

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Т. П. Чернявська

АКТУАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

для магістрів спеціальності 073 «Менеджмент»

ОДЕСА
ОНУ
2022

УДК 159.9:005(072)
Ч-498

Рекомендовано вченою радою
факультету психології та соціальної роботи ОНУ імені І. І. Мечникова.
Протокол № 3 від 15 грудня 2021 року.

Рецензенти:

*Н. В. Родіна, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри
диференціальної і спеціальної психології ОНУ імені І. І. Мечникова;*

*З. О. Кіреєва, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри
загальної психології та психології розвитку особистості ОНУ імені
І. І. Мечникова.*

Чернявська Т. П.

Ч-498 Актуальна психологія менеджменту : метод. рек. до курсу для
магістрів (другого рівня вищої освіти) спец. 073 «Менеджмент» /
Т. П. Чернявська. – Одеса : Одес. нац. ун-т імені І.І. Мечникова,
2022. – 33 с.

Методичні рекомендації призначені для магістрів (першого рівня вищої освіти) спеціальності 073 «Менеджмент» ОНУ імені І. І. Мечникова і можуть бути використані магістрами при підготовці до відповідей на практичних заняттях, оформлені робот при самостійному виконанні завдань, при підготовці до модулю та екзамену.

Ціль методичних рекомендацій – надати методичну допомогу магістрам в організації учбово-дослідницької діяльності та забезпечити єдині критерії оформлення завдань з курсу «Актуальна психологія менеджменту».

УДК 159.9:005(072)

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ.....	4
2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	6
3. ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ.....	8
Тема 1. Вибір менеджменту як професійної діяльності.....	8
Тема 2. Мотиваційний потенціал особистості.....	9
Тема 3. Ефективне використання інтелектуальних ресурсів.....	10
Тема 4. Особистісний потенціал як інтегральна характеристика рівня особистісної зрілості.....	11
Тема 5. Складові особистісного потенціалу.....	12
Тема 6. Розвиток творчого потенціалу менеджерів	14
Тема 7. Емоційний інтелект в менеджменті і бізнесі.....	15
Тема 8. Ефективні комунікації	17
Тема 9. Маркетингові комунікації.....	19
Тема 10. Модель розуміння людьми один одного і її використання в управлінській діяльності.....	20
Тема 11. Управління конфліктними ситуаціями.....	21
Тема 12. Лідерський потенціал особистості.....	22
4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ.....	23
5. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ.....	24
6. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....	24
7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ.....	26
8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ.....	26
9. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....	26
10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	30

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Методичні рекомендації з курсу «Актуальна психологія менеджменту» розроблені на кафедрі диференціальної і спеціальної психології ОНУ імені І. Мечникова на основі освітньо-професійної програми підготовки магістрів (першого рівня вищої освіти) відповідно до навчального плану для спеціальності 073 «Менеджмент». Згідно з навчальним планом «Актуальна психологія менеджменту» є дисципліною професійної підготовки і її вивчення здійснюється на 1-му курсі навчання магістрів спеціальності «Менеджмент».

Мета вивчення курсу «Актуальна психологія менеджменту» полягає в розкритті сутності психологічних особливостей розвитку особистісного потенціалу в управлінській діяльності; поглиблення знання про себе як суб'єкта ефективної професійної управлінської діяльності, про взаємодії суб'єктів менеджменту між собою.

Задачі дисципліни: сприяти розумінню сутності категорій та понять психології менеджменту; сприяти усвідомленню закономірностей професійного становлення та особистісного зростання менеджера; сприяти формуванню цілісного уявлення про психологічні особливості людини як чинника ефективності та успішності в управлінській діяльності; формувати уявлення до обґрунтування методів, обраних для аналізу з психологічної точки зору факторів розвитку особистісного потенціалу в управлінській діяльності; розвивати володіння техніками підвищення ефективності взаємодії суб'єктів менеджменту.

Міждисциплінарні зв'язки навчальної дисципліни: Управлінський капітал. Управління змінами. Менеджмент організацій.

Предмет навчальної дисципліни – особистісний і професійний управлінський розвиток; розвиток особистісного потенціалу для вирішення проблем в умовах високої конкуренції, постійних змін та невизначеності; розвиток особистісного потенціалу для вирішення проблем взаємодії в бізнесі та менеджменті.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей**:

ЗК2. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ЗК4. Здатність мотивувати людей, рухатися до спільної мети;

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);

СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Очікувані результати навчання

ПРН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;

ПРН10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;

ПРН12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом);

ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).

Вимоги до знань і умінь:

а) *знати*: основні етапи і динаміку самовизначення особистості в менеджменті; психологічну структуру складових особистісного потенціалу; основні якості особистості, які сприяють розвитку особистісного потенціалу менеджера; що таке емоційний інтелект: чому він важливий, чому поважно розвивати емоційний інтелект протягом усього життя; стилі лідерства, особистісні якості лідера; як надихати особистим прикладом і управляти емоційним станом інших людей;

б) *уміти*: усвідомлювати свої особистісні ресурси, використовувати і розвивати свої сильні сторони і мінімізувати свої обмеження в управлінській діяльності; представити себе без шаблонів, виразити свою унікальність; системно, критично мислити, застосовувати наукові знання, розуміння та творчі здібності до формування нових ідей та концепцій в управлінській сфері; володіти технікою підвищення ефективності взаємодії в організації.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин (4 кредити ЄКТС). Форми контролю – поточний контроль, екзамен.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Вибір менеджменту як професійної діяльності

Етапи розвитку людини в бізнес-діяльності. Професійно важливі якості особистості бізнесменів, менеджерів, інвестрів, лідерів бізнесу. Життєвий шлях людини, що реалізує себе в менеджменті, бізнесі. Самооцінка, Я-концепція ефективного та успішного менеджера.

Тема 2. Мотиваційний потенціал особистості

Ієрархія цінності людських потреб (А. Маслоу). Визначення актуальних потреб особистості. Самоактуалізація: шляхи приближення до неї. Комплекс Іони: психологічний механізм, що перешкоджає особистісному зростанню. Вплив мотивації досягнення, метапотреб на ефективність діяльності менеджера, бізнес-діяльності.

Тема 3. Ефективне використання інтелектуальних ресурсів

Стилі мислення (R. Bramson, A. Harrison). URL: <http://chugreev.ru/alekseev/understand.html> Опитувальник «Стилі мислення». URL: <https://chugreev.ru/alekseev/test.html> Як вплинути на Синтезатора, Ідеаліста, Прагматика, Аналітика, Реаліста?

Стилі мислення (N. Herrmann) – визначення професійного профілю особистості і розширення сфери впливу. Інтуїція: можливості і небезпеки.

Тема 4. Особистісний потенціал як інтегральна характеристика рівня особистісної зрілості

Нові орієнтири розуміння особистості в психології: від необхідного до можливого. Ідея потенціалу в науках про людину: від «людського потенціалу» до особистісного. Особистісний потенціал як потенціал саморегуляції. Саморегуляція цілеспрямованої дії.

Тема 5. Складові особистісного потенціалу

Сучасні підходи до проблем оптимізму, життєстійкості, автономії. Оптимізм і успішність в управлінській діяльності.

Життєстійкість в психології стресу. Розуміння особистісної автономії в теорії самодетермінації (E. Deci, R. Ryan). Самоефективність.

Психологічне благополуччя і здоров'я особистості.

