лат. *intueri* – пильно, уважно дивитися) – здатність швидко знаходити правильне вирішення завдання й орієнтуватися в складних життєвих ситуаціях.

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

Клімат соціально-психологічний (грец. *klima* (*klimatos*) – нахил) – якісна

сторона міжособистісних відносин, що проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності й всебічному розвитку особистості в групі.

Колектив (лат. *collectivus* – збірний) – група об'єднаних загальними цілями й завданнями людей, що досягла в процесі спільної діяльності високого рівня розвитку.

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

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

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

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

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

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

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

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

Лабільність (лат. *labilis* – ковзний, нестійкий) – властивість нервових процесів (нервової системи), що проявляється в здатності проводити певну кількість нервових імпульсів за одиницю часу. Лабільність також характеризує

швидкість виникнення й припинення нервового процесу.

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

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

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

Маніпулювання (лат. manipulatio – ручний прийом, дія) – здійснення яких-небудь дій, учинків із метою досягнення своїх задумів, інтересів, потреб за рахунок іншого (або на шкоду інтересам іншої людини) у прихованій, завуальованій формі.

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

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

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

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

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

Мотивація – спонування, що викликають активність організму й визначають її спрямованість.

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

Навички – сформовані, автоматично здійснювані дії, що не вимагають свідомого контролю та спеціальних вольових зусиль для їх виконання.

Намір – свідоме бажання, готовність що-небудь зробити.

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

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

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

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

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

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

Нонконформізм (лат. non – не, немає і conformis – подібний, схожий) – прагнення будь-що-будь суперечити думці більшості й поводитись у протилежний спосіб, не рахуючись ні з чим (синонім поняття «негативізм»).

Обдарованість – наявність у людини задатків до розвитку здатностей.

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

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

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

Опитування – метод психологічного вивчення, у процесі застосування

якого випробуванням ставляться питання й на основі відповідей на них судять про особистісні особливості цих людей.

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

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

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

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

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

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

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

Паніка (грец. *panikon* – несвідомий жах) – масове явище психіки, що характеризується виникненням одночасно в багатьох людей, котрі перебувають у контактах один з одним, почуття страху, занепокоєння, а також безладних, хаотичних рухів і непродуманих дій.

Переживання – відчуття, супроводжуване емоціями.

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

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

Плюралізм (лат. *pluralis* – множинність) – прояв у діяльності й спілкуванні

широкого спектра думок, орієнтації, багатоваріантності оцінок, висловлюваних індивідами щодо значущих для них ситуацій.

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

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

Прагнення – бажання й готовність діяти в певний спосіб.

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

Психіка (грец. psychikos – щирсердечний) – загальне поняття, що позначає сукупність усіх психічних явищ, досліджуваних у психології.

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

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

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

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

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

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

Референтна група (лат. referens – що повідомляє) – група людей, у чомусь привабливих для індивіда, чий цінності, судження, норми й правила поведінки він,

безумовно, розділяє та приймає для себе.

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

Рефлекс безумовний – (див. безумовний рефлекс).

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

Рефлексія (лат. reflexio – поворот назад) – здатність свідомості людини зосередитися на самій собі.

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

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

Риса особистості – стійка властивість особистості, що визначає властиву їй поведінку й мислення.

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

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

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

Самоактуалізація (лат. actualis – дійсний) – прагнення людини до найповнішого виявлення й розвитку своїх особистісних можливостей.

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

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

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

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

Сангвінік (лат. *sanguis* – кров) – тип темпераменту, що характеризується високою психічною активністю, енергійністю, працездатністю, швидкістю реакцій, розмаїтістю й багатством міміки, швидким темпом мови.

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

Свобода волі – філософське питання про те, чи людина вільна у своїх діях або рішеннях, чи вони визначені наперед, детерміновані. Розгляд цього питання потребує розуміння взаємодії між свободою та причиною. В етиці, свобода волі може означати те, що особа несе моральну відповідальність за свої дії.

Сенсорний – пов'язаний із роботою органів почуттів.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

явищ навколишньої дійсності.

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

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

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

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

Увага – стан психологічної концентрації, зосередженості на якому-небудь об’єкті.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Боронова Г. Х. Психологія труда : конспект лекцій / Г. Х. Боронова, Н. В. Прусова. – М. : Эксмо, 2008. – 160 с.
2. Виноградський М. Д. Управління персоналом : навч. посібник / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, А. М. Шканова. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 502 с.
3. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / П. Е. Герчанівська. – Київ : ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. – 152 с.
4. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
5. Етика ділових відносин : навч. посібник / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 320 с.
6. Іпатов Е. Ф. Психологія управління в бізнесі : навч. посібник / Е. Ф. Іпатов, К. М. Левківський, В. В. Павловський. – [2-е вид., доп. і перер.] – Харків ; Київ : НМЦВО, 2003. – 320 с.
7. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : навч. посібник / В. С. Лозниця. – Київ : КНЕУ, 1997. – 248 с.
8. Менеджмент організацій : підручник / за заг. ред. Л. І. Федулової. – Київ : Либідь, 2003. – 448 с.
9. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ : Академвидав, 2003. – 568 с.
10. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська. – Київ : Кондор, – 2003. – 218 с.
11. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Ю. І. Палеха. – Київ : Кондор, 2008. – 356 с.
12. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посібник / М. В. Цюрупа. – Київ : Кондор, – 172 с.

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації

до проведення практичних занять
та організації самостійної роботи
з навчальної дисципліни

«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

*(для студентів всіх форм навчання
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
за спеціальністю 281 – Публічне управління та адміністрування)*

Укладач **БУРМАКА** Тетяна Миколаївна

Відповідальний за випуск *М. К. Гнатенко*

Редактор *В. І. Шалда*

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2020, поз. 265М.

Підп. до друку 16.06.2021. Формат 60 × 84/16.

Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 2,7.

Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: office@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.