

DOI [https://doi.org/10.32405/2522-9931-2020-14\(43\)-84-101](https://doi.org/10.32405/2522-9931-2020-14(43)-84-101)

УДК 159.9

Жебчук Іван Васильович,

аспірант кафедри психології

Університету економіки та права «КРОК».

Київ, Україна.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1773-4054>

johnny_whisper@meta.ua

СИТУАТИВНЕ ВИКОРИСТАННЯ ЗАСОБІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ДИРЕКТОРА ШКОЛИ

Анотація. У статті узагальнено науково-теоретичні знання про управлінську діяльність керівника закладу загальної середньої освіти та її особливості, представлено психологічні механізми, які керівник використовує для впливу на персонал, розкрито сутність психологічного впливу та його роль в управлінській діяльності, розкрито результати теоретичного та емпіричного дослідження засобів психологічного впливу як невід'ємної складової психологічної компетентності керівника. Представлено особливості використання найбільш ефективних та найбільш поширених засобів психологічного впливу, що застосовуються в управлінській діяльності керівника закладу загальної середньої освіти. Проблема впливу керівника на персонал є дуже актуальною на сьогодні, оскільки управлінська діяльність є взаємодією між тим, хто керує і тими, ким керують. Тому очевидно, що в процесі взаємодії постійно відбуваються процеси впливу. Важливо, щоб вплив був свідомим і цілеспрямованим. Для ефективного впливу на дії персоналу сучасний керівник повинен володіти глибоким розумінням психологічних основ управлінської діяльності, здатністю забезпечити умови, які сприятимуть ефективній спільній праці в організації. Середовищем дослідження був заклад загальної середньої освіти. Результати теоретичного та емпіричного дослідження показують, що незважаючи на різницю у віці, соціальному статусі чи рівні освіченості, найбільш ефективними засобами психологічного впливу є переконання, навіювання, зараження, прихильність і прохання. Існує велика кількість різних класифікацій засобів психологічного впливу. У даній статті представлена авторська модель класифікації засобів психологічного впливу відповідно до ситуації її застосування.

Ключові слова: управлінська діяльність; психологічний вплив; переконання; навіювання; зараження; прихильність; прохання.

ВСТУП / INTRODUCTION

Постановка проблеми. «Керівник, який хоче працювати якомога ефективніше, отримати все, що можна, від підлеглих, не може дозволити собі застосування одного стилю управління. Скоріш за все, керівник повинен навчитися користуватися всіма стилями, методами і типами впливу», – писали М. Мескон, М. Альберт і Ф. Хедоурі у своїй праці «Основи менеджменту». Широкий репертуар стилів, технологій, методів і прийомів психологічного впливу, які застосовує керівник, високий ступінь здатності встановлювати відповідність ситуації і кращого для них стилю впливу, краще вміння переключатися з одного стилю впливу на інший робить продуктивнішими управлінську діяльність і спільну трудову діяльність всіх працівників. Тому, найбільш ефективні керівники – ті, хто веде себе по-різному, залежно від контексту і вимог ситуації, грамотно застосовує максимально широкий спектр методів і технологій психологічного впливу в рамках адміністративної діяльності, відповідних актуальній ситуації [1, с. 178].

Не дивлячись на те, що проблеми психологічного впливу та проблеми управління навчальними закладами зазнали досить широкого вивчення, питання психологічної складової у процесі управління навчальними закладами залишається досі недостатньо дослідженою сферою. Саме тому дана стаття присвячена розкриттю значення використання засобів психологічного впливу у різних ситуаціях діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми психології управління розглядалися такими науковцями як Г. Бальтасар [2], Ю. Конаржевський [3], Т. Малкова [4], М. Мескон [5], М. Прищак [6], Є. Ходаківський [7]. Аналіз наукових праць показує, що ключем до розв'язання проблем управлінської діяльності є виявлення умов та чинників професійного розвитку керівника (І. Вітенко [8], Л. Карамушка [9], С. Мартиненко [10], Т. Сорочан [11] та ін.). Проблематику впливу розкрито у працях таких вітчизняних науковців як Н. Алюшина [12], О. Богуславська [13], В. Паригін [14], Я. Чаплак [15] та інших, проте акцент саме на використанні засобів психологічного впливу зробили російські науковці (Г. Залеський [16], М. Душкіна [1], Т. Кабаченко [17]).