Включеність в управлінську діяльність (М. Чиксентмігаї).

Тема 6. Розвиток творчого потенціалу менеджерів

Креативність і розумова обдарованість (Г. Айзенк). Креативність як продукт людської уяви та попередньо засвоєного досвіду (Л. Виготський). Інтелект та креативність (Р. Стернберг). Генерація ідей – постійний пошук і знаходження нових можливостей.

Тема 7. Емоційний інтелект в менеджменті і бізнесі

Емоційний інтелект (Д. Гоулман, Р. Стернберг). Розвиток емоційного інтелекту упродовж усього життя. Емоційний інтелект – ключ до успішної взаємодії з іншими людьми.

Емпатія: розуміння та управління емоціями. Методи подолання життєвих криз і розвиток емоційної стійкості. Емоційний інтелект та ефективність і успішність в управлінській діяльності.

Тема 8. Ефективні комунікації

Ефектна та ефективна презентація. Як правильно представити себе, фірму, комерційну пропозицію? Ділові переговори. Базові якості і уміння, необхідні для ефективного ведення переговорів. Процесний підхід до переговорів. Техніки ефективної комунікації. Командоутворення. Праця в умовах взаємної підтримки та справедливої критики.

Тема 9. Маркетингові комунікації

Виявлення актуальних потреб потенційних клієнтів, співробітників, керівників, партнерів, конкурентів. Управління конфліктними ситуаціями. Продуктивне спілкування при суттєвому розширенні демократичних засад в управлінні.

Тема 10. Модель розуміння людьми один одного і її використання в управлінській діяльності

Трансактний аналіз (Е. Берн). Встановлення позитивних контактів з різними людьми. Толерантна взаємодія з потенційними клієнтами, партнерами, співробітниками, керівництвом.

Тема 11. Управління конфліктними ситуаціями

Конфлікт: ознаки і причини. Етапи і динаміка конфлікту. Стратегії і тактики виходу з конфлікту. Поняття «ціна конфлікту» і «ціна виходу з конфлікту». Стратегія взаємного виграшу. Прийоми комунікації в ситуації конфлікту. Шляхи подолання конфлікту.

Тема 12. Лідерський потенціал особистості

Лідер і лідерство. Стили лідерства. Стратегія особистісного впливу. Емоційний інтелект і надихаюче лідерство. Виявлення рівня впевненості в собі та рівня самооцінки. Розвиток впевненості в собі і корекція агресивних манер поведінки. Формування позитивної самооцінки і готовності нести відповідальність за свої вчинки. Роль лідерства в управлінні змінами. Формування культури лідерства.

3. ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

Тема 1. Вибір менеджменту як професійної діяльності

Етапи розвитку людини в бізнесі. Професійно важливі якості особистості бізнесменів, менеджерів. Життєвий шлях людини, що реалізує себе в бізнесі, менеджменті. Самооцінка, Я-концепція успішного менеджера.

Предмет, ціль, завдання курсу «Актуальна психологія менеджменту».

Нові орієнтири розуміння особистості в психології: від необхідного до можливого. Контури нової персонології. Ідея потенціалу в науках про людину: від «людського потенціалу» до особистісного. Самоефективність, психологічне благополуччя і здоров'я.

Етапи розвитку людини в бізнесі: підприємець, менеджер, інвестор, лідер бізнесу.

Внутрішній підприємець – це людина, що працює в організації, і що володіє схильностями і здібностями підприємця.

Підприємець-власник і внутрішній підприємець володіють, приблизно, однаковими наборами психологічних професійно важливих для успішної підприємницької діяльності властивостей і поведінкових характеристик. Відмінності виникають лише у зв'язку з тим, що внутрішньому підприємцеві постійно доводиться зважати на норми і обмеження бізнесу-організації, в якій він працює, і пристосовувати до них свою поведінку і професійну діяльність.

Менеджер – це управлінець, який управляє всіма справами, наймає людей і управляє персоналом організації.

Інвестор – це людина чи комерційна установа, яка вкладає гроші та/або інші активи з метою збереження та примноження. На

відміну від споживання чи витрати, інвестування має на меті передусім віддачу.

Лідер бізнесу – це той, хто професійно, продуктивно, результативно і ефективно управляє своїм бізнесом і випробовує задоволення від свого життя. Сьогодні все більше компаній усвідомлюють, що ефективність і успішність їх діяльності залежить від того, наскільки сильний їх лідерський потенціал. У конкурентній боротьбі, що посилилася, бізнес-організаціям, що бажають зберегти і укріпити свої позиції на ринку, необхідно систематично працювати над розвитком лідерства як одного зі своїх конкурентних переваг.

Концептуальним є той факт, що серед бізнесменів, про яких говорять, що вони «зробили себе самі», які створили і управляють власним бізнесом, зустрічається більш всього, найбільш успішних людей, які добилися довготривалого ділового успіху завдяки своїй наполегливій праці і видатним особистісним якостям.

Тема 2. Мотиваційний потенціал особистості

Ієрархія цінності людських потреб (А. Маслоу). Визначення актуальних потреб особистості. Самоактуалізація: шляхи приближення до неї. Комплекс Іони: психологічний механізм, що перешкоджає особистісному зростанню. Вплив мотивації досягнення, метапотреб на ефективність професійної діяльності менеджера, бізнес-діяльності.

Під **самоактуалізацією** особистості в сучасній психології розуміють особливий вид діяльності людини, спрямований на самореалізацію, самовдосконалення, розвиток своєї соціальної і індивідуальної компетентності, максимально можливе використання свого потенціалу на благо суспільства і самого себе.

Головним соціально значимим результатом самоактуалізації людини є придбання **компетентності** – придбання специфічної здібності, яка дозволяє ефективно вирішувати типові проблеми, завдання, які виникають в реальних ситуаціях повсякденного життя, професійної і суспільної діяльності.

Компетентність в професійній діяльності – це:

- готовність до спільної діяльності в групі, в умовах поєднання внутрішньогрупової і міжгрупової конкуренції;

- вміння поєднувати свої власні інтереси з інтересами групи і підпорядковувати свої інтереси досягненню загального успіху групи чи організації;
- здібність приймати рішення під зовнішнім тиском в умовах обмеженого часу;
- здібність приймати на себе відповідальність за результати проведення своїх рішень в життя.

Люди з високим ступенем самоактуалізації набагато рідше основної маси людей сумніваються в собі, менш розмірковують про те, правильно чи неправильно вони чинять. Їх анітрохи не бентежить, що 95 % людей чинять інакше.

Тема 3. Ефективне використання інтелектуальних ресурсів

Стилі мислення: модель Бремсона-Харрісона (R. Bramson, A. Harrison). Опитувальник «Стилі мислення». Як вплинути на Синтезатора, Ідеаліста, Прагматика, Аналітика, Реаліста?

Стилі мислення (модель N. Herrmann) – визначення професійного профілю мислення особистості і розширення сфери впливу.

Інтуїція: можливості і небезпеки.

