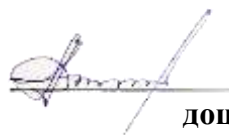


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ



**Декан
доц. А. В. Стасин
«30» серпня 2021 р.**

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ПСИХОЛОГІЯ ВЗАЄМОДІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

галузь знань:

28 “Публічне управління та адміністрування”

спеціальність:

281 “Публічне управління та адміністрування”

освітня програма:

«Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах»

освітній ступінь: магістр

**КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

ЛЬВІВ 2021

Програма навчальної дисципліни «**Психологія взаємодії та управління**» для студентів галузі знань 28 “Публічне управління та адміністрування”; спеціальності 281 “Публічне управління та адміністрування”; освітньої програми «Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах», другого (магістерського) рівня освіти.— 2021. – 9 с.

Розробник:

Капленко Г.В., д.е.н., доцент, завідувач кафедри економіки та публічного управління

Розглянуто та ухвалено на засіданні кафедри економіки та публічного управління

Протокол № 1 від «30» серпня 2021р.



Завідувач кафедри _____ **Капленко Г. В.**

Розглянуто та ухвалено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу

Протокол № 1 від «30» серпня 2021 р.

РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Предмет навчальної дисципліни

Предметом навчальної дисципліни є система взаємодії та управління у публічній сфері. Актуальність психологічної взаємодії обумовлена необхідністю забезпечення ефективного управління на локальному, регіональному, національному та міжнародному рівнях суспільних відносин.

Мета навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування сукупності теоретичних знань та практичних навичок, пов'язаних із розумінням психологічних основ міжособистісної взаємодії в публічному управлінні, основних положень психологічних особливостей керівництва на публічній службі, можливостей використання ділового спілкування для здійснення управлінського впливу та розв'язання конфліктів під час взаємодії в органах публічної влади.

Основні завдання

Вивчення дисципліни спрямовано на забезпечення розуміння психологічних засад взаємодії в публічному управлінні, а також основних положень психологічних особливостей керівництва на публічній службі. Передбачається дослідження можливостей використання ділового спілкування для здійснення управлінського впливу та розв'язання конфліктів під час взаємодії в органах публічної влади. В результаті навчання студенти зможуть самостійно налагоджувати міжособистісні взаємовідносини під час управлінського впливу в органах публічної влади.

Вимоги до знань і умінь

При вивченні дисципліни «Психологія управління та взаємодії»

Здобувачі вищої освіти повинні

знати: сутність управлінських відносин, управлінської відповідальності, управлінського контролю, делегування повноважень, управлінського впливу, стилю керівництва тощо; сучасні підходи до публічного управління та адміністрування; сучасні теорії управління і управлінських культур, особистісні обмеження в управлінській діяльності; - прикладні засади публічної політики, фінансів, основ та технологій прийняття управлінських рішень, управління ресурсами тощо.

вміти: використовувати сучасні методи наукового пізнання і здійснювати наукові дослідження в сфері публічного управління та адміністрування; використовувати сучасні комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування; здійснювати ефективну комунікацію в сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм; ініціювати, розробляти та впроваджувати інновації на різних рівнях публічного управління та адміністрування; представляти органи публічного управління й організації, та презентувати для широкого загалу результати їх діяльності.

Опанування навчальною дисципліною повинно забезпечувати необхідний рівень сформованості вмінь:

Назва рівня сформованості вміння	Зміст критерію рівня сформованості вміння
1. Репродуктивний	Вміння відтворювати знання, передбачені даною навчальною програмою
2. Алгоритмічний	Вміння використовувати знання у практичній діяльності при розв'язуванні типових ситуацій
3. Творчий	Здійснювати евристичний пошук і використовувати набуті знання для розв'язання нестандартних завдань та проблемних ситуацій

Навчальна програма складена на 3 кредити.

Форми контролю – проміжний модульний контроль, залік.

РОЗДІЛ 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні основи психології управління та конфліктології

Тема 2. Психологія особистості керівника.

Тема 3. Особистість підлеглого як об'єкт управління.

Тема 4. Керівництво: влада і особистий вплив керівника.

Тема 5. Стиль управління.

Тема 6. Психологія управлінського впливу в діяльності керівника

Тема 7. Психологічні особливості керівництва на публічній службі

Тема 8. Психологія управління колективом.