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ / AIM AND TASKS

Мета статті: розкрити роль засобів психологічного впливу у різних ситуаціях діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

Відповідно до зазначеної мети у статті поставлено такі **завдання**:

- узагальнити науково-теоретичні знання про психологічний вплив;

- на основі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження з'ясувати які засоби і техніки використовуються з метою психологічного впливу у різних ситуаціях діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ / THE THEORETICAL BACKGROUNDS

Теоретичні: аналіз філософської, соціологічної, психологічної, педагогічної літератури щодо визначення умов соціально-педагогічного контексту модернізації освіти, концепцій педагогічної та професійної управлінської діяльності, розвитку професійної культури та самосвідомості особистості керівників закладів загальної середньої освіти на засадах безперервності, який використовувався для з'ясування сутності базових понять дослідження та обґрунтування теоретико-методологічних засад дослідження; узагальнення, класифікація, порівняння, систематизація теоретичного матеріалу та управлінського досвіду – для визначення ролі психологічної компетентності керівника, складовою якої є його вміння використовувати засоби психологічного впливу для підвищення ефективності своєї діяльності; моделювання системи засобів психологічного впливу в управлінській діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

Емпіричні: діагностичні (анкетування, тестування, бесіда), статистичні (кількісна та якісна обробка даних), обсерваційні (включене спостереження), констатуючий і формуючий експеримент – для вивчення стану досліджуваної проблеми, визначення критеріїв і показників отриманих результатів експерименту та розробки теоретико-методичних та науково-практичних рекомендації для покращення ефективності діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

Процес емпіричного дослідження було проведено в 5 етапів: констатуючий експеримент, збір емпіричних даних, формуючий експеримент, контрольне опитування і анкетування та обробка статистичних даних і підведення підсумків дослідження.

Пошуково-експериментальна робота виконувалася в спеціалізованій загальноосвітній школі I–III ступенів № 314 з поглибленим вивченням іноземної мови. Дослідженням було охоплено 60 працівників, 45 учнів та 120 батьків закладу освіти.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ / RESEARCH METHODS

Ефективне управління людськими ресурсами не можливе без застосування психологічних механізмів впливу керівника на персонал.

Механізми впливу є невід'ємними і найважливішими факторами в структурі управління діяльністю персоналу. Проблема впливу керівника на персонал на даний момент є дуже актуальною, оскільки управління – це взаємодія того, хто керує з тим, ким керують. Таким чином, очевидно, що в процесі взаємодії вплив здійснюється постійно в самих різних формах. Важливо, щоб вплив був усвідомленим, цілеспрямованим з боку керівника.

Результати нашого емпіричного дослідження показали, що найбільш дієвими та гуманними засобами психологічного впливу, які керівник закладу загальної середньої освіти може використовувати для покращення своєї управлінської діяльності є переконання, зараження, навіювання, прихильність та прохання.

В процесі своєї діяльності керівник закладу загальної середньої освіти використовує різні форми ділового спілкування. Тому використання засобів психологічного впливу відповідним керівником розглядатимуться нами відповідно до таких ситуацій: конфлікти, публічні виступи, наради, прийом відвідувачів.

Кожна із цих форм спілкування має свої особливі вимоги, але підпорядковуються вони одній меті – ефективно вирішувати наявні проблеми. В рамках кожної із цих форм ділового спілкування здійснюється психологічний вплив, прямий і опосередкований, свідомий чи несвідомий.

Ділове спілкування, як складова частина культури управління, повинне ґрунтуватися на засадах етичних норм, певних ритуальних правил ділових взаємин, знання й уміння, які пов'язані з обміном інформацією, використанням способів і засобів взаємовпливу та взаєморозуміння. У цьому контексті вагомим значення набуває моральний аспект ділового спілкування. Етика ділового спілкування ґрунтується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, колег, які сприяють розвиткові співпраці, розв'язанню поставлених проблем. А це й зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів та дій, а також запобігання обману й порушенню взятих зобов'язань [18, с. 252].