Стилі мислення (R. Bramson, A. Harrison)

Стиль Хар-ки	Синтезатор	Ідеаліст	Прагматик	Аналітик	Реаліст
Підхід	Інтегративний	Цілісний	Еклектичний	Дедуктивний	Індуктивний
Націленість	Шукає схожість у зовнішніх несхожих несумісних речах	Вітає широкий діапазон думок	«Годиться все, що працює». «Що-небудь та працює»	Шукає «самий» кращий спосіб	Покладається на факти і думки експертів
Розумові стратегії	Негативний аналіз, відкрита конфронтація	Гуманність, визначення цілей і критеріїв	Планування можливостей, маркетинговий підхід	Аналіз через синтез, систематичний аналіз варіантів	Спрощення, гостра корекція

«Сильні» і «слабі» сторони організаційної поведінки у представників різних стилів мислення

Стиль Сторони	Синтезатор	Ідеаліст	Прагматик	Аналітик	Реаліст
Може:					
«Слабі»	занадто наполегливо домагатися змін і нововведень («змін заради змін»)	затягувати рішення пошуком «бездоганного» рішення	зайве поспішно добиватися віддачі від вкладень	проявляти негнучкість, понад обережність	грішити прагненням до спрощених рішень
«Сильні»	звертати увагу інших на концептуальні теоретичні аспекти діла	бути майстерним в чіткому формулюванні цілей і визначенні критеріїв	Концентруватися на віддачі, прибутків від вкладень	проявляти негнучкість, понад обережність	грішити прагненням до спрощених рішень
	Забезпечувати в команді:				
	дискусію і творчість в групі	широкий спектр поглядів, цілі і норми	експеримент і інновації	стабільність і структуру	Спонування порив і енергетичний заряд, імпульс

Тема 4. Особистісний потенціал як інтегральна характеристика рівня особистісної зрілості

Нові орієнтири розуміння особистості в психології: від необхідного до можливого. Ідея потенціалу в науках про людину: від «людського потенціалу» до особистісного. Особистісний потенціал як потенціал саморегуляції. Саморегуляція цілеспрямованої дії.

Нові орієнтири розуміння особистості в психології: від необхідного до можливого. Контури нової персонології. М. Селігман засновник руху «позитивна психологія» стверджував, що на одну сотню наукових статей про смуток доводиться всього лише одна стаття про щастя. Психологічна наука довгі роки вивчала те, що з людьми відбувається не так, і, як відзначає автор, вона добилася чудових результатів в діагностуванні і лікуванні душевних захворювань. Проте, на його думку, психологія як наука приділяла

мало уваги до дослідження проблем, пов'язаних з тим, що робить людину благополучною в житті і успішною в діяльності.

Особистісний потенціал відображає міру подолання особистістю заданих умов, в кінцевому рахунку подолання особистістю самої себе.

Е. Фромм стверджує фундаментальну подвійність людини. З одного боку, людина вийшла із світу природи і її природно тягне по легкому шляху без опорів. Цей шлях – шлях відмови від самостійності, від власного прийняття рішень. Но людина в той же час живе серед інших людей і повинна шукати власний шлях до людей; повинна створювати основу для власного життя. І в цій справі їй ніхто не може допомогти. Отже, самовизначення людини до цієї дихотомії і виявляється особистісне в людині, потенціал її особистості. Потенціал особистості відображає ступень людяності. Кожна людина протягом свого життя продовжує вирішувати це завдання.

Тема 5. Складові особистісного потенціалу

Сучасні підходи до проблем оптимізму, життєстійкості, особистісної автономії. Оптимізм і успішність в управлінській діяльності. Життєстійкість в психології стресу. Розуміння особистісної автономії в теорії самодетермінації (Е. Deci, R. Ryan). Самоефективність.

Психологічне благополуччя і здоров'я особистості.

Включеність в управлінську діяльність (М. Чиксентмігаї).

Складові особистісного потенціалу: оптимізм, життєстійкість, автономія, самоефективність, психологічне благополуччя, саморегуляція цілеспрямованої дії, рефлексивність, стан потоку.

Оптимізм і успішність в бізнесі. Позитивне світосприйняття, життєрадісність і спрямованість на пошук необхідних ресурсів є важливими чинниками психосоціального здоров'я кожної людини взагалі і особистісної професійної успішності зокрема.

Оптимізм розглядається багатьма ученими як система позитивних поглядів і відносин особистості до свого теперішнього та майбутнього життя, до оточуючих людей і самого себе, як прояв загального умонастрою особистості. Під оптимізмом найчастіше

маються на увазі бадьорість, життєрадісність, життєлюбність, віра в майбутнє, в успіх, в позитивний початок і добро.

Поняття близькі до поняття «благополуччя» – це душевне здоров'я, щастя, успішність.

Душевне здоров'я – це внутрішній стан людини, коли вона повна енергії і інтересу до життя, відчуває легкість, бадьорість, відкритість, позитивний і радісний настрій. При хорошому душевному здоров'ї у людини ефективно мислення і спілкування, що дозволяють справлятися із стресами, складними ситуаціями, несподіванками, невизначеністю. Душевно здорова людина бачить майбутнє з оптимізмом, сміливо входить в кожен подальший період життя і знаходить в ньому інтереси і життєві смисли.

М. Селігман запропонував науковий погляд на щастя і сенс життя і виділив суб'єктивне відчуття щастя і загальної задоволеності від життя, позитивні риси особистості і позитивні соціальні структури і явища. Автор виділив три способи наближення до щастя:

1) жити приємним життям, яке дозволяє отримувати високий рівень позитивних емоцій і задоволення;

2) жити хорошим життям, бути постійно поглиненим цікавими подіями, схильність до відчуття потоку;

3) жити осмисленим життям. Останні два способи формуються під впливом евдемоністичних цінностей.

Дослідження М. Селігмана показали, що гроші, шлюб, стаття, релігія, клімат, здоров'я – усі ці фактори не приносять щастя в життя людині.

Щаслива людина живе життям повної радості і сенсу, щодня отримує задоволення від життя, захоплена своєю професійною діяльністю, веде повноцінне, активне і наповнене соціальне життя, має достатньо широке коло друзів і знайомих.

Вчений відмічає, що спроби гнатися за щастям не приносять бажаних результатів, навпаки, коли людина щаслива, то вона почуває себе сильною, енергійною, здатною здійснювати справжні вчинки. На його думку, розуміння і відчуття таких щасливих моментів допомагають здійснювати більше продуктивних дій.

Потік, стан потоку, включеність в бізнес-діяльність (М. Чиксентмігайї). М. Чиксентмігайї у своїй книзі «Потік. Психологія оптимального переживання» стверджує, що людина переживає щасливі моменти свого життя, коли вона залучена в цікаву, активну і захоплюючу діяльність, що задовольняє її потреби,

в якій виконує важливу роль, випробовує стан «поток» (англ.: flow).

Він приділяє увагу важливому аспекту оптимального здорового функціонування людини – це відчуття потоку, що являє собою процес психологічного відбору, що грає вирішальну роль у визначенні власних інтересів, цілей і талантів впродовж свого життя. Учений пропонує створювати потік вчинків, які люди здійснюють заради отримання елементарного задоволення або інтелектуального задоволення, а не якихось винагород ззовні.

М. Чиксентміхайї, вивчаючи феномен потоку, включеності особистості в потік, наполягав на тому, що поточний стан людини є одним із прихованих резервів креативного потенціалу особистості орієнтованому на успіх.

Тема 6. Розвиток творчого потенціалу менеджерів

Зв'язок креативності з розумовою обдарованістю (Г. Айзенк). Креативність як продукт людської уяви та попередньо засвоєного досвіду (Л. Виготський). Розгляд понять інтелекту та креативності (Р. Стернберг). Генерація ідей – постійний пошук і знаходження можливостей створення нових товарів, послуг.