Тема 9. Психологія управління конфліктними ситуаціями в діяльності керівника

Тема 10. Конфліктне спілкування в органах публічної влади.

Тема 11. Психологічні особливості прийняття управлінських рішень.

Тема 12. Психологія комунікацій в управлінні.

Тема 13. Ділове спілкування як засіб управлінського впливу

Тема 14. Психологія ділових переговорів

РОЗДІЛ 3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПСИХОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЇ

Зміст понять “управління”, “влада”. Еволюція управлінської думки. Порівняльна характеристика “старих” і сучасних організацій. Підходи до управління на основі виділення шкідливих управлінь: наукова організація праці (використання наукового аналізу для визначення оптимальних способів для виконання завдань), адміністративна (розвиток принципів управління, описання функцій управління, систематизований підхід до управління всією організацією), людських відносин (застосування прийомів управління міжособистими стосунками для підвищення задоволеності і продуктивності праці), науки управління (поглиблення складних управлінських проблем завдяки розробці та застосуванню моделей, розвиток кількісних методів в допомогу керівникам, що приймають управлінські рішення). Соціально-психологічні методи управління.

ТЕМА 2. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ КЕРІВНИКА.

Основні теорії лідерства: теорія рис, теорія ситуативна, синтетична. Професійно важливі якості керівника. Психологічні типи керівників. Управлінські ролі керівника. Психологічні особливості стилів управління. Поняття стилю управління та його зв'язок з особливостями мислення, прийняття рішення, спілкування. Психологічний зміст функції управління трудовою мотивацією. Управління на основі створення ситуацій визнання й успіху. Антимотивація підлеглих. Контроль як інструмент мотивації співробітників. Самодіагностика типу управлінської поведінки

ТЕМА 3. ОСОБИСТІСТЬ ПІДЛЕГЛОГО ЯК ОБ'ЄКТ УПРАВЛІННЯ.

Теорії особистості. Психоаналітична, поведінкова, гуманістична. Особистість підлеглого як об'єкт управління. Структура особистості. Спрямованість особистості. Потреби. Соціальні установки, їх вплив на поведінку. Пізнавальна сфера особистості. Індивідуально-психологічні властивості особистості. Врахування темпераменту, характеру, акцентуації характеру в управлінській діяльності. Професійні здібності, їх врахування та розвиток. Емоційна сфера особистості. Індивідуальні відмінності в емоційній сфері людини. Вольова сфера особистості. Самооцінка особистості. Рівень домагань. Комплекси неповноцінності, причини виникнення, прояв та попередження. Механізми психологічного захисту. Врахування індивідуальних проявів захисної поведінки підлеглих. Діагностика інтелекту (загального, соціального, вербального), творчих здібностей.

Психологічні закони управління та врахування їх в управлінні підлеглими. Закон залежності сприйняття людьми зовнішніх впливів від особливостей їх психічних структур. Закон неадекватного сприйняття людьми один одного. Закон неадекватної самооцінки. Закон розмивання змісту управлінської інформації. Закон самозбереження. Соціальний (адміністративний) вплив на підлеглих, його можливості і обмеження. Психологічна структура особистості як адресат психологічного впливу. Засоби психологічного впливу: переконання, навіювання, зараження, наслідування, прохання, примус, маніпуляція. Маніпулювання як реалізація прихованого інтересу. Методи маніпулювання. Використання соціально-психологічних засобів для маніпулювання. Мотивація як фактор впливу на підлеглого.

ТЕМА 4. КЕРІВНИЦТВО: ВЛАДА І ОСОБИСТІЙ ВПЛИВ КЕРІВНИКА.

Прагнення до лідерства та здатність до керівництва. Форми влади і впливу. Теорії лідерства. Моделі транзакційного, трансформаційного та автентичного лідерства. Підходи до професійно необхідних якостей керівника. Комбінаторно-прогностичний тип мислення керівника.

ТЕМА 5. СТИЛЬ УПРАВЛІННЯ.

Типологія стилів керівництва. Індивідуальні стилі управління. Прийоми і принципи управління. Феномен управління. Сутність феномену керівництва.

ТЕМА 6. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ В ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИКА

Сутність управлінського впливу керівника. Феномени групового тиску. Умови ефективності переконуючої інформації. Навіювання, основні закономірності процесу навіювання. Паніка як соціально-психологічне явище. Наслідування, закони наслідування.