1. Використання засобів психологічного впливу в конфліктних ситуаціях.

Спільна трудова діяльність, а також діяльність ділового спілкування, далеко не завжди протікає гладко. Часто трапляються ситуації розбіжності інтересів. Вони викликають складні ситуації, що супроводжуються специфічними способами взаємодії, які називають конфліктними.

Конфлікт – важко вирішувана ситуація, яка може виникати через дисгармонію міжособистісних відносин людей у суспільстві чи групі, а також в

результаті порушення рівноваги між структурами, що в них існують. Конфлікти виникають не через об'єктивні обставини, а в результаті їх неправильного суб'єктивного сприйняття та оцінки людьми [19, с. 115].

Наявність конфліктів негативно впливає на ефективність функціонування організації та психологічний клімат у трудовому колективі. Тому слід зауважити, що найкращим способом вирішення конфлікту є його профілактика, тобто вміння уникати чи послаблювати дію факторів, які сприяють виникненню конфлікту – конфліктогенів. Для цього потрібно уникати таких дій-конфліктогенів як демонстрація зарозумілості, прояву самовпевненості, нав'язування порад, перебивання, порушення етики чи приниження, проявів егоїзму чи агресивності. Конструктивне вирішення конфлікту залежить від таких факторів:

- адекватність сприйняття конфлікту його учасниками
- відкритість і ефективність спілкування сторін з використанням технік слухання, аргументації, нейтралізації зауважень тощо.
- створення атмосфери взаємної довіри і співпраці з використанням технік зняття психоемоційної напруги
- коректне використання сторонами технік психологічного впливу та прийомів протистояння [1, с. 191–192].

Передумовою позитивного вирішення конфліктної ситуації, коли керівник виступає в ролі медіатора, є завоювання прихильності сторін конфлікту, що в подальшому може серйозно вплинути на перебіг спілкування та є основою для застосування інших засобів психологічного впливу.

Найбільш ефективним засобом психологічного впливу при вирішенні конфлікту є переконання, оскільки воно орієнтоване на свідомість, почуття і досвід іншої людини з метою формування у неї нових установок. Воно ґрунтується на тому, щоб за допомогою логічного обґрунтування домогтися згоди від людини, яка приймає інформацію. Реалізується за допомогою техніки стверджувальних відповідей та аргументації.

Для створення атмосфери взаємної довіри і співпраці доцільно використовувати навіювання, яке являє собою цілеспрямований неаргументований вплив однієї людини на іншу за допомогою передачі інформації з метою нав'язування певних настанов. Реалізується навіювання в даному контексті шляхом використання особистого авторитету, соціального статусу, створення обстановки, що посилює вплив навіювання, за допомогою впевненості вербальної і невербальної поведінки та темпо-ритмічних характеристик мовлення. В певних випадках, в залежності від природи конфлікту, доцільним буде використання такого засобу психологічного впливу як прохання.

2. Використання засобів психологічного впливу під час публічних виступів.

Публічний виступ – це один із видів усного ділового спілкування, який може відбуватися у формі доповіді, промови чи лекції. Діяльності керівника закладу загальної середньої освіти притаманні такі форми публічних виступів як доповідь та промова. Обидві форми є усним виступом з метою висвітлення певної інформації та впливу на розум, почуття і волю слухачів. Під час виголошення промови мають значення як логічна побудова тексту. Його емоційна насиченість, так і вольові імпульси мовця. Ураховуючи вид промови, оратор повинен змінювати характер виступу і засоби, якими оперуватиме під час її виголошення [20, с. 167–168].

Ділова промова характеризується лаконізмом, критичністю спрямування, полемічністю та аргументованістю викладених у ній фактів. Однак, при вирішенні сучасних практичних задач, старих підходів риторики, які приділяють увагу логічній побудові мовлення та переконливій аргументації, виявляється недостатньо. Виходячи із сучасних уявлень, ситуація мовленнєвого спілкування виступає як складне системне утворення з багаточисельними компонентами [1, с. 205].