Усвідомленість, креативність особистості: чому їх розвиток потрібен в сучасному світі. Важливою в контексті усвідомленої креативності особистості, на наш погляд, є популярна теорія двох систем регуляції і управління поведінкою людини Д. Канемана, за якою існує: одна система – певна система за замовчуванням, тобто система регуляції і управління поведінкою за замовчуванням; друга система регуляції і управління поведінкою за усвідомленням.

Більшість людей живе і не включає власне усвідомлення, тобто за замовчуванням. На це явище указував ще А. Маслоу про те, що менше одного проценту населення Землі стає самоактуалізованими особистостями протягом свого життя.

На думку Д. Леонтєва, усвідомлення – це велика розкіш, мало хто їм користується в критичних точках прийняття рішень; багато хто живе не прокидаючись, але можливість прокинутися існує. Вчений стверджує, що існують і поступово накопичуються зрушення культури просунутих в економічному аспекті країн, а ці економічно розвинуті країни вони ще і підштовхують певний

культурний розвиток в якому-то ступеню, підштовхують і підтримують можливості роботи свідомості. Це тільки можливості, які нічого не гарантують за словами вченого.

В сучасному світі, як стверджує Д. Леонт'єв, є величезні можливості розвиватися і величезні можливості не розвиватися особистості на будь-який смак. Він підмічає, що ціннісні зрушення повільно накопичуються і вони існують.

Ці ціннісні зрушення стосуються сьогодні, за А. Маслоу, мільйонів на фоні мільярдів: 7,8 мільярдів – населення Землі і 78 мільйонів – думаючих людей, тобто рефлексивно мислячих.

Д. Леонт'єв у своїх лекціях говорить, що в нього є дві новини: одна погана, і одна – добра. Погана новина, що люди, якім щось треба, які шукають сенс і беруть на себе відповідальність, завжди і всюди складають і будуть складати лише значну меншість – це погана новина. Добра новина, що усі сутнісні зміни в цьому світі робляться назначеною меншістю – це є база для оптимізму.

Неадаптивна активність особистості. В. Петровський описує явище неадаптивної активності людини, як вихід за межі можливого при досягненні бажаного результату.

Неадаптивна активність особистості забезпечує творчі можливості, все, що пов'язано із креативною діяльністю особистості.

Толерантність до невизначеності (Д. Канеман). Новий когнітивно-поведінковий підхід Д. Канемана, якій має важливе значення для економіки, політики, а також власної самосвідомості людини показує, що суб'єктивне відчуття щастя та власного благополуччя відбувається по-різному в залежності від особливостей мислення і від того, чи думає людина емпірично чи розповідає те, що вона запам'ятала.

Тема 7. Емоційний інтелект в менеджменті і бізнесі

Що таке емоційний інтелект і чому він важливий (Д. Гоулман, R. Sternberg). Чому важливо розвивати емоційний інтелект упродовж усього життя. Емпатія: розуміння емоцій іншої людини. Емоційний інтелект – ключ до успішної взаємодії з іншими людьми. Методи подолання життєвих криз і розвиток емоційної стійкості. Емоційний інтелект і успішність в управлінській діяльності.

Що таке емоційний інтелект і чому він важливий (Д. Гоулман, J. Mayer, P. Salovey, R. Sternberg). Емоційний інтелект, а не технічна ерудиція чи книжні знання є головним фактором досягнення виняткової майстерності людини.

Д. Гоулман пише у своїй книзі «Емоційний інтелект в бізнесі», що часто проблеми бізнесменів виникають через невміння справлятися з емоціями та неправильне будівництво соціальних відносин.

Успіху в професійній сфері сприяють такі таланти як вміння справлятися зі своїми емоціями, здатність укласти конфлікти, працювати в складі групи і вести за собою інших людей.

Розвіювання міфів – широко поширених неправильних розумінь емоційного інтелекту.

По-перше, емоційний інтелект не має на увазі «скромність і тактовність». Хоча в певні стратегічні моменти, можливо, приходиться бути людиною не «люб'язною», а такою, що прямо обрушує на співрозмовників неприємну правду, знання якої вони уникали.

По-друге, емоційний інтелект зовсім не передбачає, що можливо раз у раз давати волю своїм почуттям, а просто кажучи – проявлять грубу нестриманість. Навпаки, він означає вміння управляти своїми почуттями таким чином, щоб виражати їх в потрібний момент і з користю, даючи людям можливість спокійно працювати разом для досягнення загальних цілей.

Рівень емоційного інтелекту не задається генетично. Емоційний інтелект здатний розвиватися, причому не тільки в ранньому дитинстві, але упродовж усього життя.

Чому важливо розвивати емоційний інтелект протягом усього життя. Глобалізація робочій сили підвищує запит на емоційний інтелект у багатих країнах. Більш високий рівень заробітної плати в цих країнах буде залежить від продуктивності нового типу. Але при цьому не достатньо одних тільки структурних перебудов чи технічних досягнень.

Коли змінюється сам бізнес, трансформуються і характеристики, які дозволяють йому виділитися з загальної маси.

Д. Гоулман підкреслює, що спостереження за талановитими співробітниками, яке він проводив декілька десятків років, показало, що дві здібності, які були не дуже важливими для досягнення успіху в 1970-х роках, стали вирішальними в 1980-х. Це здібності – вміння

підібрати команду і пристосуватися до змін. Крім того, почали проявлятися і зовсім нові якості, які притаманні так званим «зіркам», а саме: здібність виступати в ролі каталізатора змін і використовувати несхожість як засіб досягнення цілі.

До вирішення нових завдань потребуються нові людські таланти.

Емпатія: розуміння емоцій іншої людини. Емпатія зароджується в душі. Розуміння того, що в даний момент відчувають інші, хоча і не говорять про це вголос, складає сутність емпатії.

Емпатія – це соціальний дар, який як мінімум дозволяє людині розшифрувати емоції інших; як максимум має на увазі сприйняття і реагування на турботи чи емоції, які глибоко скриті і не висловлюються словами. На вищому рівні розвитку емпатія – це розуміння проблем чи турбот, які стоять за переживаннями іншої людини.

Тема 8. Ефективні комунікації

Ефектна та ефективна презентація. Як правильно представити себе, фірму, комерційну пропозицію? Ділові переговори. Базові якості і уміння, необхідні для ефективного ведення переговорів. Процесний підхід до переговорів. Техніки ефективної комунікації. Командоутворення. Праця в умовах взаємної підтримки та справедливої критики.

Антуан де Сент-Екзюпері сказав, що людське спілкування – це найбільша розкіш на світі.

Комунікації – важливий інструмент налагодження міжособистісних зв'язків. Важливо, щоб комунікативні зв'язки будувалися в формі позитивного діалогу між сексуальними партнерами. Тільки так близькі люди будуть чути один одного, правильно сприймати і інтерпретувати повідомлення, що їм передаються.

Світ навколо нас змінюється з величезною швидкістю. Однак цінність сімейних відносин, бажання любові, необхідність спілкування залишаються важливими.

Коли люди спілкуються, то вони проявляють індивідуальність і характер, тестують свою самооцінку на оточуючих.

Сприйняття людиною світу і оточуючих її людей, інтерпретація їх поведінки, манера відповідати і реагувати – це результат досвіду спілкування, що накопила людина протягом всього життя.