Переконання, види переконуючих впливів. Типологія об'єктів психологічного впливу. Розпорядження керівника як форма управлінського впливу. Методи передачі управлінського розпорядження. Функції прямого управлінського впливу: інформаційна, мотиваційна, матеріального забезпечення, контрольно-оцінювальна. Основні форми наказів та розпоряджень, їх доцільність та ефективність. Варіанти вербальної оцінки підлеглого: заохочення, похвала, схвалення, критика, примус, натяк, комплімент, прохання, порада.

ТЕМА 7. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КЕРІВНИЦТВА НА ПУБЛІЧНІЙ СЛУЖБІ

Психологічна структура управлінської діяльності. Психологічні особливості національних систем керівництва. Психологічні риси особистості керівника, вимоги до нього як до лідера. Психологічна типологія лідерів. Організаторські та комунікаційні здібності. Час, його сприйняття й ефективність діяльності керівника. Деструктивна поведінка керівника.

Сутність поняття стилю керівництва. Класична типологія стилів керівництва. Вибір оптимального стилю керівництва. Гендерні особливості стилів керівництва. Стиль як форма зовнішнього прояву культури діяльності керівника.

Типи комунікативних завдань, які реалізуються на мікро рівні управлінської взаємодії. Стратегія управлінської взаємодії. Засоби управлінської взаємодії. Психологічні механізми управлінської взаємодії.

ТЕМА 8. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ КОЛЕКТИВОМ.

Психологічна сутність групи та рівні їх розвитку. Види груп, цілі їх діяльності. Характеристика групи як соціального феномена. Неформальні групи. Структура взаємовідносин у малій соціальній групі. Умови успішної діяльності групи. Соціально-психологічний клімат групи. Феномени групової життєдіяльності. Соціометрія. Методики вивчення міжособистісних стосунків, групової сумісності й згуртованості, морально-психологічного клімату. Формування психологічного клімату в організаційній структурі. Особливості ефективної команди. Управління організацією на різних стадіях розвитку.

Соціальна організація як об'єкт управління. Структура взаємовідносин у малій соціальній групі. Стадії розвитку колективу організації. Умови успішної діяльності групи. Феномени групової життєдіяльності. Розподіл ділових ролей в організації. Психологія впливу. Підбір управлінської команди.

Поняття поведінки та її види. Трудова поведінка. Ставлення до праці як характеристика трудової поведінки.

Суб'єктивна й об'єктивна оцінка відношення людини до праці. Психофізіологічні регулятори трудової поведінки. Соціально-психологічний тип організації та його вплив на формування окремих поведінкових характеристик. Фази організаційного онтогенезу та їх зв'язок з окремими типами поведінки.

Характеристика позитивних та негативних поведінкових компонент. Суть та наслідки деструктивного протистояння. Поняття характерологічної, деструктивної, девіантної, делінквентної поведінки. Сутність та наслідки психологічного саботажу.

ТЕМА 9. ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ В ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИКА

Поняття конфлікту, його структурні компоненти. Роль конфліктів у розв'язанні проблем особистісного та ділового характеру. Динаміка виникнення і розвитку конфлікту. Характеристика основних стадій конфлікту. Класифікація конфліктів. Конфлікти конструктивні та деструктивні. Внутрішньоособистісні конфлікти. Міжособистісні конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Конфлікт між особистістю і групою. Основні джерела і причини виникнення конфліктів в управлінні. Причини міжособистісних конфліктів у ситуації «керівник – підлеглий». Фази розвитку міжособового конфлікту. Стилi поведінки у конфлікті: суперництво, ухилення, пристосування, компроміс, співробітництво. Принципи і методи подолання конфліктів в управлінні. Специфіка спілкування з «важкими» людьми. Керівник як посередник у конфліктних ситуаціях між підлеглими. Прямі та опосередковані методи управління конфліктами в ролі «третього судді». Управління трудовою дисципліною.

ТЕМА 10. КОНФЛІКТНЕ СПІЛКУВАННЯ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.

Сутність конфліктного спілкування, його позитивна роль та небезпека. Основні джерела і причини виникнення конфліктів в публічному управлінні. Характерні риси та типи конфліктів. Бюрократія як феномен порядку і конфліктності в організації.