Найбільш важливим компонентом публічного виступу вважається мовлення, точніше його зміст. Сприйняття змісту мовлення аудиторією відбувається в певних просторово-часових і соціально-політичних умовах. Одна й та ж тема по-різному сприймається в умовах війни і в умовах миру. На ставлення аудиторії до спілкування з виступаючим впливають призначення, розміри і оформлення приміщення, в якому відбувається зустріч. Не випадково при проведенні заходів обстановці приділяється значна увага. Часто предмети, що знаходяться в приміщеннях, підбираються спеціально і мають певну символіку, яка має своє коріння в історичному минулому певного етносу. Ці особливості взаємодії оратора з аудиторією є екстралінгвістичними невербальними характеристиками спілкування. До невербальних компонентів усного виступу відносять також технічні (візуальні – «презентації», і аудіальні – «звуковий фон») і наочні (макети, муляжі, моделі тощо) засоби, які використовує комунікатор. В усному виступі можна виділити такі компоненти: вербальні (текст виступу), пара лінгвістичні, невербальні.

Ефективність текстового повідомлення залежить від вибраних лінгвістичних засобів спілкування. Ті з них, які сприяють адекватному розумінню тексту, називаються лінгвістично релевантними. Готовність до адекватного тлумачення текстів і повідомлень визначається тезаурусом, тобто загальною системою значень, якої додержуються всі члени даної

соціальної спільноти. Разом з тим, в залежності від соціальних, політичних, етнічних, професійних, вікових та індивідуально-психологічних особливостей значення одних і тих самих слів сприймається різними людьми по-різному. Тезаурус окремої особистості чи групи людей завжди містить як і спілкування, так і специфічні елементи. Переважання в тезаурусі специфічних для даної соціальної групи значень може привести до викривлення значення повідомлення або його частковому розумінню. Професійне мовлення чи жаргон спеціалістів однієї галузі знань може виявитися недоступним для представників інших спеціальностей. Те ж саме можна сказати про сленг [6, с. 714–715].

Публічне мовлення становить собою один із жанрових різновидів мовленнєвої діяльності, досить своєрідною за своєю природою, місцем серед інших видів мовлення, а також за своїми якісними характеристиками. Серед них – писемно-усна форма публічного мовлення, на етапі існування якої мовець повинен викласти свої думки письмово. Це необхідно для збереження думки, побудови логічно сформульованих понять, безперечної впевненості у власних судженнях та подальшого точного, ясного й стисло викладу їх перед аудиторією. Це підтверджує й вислів Д. Карнегі: «Постійно занотовуйте всі роздуми, які спадають вам на думку, і весь час ретельно обдумуйте їх... Записуючи, я відшліфовую як саму думку, так і її словесну форму... значно легше аналізувати факти після їхнього попереднього запису: добре сформульована проблема – наполовину розв'язана проблема» [18, с. 242].

В самопрезентації виступаючого значну роль відіграє його зовнішній вигляд, під яким ми розуміємо індивідуально-неповторну сукупність фізичних («тілесних») якостей людини і особливостей їхнього оформлення. Зовнішній вигляд оратора може відповідати або не відповідати ситуації спілкування. В певних ситуаціях зовнішній вигляд учасників спілкування суворо регламентується (наприклад, під час дипломатичних прийомів). Зовнішній вигляд несе інформацію про соціальну приналежність, статус людини в суспільстві, риси його особистості – наприклад, ціннісні орієнтації. Вміння оратора контролювати свою поведінку багато в чому залежить від міри усвідомлення значення окремих складових ситуації спілкування і навичок свідомої регуляції своєї поведінки. Поелементний аналіз структури і функцій складових ситуації спілкування – один із можливих підходів до його розгляду. Інший підхід може базуватися на визначенні Т. Дридзе поняття «текст»: текст – система смислових елементів, об'єднаних в єдину замкнуту ієрархічну комунікативно-пізнавальну структуру задумом

(комунікативним наміром), що відповідає конкретній меті суб'єктів спілкування [6, с. 716].

Публічна промова в діловому спілкуванні є завжди суґубо праґматичною і, як будь-який вид комунікації, впливає на слухачів не лише вербальними засобами – словами, а й невербальними. До їх числа відносяться засоби, що належать кільком невербальним підсистемам, а саме візуалістичним, пара- і екстралінгвістичним, тобто розміщення, поза, візуальний контакт, інтонація, паузи, темп, ритм, динаміка, гучність тощо. Все це вимагає від виступаючого вибору адекватних засобів впливу і володіння відповідними техніками, що використовуються у всіх видах комунікації [1, с. 204–205].