Часто люди оточують себе тими, хто схожий на них, у кого подібні інтереси, захоплення, виховання. З такими людьми приємно і комфортно, але, якщо обмежити себе таким колом, то можливо лишиться нових вражень і знань, викликів і нетипових власних реакцій. У власному спілкуванні люди звикли до певних шаблонів і оборотів, до сленгу, до слів-паразитів, що «чужим» складно зрозуміти і прийняти таке спілкування.

Комунікативні бар'єри – це перешкоди, які спотворюють вихідний сенс, заважають конструктивному діалогу.

Суб'єктивні бар'єри дуже різноманітні і серед них можна виділити декілька видів:

- семантичні бар'єри – це неправильне чи неоднозначне тлумачення смислів слів, смислових відтінків невербальної поведінки;

- бар'єри сприйняття – це неоднозначне сприйняття чи розуміння людини при першому враженні; в результаті стереотипів, певних внутрішніх установок, конфліктних ситуацій, власного неприйняття теми чи співрозмовника. У співрозмовника може скластися неправильне перше враження, на спілкуванні може позначитися неприємний попередній досвід спілкування; велике значення можуть мати упередження, забобони по відношенню до себе чи до інших, а також комплекси, стереотипи, інші установки;

- бар'єри інтересу – це тоді, коли люди охоче спілкуються на інтересні до них теми і тоді інтерес в значній мірі підвищується;

- емоційний стан співрозмовників – це коли стало звісно, що власний автомобіль попав у аварійну ситуацію і тоді не до приємного спілкування;

- невміння чи небажання слухати – це важлива причина неефективної комунікації;

- невірний контекст – це коли спілкування відбувається не в потрібний час, не в потрібному місці.

Ефективна комунікація – це така, коли вплив бар'єрів мінімізується.

Щоб уникнути суб'єктивних бар'єрів комунікації, треба:

- зрозуміло використовувати слова, щоб уникнути лексичних помилок;

- з початку зацікавити співрозмовника темою спілкування;
- розмовляти максимально ясно;
- до спілкування необхідно переконатися, що у співрозмовника нема бар'єрів сприйняття (впливу стереотипів чи установок). Коли маються такі бар'єри, то необхідно проявити власну асертивність і емпатію, покращити емоційний фон спілкування.

Часто причиною неефективної комунікації між людьми є небажання чи невміння уважно слухати співрозмовника, розуміти його, перейнятися його почуттями.

Тема 9. Маркетингові комунікації

Виявлення актуальних потреб потенційних клієнтів, співробітників, керівників.

Ефектна і ефективна самопрезентація, презентація фірми, комерційної пропозиції. Управління конфліктними ситуаціями.

Продуктивне спілкування при суттєвому розширенні демократичних засад в управлінні.

Процесний підхід до ефективних продаж

Етапи	Зміст етапів Комунікативні техніки	Комунікативний етикет
1. Встановлення контакту	Формування першого хорошого враження Контакт очей. Звернення на ім'я. Відкрита поза. Привітання клієнта. Представлення себе, фірми (найважливіші факти про фірму, продукцію, сервіс, які викличуть довіру і інтерес клієнта)	Пунктуальність
2. Розвідка потреб і можливостей	Формування очікувань Активне слухання. Задавання питань. Спостереження. Про що не рекомендується запитувати – про те, в чому немає можливості зробити для клієнта виняток. Не рекомендується задавати настирливі питання. Не рекомендується випитувати надмірні подробиці	Ввічливість, доброзичливість
3. Презентація вигід	Вагомі причини, чому клієнти повинні купити продукцію Мова ясна і зрозуміла більшості людей. Клієнти судять по продавцеві по самому невдалому повідомленні	Повага смаків і уподобань кожного клієнта

4. Обговорення заперечень	Прийняття точки зору клієнта Позитивне ставлення до заперечень. Приєднання, уточнення заперечень. Перетворення контекста заперечень із негатива в позитив	Індивідуальний підхід
5. Завершення продажі	Пряма пропозиція і витримування паузи Побудова діалогу, виходячи з припущення, що рішення про покупку клієнтом вже прийнято	Підтримка зв'язку

Тема 10. Модель розуміння людьми один одного і її використання в управлінській діяльності

Трансактний аналіз (Е. Берн). Встановлення позитивних контактів з різними людьми.

Підтримування толерантної взаємодії з потенційними клієнтами, партнерами, співробітниками, керівництвом.

Трансактний аналіз (Е. Берн) дозволяє зрозуміти самих себе і особливості взаємодії з тими, що оточують.

Виділення Его-позицій в теорії трансактного аналізу Е. Берна базується на трьох аксіоматичних постулатах:

- кожен нині дорослий раніше був дитиною, який в кожній особистості представлений Я-станом «Дитина»;
- кожен суб'єкт з нормально сформованими мозковими структурами до адекватного оцінювання реальності потенційно здатний (вміння систематизувати дані, що приходять ззовні та приймати раціональні рішення, які відносяться до Я-стану «Дорослий»);
- кожен індивід мав або має і сьогодні батьків або осіб, що їх замінили (батьківській початок є в кожній особистості, який набуває вигляду Я-стану «Батько»).

У Е. Берна «Дорослий» є як би арбітром між Я-станами «Дитина» і «Батько». «Дорослий» вирішує, аналізуючи інформацію про поведінкові реакції, які максимально відповідають конкретним обставинам, від яких патернів слід відмовитися, а які, навпаки, потрібно включити в поведінку.

Паралельними називаються трансакції, при яких посл, що йде від одного індивіда, безпосередньо доповнюється відповідною реакцією іншого (питання - відповідь). Подібні взаємодії не можуть

виробляти конфлікти і здатні тривати необмежений час (перший закон спілкування).

Пересічні трансакції характеризуються здатністю продукувати конфлікти. У таких випадках на посил дається несподівана реакція, тобто активізується не той Его-стан. Наприклад, чоловік на питання «де мої ключи», отримує від дружини відповідь «взьми там, куди поклав». Іншими словами, на посил, що виходить від «Дорослого», дається відповідна реакція «Батька». Подібні перехресні трансакції можуть починатися взаємними докорами, уїдливими репліками, а закінчуються сваркою.

Метою трансактного аналізу є з'ясування, який саме Его-стан направив комунікативний посил і який Его-стан отримав цей посил. Трансактний аналіз орієнтований на особистісну зміну. У цьому полягає його основна мета, а розуміння особистісних проблем не розглядається в якості результату терапії. Навпаки, їх усвідомлення являє собою інструмент, спрямований на видозміну особистості. Саме ж видозміна включає прийняття рішення на трансформацію, а потім настає діяльний процес по його здійсненню. Трансактний аналіз являє собою, в практичному застосуванні, систему корекційного впливу на окремі особистості, на подружні пари, сім'ї та інші групи.

Тема 11. Управління конфліктними ситуаціями

Конфлікт: ознаки і причини. Етапи і динаміка конфлікту. Стратегії і тактики виходу з конфлікту. Поняття «ціна конфлікту» і «ціна виходу з конфлікту». Стратегія взаємного виграшу. Прийоми комунікації в ситуації конфлікту..