Стадії розвитку конфлікту. Сутність процесу розв'язання конфлікту. Типові помилки під час розв'язання конфліктів. Технологія розв'язання конфлікту. Форми, результати й критерії завершення конфліктів. Умови й фактори продуктивного завершення конфліктів. Рівні розв'язання конфліктів. Форми і типи поведінки людини в конфліктній ситуації. Дії керівника щодо аналізу конфліктної ситуації.

Стратегії конфліктного спілкування. Медіація та її використання в процесі вирішення конфліктних ситуацій. Формування прийняттого соціально-психологічного клімату в органах публічної влади.

Управління стресами в конфліктній ситуації.

ТЕМА 11. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ.

Поняття управлінського рішення. Типи управлінських рішень. Основні особистісні профілі рішень. Моделі поведінки керівників в процесі прийняття рішення. Психологічні варіанти управлінського впливу у формах та методах звернення керівника до працівників. Психогіометрія управлінських рішень.

Реалізація управлінських рішень та контроль їх виконання.

ТЕМА 12. ПСИХОЛОГІЯ КОМУНІКАЦІЙ В УПРАВЛІННІ.

Спілкування як комунікація. Функції, види та форми спілкування. Структура спілкування. Механізми дії в процесі спілкування. Труднощі спілкування. Психологічні особливості вербальної і невербальної комунікації. Класифікація невербальних засобів спілкування. Позиції та бар'єри у спілкуванні. Зміст та специфічні ефекти міжособистісного сприйняття. Зворотний зв'язок у процесі комунікації. Соціокультурні аспекти спілкування.

Психотехніка спілкування. Ефекти міжособистісного сприйняття. Методи забезпечення результативного спілкування. Особливості та правила конструктивної критики під час мовного спілкування.

ТЕМА 13. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ЗАСІБ УПРАВЛІНСЬКОГО ВПЛИВУ

Рівні та особливості ділового спілкування. Психологічний простір у спілкуванні. Етапи ділового спілкування. Рольова поведінка в діловому спілкуванні. Маніпуляції в діловому спілкуванні. Спілкування з використанням допоміжних засобів. Етнопсихологічні особливості ділового спілкування.

Структура, функції та етапи ділової бесіди. Стратегія і тактика проведення ділових бесід. Правила проведення ділових зустрічей. Методи забезпечення результативного спілкування.

Види і форми службових нарад. Особливості технології проведення нарад. Методика проведення ділових нарад. Психологічні аспекти підготовки та проведення нарад і зборів (мозкова атака, авторитарна нарада, послідовне узгодження рішення). Способи впливу на поведінку учасників наради. Імідж ділової людини як елемент невербального спілкування.

ТЕМА 14. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Призначення, функції і види переговорів. Техніка ведення ділових переговорів. Специфіка й особливості переговорного процесу. Стадії ведення переговорів. Методи і тактичні прийоми підготовки й ведення переговорів. Психологічні механізми і технологія переговорного процесу.

Психологічні модулі впливу на переговорах. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків. Психологічні умови успіху на переговорах.

Значення міміки та жестикуляції в процесі спілкування. Класифікація типів співрозмовників. Етнопсихологічні особливості переговорного процесу.