Причини конфлікту

Причини конфлікту	Зміст причин конфлікту
Інформаційні причини	Відсутність чи брак інформації Помилкова інформація Відмінності в розумінні важливості інформації Відмінності в інтерпретації (тлумаченні) інформації Відмінності в порядку і способах оцінки інформації
Конфлікти інтересів	Протиріччя інтересів учасників Протиріччя виробничих інтересів Протиріччя психологічних (особистісних) інтересів

Конфлікти під час спілкування	Виразні емоції Помилкове, упереджене тлумачення і схильність до стереотипів Слабо налагоджений зв'язок («розмова на різних мовах») Негативна поведінка, що часто повторюється
Організаційно-структурні конфлікти	Негативна поведінка і відношення, які стали повсякденними Відсутність рівності в керівництві, володінні та поширенні ресурсів Нерівність в питаннях влади і авторитету Існування фізичних, географічних та інших факторів зовнішньої середовища, які гальмують співпрацю і взаємовідносини «Цейтнот», відсутність необхідного часу
Конфлікти систем (ієрархії) цінностей	Відмінності в критеріях оцінки ідей і поведінки Суттєві розбіжності в цілях і ідеалах Відмінності в способі життя, в ідеології і релігії

Тема 12. Лідерський потенціал особистості

Лідер і лідерство. Стили лідерства. Стратегія особистісного впливу. Емоційний інтелект і надихаюче лідерство. Виявлення рівня впевненості в собі та рівня самооцінки. Розвиток впевненості в собі і корекція агресивних манер поведінки. Формування позитивної самооцінки і готовності нести відповідальність за свої вчинки. Роль лідерства в управлінні змінами. Формування культури лідерства.

Стили лідерства (К. Левін)

В 1939 р. К. Левін очолив групу дослідників, яка займалася вивченням лідерства. Згодом число стилів було розширено, на спочатку К. Левін визначив три стили лідерства – *авторитарний, демократичний і ліберально-попустительський*.

В рамках дослідження школярів поділили на 3 групи, кожна з яких очолила людина, яка демонструвала один з основних стилів лідерства. Ці люди управляли дітьми в ході виконання конкретного проекту (школярі займалися творчістю і ручним трудом), а дослідники вивчали реакцію групи на дії і розпорядження лідерів. Зосередженість К. Левина на поведінці індивіда у взаємозв'язку з середовищем, а не минулим досвідом, стала поворотним моментом в розвитку психологічної науки.

Стилі лідерства	Характеристики стилів
Авторитарний (директивний)	<p>Авторитарні лідери завжди чітко пояснюють людям, що треба робити, до якого часу повинно бути виконано завдання і як саме його потрібно виконувати. При прийнятті рішення, вони практично не враховують точку зору інших членів групи, в силу чого між ними і тими, хто виконує розпорядження, часто трапляються розбіжності в поглядах.</p> <p>К. Левін виявив, що при такому стилі лідерства у людей практично не залишається простору для творчості в процесі прийняття рішень. Якщо лідер зловживає своєю владою, то його сприймають як людину, яка любить командувати і контролювати з диктаторськими схильностями.</p> <p>Авторитарне лідерство більш всього підходить для тих випадків, коли лідер, безумовно є <i>самий знаючий і кваліфікований член команди чи у групи нема часу для сумісного вироблення рішення</i>. Перейти з авторитарного стилю лідерства на демократичний набагато важче, ніж з демократичного на авторитарний.</p>
Демократичний (колегіальний)	<p>Результати, які сполучені командою К. Левина, свідчили про те, що найбільш ефективний є демократичний стиль лідерства.</p> <p>Демократичні лідери беруть активну участь у діяльності груп, дозволяють іншим членам виражати свою точку зору і пропонують їм допомогу і керівництво.</p> <p>К. Левін виявив, що в таких групах діти трудилися менш продуктивно в кількісному вираженні, ніж в командах під керівництвом авторитарного лідера, проте, їх вклад був більш якісним.</p> <p>Останнє слово залишалося за демократичним лідером, але до участі в прийнятті рішень залучали всіх членів групи, завдяки чому вони почували себе залученими в процес і мотивованими, що сприяло їх креативності.</p>
Ліберальний (попустітельскій)	<p>Лідер з таким стилем веде себе пасивно, перекладаючи все рішення на плечі членів своєї групи.</p> <p>К. Левін виявив, що цей стиль лідерства є найменш ефективний. Дослідник відмічав, що в цієї групі діти вимагали від свого лідера розпоряджень і рішень, не вміли працювати самостійно і вкрай неохоче і неефективно працювали сумісно.</p> <p>Проте, <i>таке лідерство може приносити користь, якщо усі члени групи мають високу кваліфікацію в якійсь узькій області</i>, але в більшості випадків такий стиль веде до низької мотивації членів команди і нечіткому розподілу ролей.</p>

4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Наявність конспекту лекцій.
2. Виконання одного індивідуального завдання.
3. Усний опис стадій розвитку людини в бізнесі.
4. Відповідь на одне питання зі списку для підсумкового контролю (за вибором).

5. Наведіть приклади, як проявляються Ваші власні підприємницькі якості.

6. Наведіть приклади, як проявляються Ваші власні управлінські якості.

7. Зробіть порівняльну характеристику психологічних особливостей підприємця та менеджера.

8. Опишіть особливості типів взаємодії конкурентів та партнерів у бізнесі.

9. Як розвивати власну впевненість в собі в діловому спілкуванні?

10. Аналіз розділу «Психологические основы оценивания, консультирования, тренинга бизнесменов» монографії Чернявської Т. П. «Психология успешности личности в бизнесе» Монография. Одесса: Астропринт, 2010. 288 с.

5. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

1. Потенціал особистості як інтегральна характеристика рівня особистісної зрілості.

2. Складові особистісного потенціалу.

3. Суб'єкти бізнесу – позиції особистості у виробничій сфері ринкових відносин.

4. Життєвий шлях людини, що реалізує себе у бізнесі.

5. Характеристики самоактуалізованих людей (А. Маслоу).

6. Емоційний інтелект в бізнесі.

7. Комунікативні бар'єри та їх подолання.

8. Встановлення позитивних контактів з різними людьми.

9. Неадаптивна активність людини, як вихід за межі можливого при досягненні бажаного результату (В. А. Петровський).

10. Ассесмент-центр – метод комплексного оцінювання і розвитку професійно важливих якостей менеджерів, бізнесменів.

6. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Розвиток особистісного потенціалу в бізнесі як науковий напрям.

2. Нові орієнтири розуміння особистості в психології: від необхідного до можливого.

3. Складові особистісного потенціалу.
4. Оптимізм і успішність в бізнесі.
5. Життєстійкість в психології стресу.
6. Розуміння особистісної автономії в теорії самодетермінації (Е. Л. Deci, Р. М. Ryan).
7. Саморегуляція цілеспрямованої дії.
8. Порівняння бізнесу з військовою справою.
9. Порівняння бізнесу з науковою діяльністю.
10. Порівняння бізнесу зі спортом вищих досягнень.
11. Психологія ринкових відносин.
12. Головні завдання при становленні бізнесу.
13. Життєвий шлях людини, що реалізує себе у бізнесі.
14. Характеристики самоактуалізованих людей (А. Маслоу).
15. Шляхи приближення до самоактуалізації.
16. Що таке емоційний інтелект і чому він важливий (Д. Гоулман, J. D. Mayer, Р. Salovey, R. Sternberg).
17. Чому важливо розвивати емоційний інтелект протягом усього життя.
18. Емпатія: розуміння емоцій іншої людини.
19. Закономірності спілкування і взаємодії людей.
20. Комунікативні бар'єри та їх подолання.
21. Психологічні особливості ділового спілкування.
22. Трансактний аналіз (Е. Берн), що дозволяє зрозуміти самих себе і особливості взаємодії з тими, які оточують.
23. Психологічні проблеми оцінювання менеджерів.
24. Психологічні проблеми консультування в організації.
25. Психологічні проблеми тренінгу бізнесменів.
26. Ассесмент-центр – метод комплексного оцінювання і розвитку професійно важливих якостей бізнесменів.
27. Бізнес-консультування – як різновид психологічної практики.
28. Тренінг розвитку успішності особистості в бізнес-комунікаціях.
29. Наведіть приклади професійно важливих якостей особистості бізнесменів в бізнес-ситуаціях.
30. Наведіть приклади, як професійно важливі якості особистості лідерів бізнесу проявляються на практиці.

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі вивчення навчальної дисципліни застосовуються наступні методи:

- словесні: лекції, бесіди, пояснення, обговорення проблемних ситуацій, дискусії;
- наочні: мультимедійні презентації, демонстрації;
- практичні: робота з нормативними актами, навчальною та спеціальною літературою, розв'язування задач, виконання творчих завдань, розроблення економіко-математичних моделей.

За характером логіки пізнання застосуються аналітичний, індуктивний, дедуктивний методи.

За рівнем самостійної розумовою діяльності – частково-підсумковий, дослідницький, проблемний.

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Поточний і періодичний контроль: усне, письмове опитування, тестування, оцінювання виконання індивідуальних самостійних завдань.

Підсумковий контроль: екзамен.

9. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Засади психології менеджменту як наукового напрямку.
2. Дайте визначення поняттю «менеджмент».
3. Охарактеризуйте основні функції менеджменту.
4. Дайте визначення поняттю «підприємницька діяльність».
5. В чому заключається сутність бізнесу?
6. Приведіть приклади прояву особливостей управлінської діяльності, які пов'язані з інтенсивною роботою в умовах конкуренції в бізнесі.
7. Охарактеризуйте особливості етапів розвитку людини в бізнесі.
8. Охарактеризуйте відмінні характеристики етапних станів людини.

9. Які відмінні характеристики етапу розвитку людини в бізнесі – "підприємець"?

10. Які відмінні характеристики етапу розвитку людини в бізнесі – "менеджер"?

11. Які відмінні характеристики етапу розвитку людини в бізнесі – "інвестор"?

12. Які відмінні характеристики етапу розвитку людини в бізнесі – "лідер бізнесу"?

13. Наведіть приклади професійно важливих якостей особистості менеджерів в професійних ситуаціях.

14. В якому віці, в якому професійному напрямі люди приймають рішення про створення власного бізнесу? Наведіть приклади.

15. Охарактеризуйте ієрархію цінності людських потреб за А. Маслоу.

16. Як визначити актуальні потреби особистості?

17. Охарактеризуйте характеристики самоактуалізованої особистості.

18. Які шляхи приближення до самоактуалізації? Приведіть приклади.

19. Характеризуйте психологічний механізм, що перешкоджає особистісному зростанню. Приведіть приклади.

20. В чому полягає комплекс Іони? Приведіть приклади.

21. Стимулювання прагнення до самоактуалізації.

22. Вплив мотивації досягнення на ефективність професійної діяльності менеджера.

23. Вплив метапотреб на ефективність професійної діяльності менеджера.

24. Ефективне використання інтелектуальних ресурсів.

25. Стилi мислення: модель Бремсона-Харрісона (R. Bramson, A. Harrison).

26. Охарактеризуйте особливості Синтезатора.

27. Охарактеризуйте особливості Ідеаліста.

28. Охарактеризуйте особливості Прагматика.

29. Охарактеризуйте особливості Аналітика.

30. Охарактеризуйте особливості Реаліста.

31. Як вплинути на Синтезатора?

32. Як вплинути на Ідеаліста?

33. Як вплинути на Прагматика?

34. Як вплинути на Аналітика?
35. Як вплинути на Реаліста?
36. Стилi мислення (модель N. Herrmann) – визначення професійного профілю особистості і розширення сфери впливу.
37. Критичне мислення: характеристики, інструменти.
38. Інтуїція: можливості і небезпеки.
39. Особистісний потенціал як інтегральна характеристика рівня особистісної зрілості.
40. Нові орієнтири розуміння особистості в психології: від необхідного до можливого.
41. Ідея потенціалу в науках про людину: від «людського потенціалу» до особистісного.
42. Особистісний потенціал як потенціал саморегуляції.
43. Саморегуляція цілеспрямованої дії.
44. Охарактеризуйте складові особистісного потенціалу.
45. Охарактеризуйте сучасні підходи до проблеми оптимізму.
46. Оптимізм і успішність в управлінській діяльності.
47. Охарактеризуйте сучасні підходи до проблеми життєстійкості.
48. Життєстійкість в психології стресу.
49. Охарактеризуйте сучасні підходи до проблеми особистісної автономії.
50. Розуміння особистісної автономії в теорії самодетермінації (E. L. Deci, R. M. Ryan).
51. Охарактеризуйте поняття «самоефективність».
52. Психологічне благополуччя особистості.
53. Психологічне здоров'я особистості.
54. Включеність в управлінську діяльність за М. Чиксентмігаї.
55. Розвиток творчого потенціалу менеджерів.
56. Як виявляється творчий потенціал менеджерів?
57. Охарактеризуйте особистісні характеристики, необхідні та важливі для творчої роботи.
58. Коли і в чому виявляється пошук і знаходження нових економічних можливостей лідерами бізнесу?
59. Зв'язок креативності з розумовою обдарованістю (Г. Айзенк).
60. Креативність як продукт людської уяви та попередньо засвоєного досвіду (Л. Виготський).

61. Розгляд понять інтелекту та креативності (Р. Стернберг).
62. Генерація ідей – постійний пошук і знаходження можливостей створення нових товарів, послуг.
63. Прийоми подолання сумнівів та формування впевненості в своїх можливостях.
64. Емоційний інтелект в менеджменті і бізнесі.
65. Що таке емоційний інтелект і чому він важливий (Д. Гоулман, R. Sternberg).
66. Чому важливо розвивати емоційний інтелект протягом усього життя.
67. Емпатія: сутність поняття.
68. Емоційний інтелект – ключ до успішної взаємодії з іншими людьми.
69. Методи подолання життєвих криз і розвиток емоційної стійкості.
70. Емоційний інтелект і успішність в управлінській діяльності.
71. Перечисліть основні п'ять ключових етапів процесу ефективних продаж.
72. Як викликати до себе інтерес, довіру, симпатію під час презентації?
73. Як ефективно використовувати мову тіла під час ділових перемовин?
74. Як ефективно встановлювати контакт із клієнтами?
75. Як визначити актуальні потреби клієнтів?
76. Як ефективно спілкуватися з жорсткими клієнтами, коли вони заперечують?
77. Як ефективно завершувати продаж?
78. Як ефективно вплинути на Его-стан Батька під час ділового спілкування?
79. Як ефективно вплинути на Его-стан Дитя під час ділового спілкування?
80. Як ефективно вплинути на Его-стан Дорослого під час ділового спілкування?
81. Як ефективно вирішувати конфлікти в організації? Наведіть приклади.
82. В чому психологічна сутність лідерства в бізнесі?
83. Приведіть приклади, які професійно важливі якості особистості лідерів бізнесу проявляються на практиці.
84. Охарактеризуйте стилі лідерства за К. Левіном.