РОЗДІЛ 4. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Бакаленко О. А. Психологія управління: навч. посібник – Харків: ХНУРЕ, 2020. – 120 с.
Психологія управління: навч посібн / Н.А. Липовська, І.В. Письменний. – Дніпро : ГРПНІ, 2019. – 198 с.
2. Бандурка О.М., Бочарова С.П., Землянська О.А. Основи психології управління: Підручник. Х.: Ун-т внутр. дел, 1999. 524с.
3. Гриценко Т.Б Етика ділового спілкування. Навчальний посібник. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
4. Ефективна комунікація: публічний виступ : навч. посіб. / Т. Д. Єгорова. К. : НАДУ, 2018. 164 с.
5. Загірняк М.В., Почтовюк А.Б. Психологія управління: навчальний посібник. Харків: Видавництво «Точка», 2011. 194 с.
6. Кайлюк Є.М., Фесенко Г.Г. Психологія управління. Навч. посіб. 2-ге вид., виправл. й доповн. Х. : ХНАМГ, 2012. 202 с.
7. Кісіль З. Р. Психологія управління [Текст] : навч.-метод. посіб. / З. Р. Кісіль, О. Г. Угрин ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2018. 507 с.
8. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування: навч. посіб. /Уклад.: Гошовська В.А. [та ін.]. К.: К.І.С., 2016. 176 с
9. Кулинич І.О. Психологія управління: Навчальний посібник. К.: Знання, 2008. 292 с.
10. Орбан-Лемберик Л.Е. Психологія управління: Навчальний посібник. Івано-Франківськ: Плай,2001. 695 с.
11. Прищак М. Д. Психологія управління в організації : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця, 2012. – 141 с.
12. Психологія управління : навч. посібник / Д. І. Дзвінчук, Н. Г. Діденко, О. К. Любчук, В. І. Малімон / за заг. ред. проф. Д. І. Дзвінчука. К. : СІК ГРУП УКРАЇНА, 2013. 293 с.
13. Психологія управління та конфліктологія : підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.
14. Психологія управління. В. Брич, М. Корман. Видавництво: Кондор, 2013. 384 с.
15. Психологія управління. Собченко О.М., Подольська Л.Д.: Навч. пос. К.: Кондор-Видавництво, 2013. 196 с.
16. Соціальна психологія організацій та управління. Підручник. Власова О.І. Центр учбової літератури, 2019. 398 с.

17. **Старовойтенко Н. В.** Психологія управління: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни [Електронний ресурс] / авт.-упор. : Н. В. Старовойтенко, В. І. Осипенко, І. А. Чемерис, Л. І. Білик, С. І. Ключка ; М-во освіти і науки України, ЧДТУ. – Черкаси : ЧДТУ, – 2020. – 300 с.
18. Титов В.М., Стахневич В.І., Свистун В.І., Яшник С.В. Психологія управління: Методичний посібник. К.: Видавничий центр НАУ, 2003. 106 с.
19. Ходаківський Є. І. Психологія управління : навч. посіб. / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 664 с.
20. Чалдини Р. Психологія впливу. Спб.: Питер, 2007. 288 с.
21. Яшник С.В. Психологія управління: ЕНК [для студентів спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування] URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/enrol/index.php?id=2319>
22. Яшник С.В., Омельченко Л.М., Костюк Д.А. Психологія управління: Навчальний посібник / Укл.: Яшник С.В. – К.: РПФ «КОМПРІНТ», 2020. – 216 с.

Інформаційні ресурси

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея-НВ». 2015. 160 с. http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf
2. Бороздіна Г.В. Психологія і етика ділового спілкування https://stud.com.ua/7213/etika_ta_estetika/psihologiya_i_etika_dilovogo_spilkuvannya
3. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / За наук. ред. Л.М.Карамушки. – Полтава: ПОІППО. 2005. 64с. <http://poippo.pl.ua/file/book/dzyba.pdf>
4. Ділове спілкування. Методичні вказівки до семінарських занять для бакалаврів усіх галузей знань денної форми навчання. Луцьк: Луцький НТУ, 2014. 45 с. http://lutsk-ntu.com.ua/sites/default/files/profesiyni_komunikaciyi_seminari.pdf
5. Епилова, Приз Т.. Психологические методы управления персоналом <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-metody-upravleniya-personalom/viewer>
6. Карпов А.В. Організаційна психологія: навчальний посібник. 2013. https://stud.com.ua/60425/psihologiya/organizatsiyna_psihologiya
7. Методи прийняття управлінських рішень // Конспект лекцій з навчальної дисципліни. Дніпро: Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2019. 67с. <https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/2020/kzpd/z/zl16.2.pdf>
8. Мотозюк Л. Психологічні аспекти ухвалення управлінських рішень [file:///C:/Users/Yashnik%20Svetlana/Downloads/Znpkhist_2013_2_33%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yashnik%20Svetlana/Downloads/Znpkhist_2013_2_33%20(1).pdf)
9. Основні напрямки і перспективи дослідження спілкування https://stud.com.ua/49642/psihologiya/osnovni_napryamki_perspektivi_doslidzhennya_spilkuvannya
10. Прищак, М. Д. Психологія управління в організації : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. [2-ге вид., перероб. і доп.]. Вінниця, 2016. 150 с. https://shron1.chtyvo.org.ua/Pryschak_Mykola/Psykholohiia_upravlinnia_v_orhanizatsii.pdf