85. Емоційний інтелект і надихаюче лідерство.
86. Яка самооцінка сприяє успішності в управлінській діяльності?
87. Яка роль лідерства в управлінні змінами?
88. Як формувати і розвивати культуру лідерства в організації?
89. Як Вам бачиться розвиток Вашої внутрішньо організаційної кар'єри?
90. Які функції організаційного психолога на підприємстві?

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Алексеев А. А., Громова Л. А. Поймите меня правильно или книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. URL: <http://chugreev.ru/alekseev/understand.html>
2. Батрин Н. В. Psychology of management = Психологія менеджменту: посіб. для студ. вищ. навч. закл. екон. спец. : англ. мовою. Т.: Лібра Терра, 2008. 84 с.
3. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Харків: Клуб Сімейного Дозвілля, 2016. 256 с.
4. Гогац А. Бизнес + креатив: Преодолеть невидимые барьеры. Минск: Гревцов Паблишер, 2007. 344 с.
5. Гоулман Д. Емоційний інтелект у бізнесі. Харків.: Vivat. 2021, 528 с.
6. Друкер П. Ефективний керівник; [пер. с англ. Р. Макової]. К.: Вид. група КМ-БУКС, 2018. 248 с.
7. Даймонд Дж. Переворот. Зламні моменти в країнах, що переживають кризу; [пер. с англ. В. Горбатько]. К.: Вид. група КМ-БУКС, 2019. 464 с.
8. Карамушка Л. М., Ткалич М. Г. Самоактуалізація менеджерів у професійно-управлінській діяльності (на матеріалі діяльності комерційних організацій): монографія. Київ – Запоріжжя: Просвіта, 2009. 260 с.
9. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів. Київ: Видавництво: ІНКОС, 2005. 366 с.
10. Манхарт У. Формула успешных переговоров. К.: Companion Group, 2013. 240 с.
11. Маслоу А. Маслоу о менеджменте. СПб.: Питер, 2003. 416 с.
12. Ньюстром Дж., Дэвис К. Организационное поведение. СПб.: Питер, 2000. 448 с.
13. Олбран-Лембрик Л. В. Психологія управління. К.: Академвидав, 2003. 568 с.
14. Практический интеллект / Р. Дж. Стернберг, Дж. Б. Форсайт, Дж. Хедланд и др. СПб.: Питер, 2002. 272 с.

15. Прищак, М. Д., Лесько О. Й. Психологія управління в організації: навчальний посібник. Вінниця, 2016. 150 с.
16. Роджерс К., Мей Р. Діалог з проблеми зла і злої поведінки // Гуманістична психологія. Антологія. Т. 2: Психологія і духовність. К., 2005. С. 69-87.
17. Талєб Н. Н. Чорний лебідь. Про (не)ймовірне у реальному житті; [пер. с англ.: Н Климчук]. Київ.: Наш Формат, 2017. 392 с.
18. Титаренко Т. М. Сучасна психологія особистості: навч. посібник. К.: Каравела, 2013. 372 с.
19. Ходаковський Э., Богоявленська Ю., Грабар Т. Психологія управління. Підручник. Київ: Центр учбової літератури. 2020. 492 с.
20. Чернявская Т. П. Психология успешности личности в бизнесе. Монография. Одесса: Астропринт, 2010. 288 с.
21. Чернявская Т. П., Висковатова Т. П. Коммуникация в бизнесе: психологическая теория и практика. Учебно-методическое пособие. Одесса: Одесский национальный университет имени И.И. Мечникова, 2013. 258 с. URL: http://fs.onu.edu.ua/clients/client11/web11/metod/imem/chern_biznes.pdf
22. Чернявська Т. П. Креативне мислення менеджерів. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*. Збірник наукових праць. Том 21. Вип. 4 (47). 2021. С. 146-157. URL: <http://rinek.onu.edu.ua/article/view/227013>
23. Чернявська Т. П. Оптимізм як фактор успішності бізнес-діяльності. *Актуальні проблеми економіки і менеджменту: теорія, інновації та сучасна практика: монографія* / за ред. д. е. н., проф. Кузнєцова Е. А. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. С. 400-419.
24. Чернявська Т. П. Механізм маркетингового мислення в ефективному бізнесі. *Вісник національного авіаційного університету: зб. наук. пр.* Київ: Вид-во нац. авіац. ун-ту НАУ-друк, Вип. 1(16), 2020. С. 203-210.
25. Чернявська Т. П. Психологія управління організаційною поведінкою. *Актуальні проблеми економіки і менеджменту: теорія, інновації та сучасна практика: монографія* / за ред. д. е. н., проф. Кузнєцова Е. А. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, Розділ 11. 2017. С. 248-266.
26. Чернявська Т. П. Роль лідерства як платформи для актуальних організаційних перетворень. *Актуальні проблеми економіки і менеджменту: теорія, інновації та сучасна практика: монографія* / за ред. д. е. н., проф. Кузнєцова Е. А. Херсон: Грінь Д. С., Розділ 9. 2016. С. 350-396.
27. Чиксентмихайи М. В поисках потока. Психология включенности в повседневность. М.: Альпина нон-фикшн, 2015. 194 с.
28. Чиксентмігаї М. Потік. Психологія оптимального досвіду (переживання); [пер. с англ. Луїс Г.]. Харків: Клуб Сімейного Дозвілля, 2017. 358 с.
29. Швалб Ю. М. Практична психологія в економіці та бізнесі. / Ю. М. Швалб, О. В. Данчева. Київ: Лібра, 1999. 270 с.
30. Chernyavska T. (2021) Self-efficacy as a predictor of success of professional activity. *Fundamental and applied researches in practice of leading*

scientific schools journal homepage: <http://farplss.org> doi: 10.33531/farplss.2021.2.6. Volume 44, Number 2. pp. 44-47.

31. Deci E. L., Ryan R. M. Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. New York: Plenum Press, 1985. 370 p.

32. Kahneman D. Thinking, Fast and Slow. London: Penguin, 2012. 512 p.

33. Sternberg R. J. Wisdom and its relations to intelligence and creativity
Wisdom: Its nature, origins, and development. N.Y., 1990. P. 142–159.

Інформаційні ресурси

1. Психологічні особливості самоактуалізації особистості. 2020. URL: 862-Article-Text-1104-1-10-20200303.pdf

2. Юрик Н.Є. Самоменеджмент: Курс лекцій. Тернопіль: ТНТУ імені І. Пулюя, 2015. 89 с. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/17693/1/%D0%A1%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf>

Навчальне видання

Чернявська Тетяна Павлівна

АКТУАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до спеціального курсу

для здобувачів 2-го освітньо-кваліфікаційного рівня

(магістр) за спеціальністю 073 «Менеджмент»

В авторській редакції

Підп. до друку 14.04.2022. Формат 60x84/16.

Ум.-друк. арк. 2,21. Тираж 11.

Зам. № 2440.

Видавець і виготовлювач

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4215 від 22.11.2011 р.

Україна, 65082, м. Одеса, вул. Єлісаветинська, 12

Тел. (048) 723-28-39.

E-mail: druk@onu.edu.ua