З огляду на це, найоптимальнішим засобом психологічного впливу під час публічних виступів є переконання, що реалізується шляхом аргументації та техніки стверджувальних відповідей. Для підкріплення процесу аргументації доцільно застосовувати також такі засоби як навіювання (використання авторитету, темпо-ритмічні характеристики мовлення), зараження (шляхом залучення до діяльності та використання технік проксеміки), прихильність (за допомогою самопрезентації та самореклами) та прохання (ясне та ввічливе формулювання завдання).

3. Використання засобів психологічного впливу під час нарад.

Ділова нарада є загальноприйнятою формою ділового спілкування в організації для обговорення питань і проблем, що потребують спільного осмислення і вирішення всіма учасниками спільної діяльності і партнерами по спілкуванню. В залежності від управлінських функцій і цілей виділяють такі види нарад: по плануванню, мотивації праці, внутрішньої організації, контролю за діяльністю співробітників. Так само, як і інші форми ділового спілкування, нарада передбачає більш формалізований контакт керівника з підлеглими. Вона вимагає від комунікації ряд вимог. В процесі ділових нарад зазвичай виділяють ті ж основні етапи: початок наради, передача основної інформації, аргументація, нейтралізація зустрічних зауважень чи аргументів, прийняття рішення [1, с.214]. Цей традиційний метод управління може бути високоефективним лише за умов інтенсивного, активного обміну думками підготовлених учасників. Тоді це буде дійсно зібрання, де радять – нарада, а не формальне засідання, де сидять і переливають з пустого в порожнє, колективно марнуючи час.

Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення. Спільна думка іноді важить

набагато більше, ніж сума окремих думок членів даного колективу.

Ділова нарада — це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат. Проблема, яка виносить для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: організаційний, виробничий, дисциплінарний, інформаційний тощо. Оптимальна кількість учасників наради – 10–12 осіб. Більша кількість учасників просто не зможе взяти активної участі в обговоренні, а менша не дасть змоги виявити різні погляди на проблему. Ефективність наради певною мірою залежить від рівня підготовки як самої наради, так і окремого її учасника й, безумовно, керівника [18, с. 240].

Успішне проведення наради передбачає наявність головуючого, який надає слово, слідує за регламентом і порядком, за послідовністю виступаючих та дотриманням програми наради й теми питання, що обговорюється. Головуючий, не беручи участі в обговоренні, обов'язково повинен підводити підсумок із кожного пункту програми і, насамкінець наради, узагальнити зроблені висновки. Комунікабельний, толерантний, увічливий, із почуттям гумору головуючий — це гарант того, що на нараді відбудеться плідна дискусія, а не безконтрольна, стихійна й нудна балаканина із загальних питань [18, с. 242].

Під час проведення нарад керівником доцільне використання всіх засобів психологічного впливу, які за результатами дослідження виявилися найбільш дієвими: переконання (за допомогою техніки стверджувальних відповідей та техніки двохсторонньої аргументації), навіювання (шляхом використання авторитету та темпо-ритмічних характеристик повідомлення), зараження (шляхом залучення до діяльності з урахуванням особливостей проксеміки), прихильність (за допомогою самопрезентації) та прохання (ясне і ввічливе формулювання завдання та визнання права адресата у відмові).

4. Використання засобів психологічного впливу під час прийому відвідувачів.

Одним із найбільш поширених видів комунікативної діяльності керівника закладу загальної середньої освіти є прийом відвідувачів, який проходить у формі бесіди. Бесіда – це такий вид ділового спілкування, коли за допомогою слова намагаються викликати певні дії у партнера, які сприятимуть зміні ситуації, встановленню нових відносин чи вирішенню певних організаційних питань чи проблем. Цей вид ділового спілкування передбачає такі ж етапи, як і попередні. Проте його початковий етап вимагає зняття психоемоційної напруги з використанням кінетичних, проксемічних, пара- і екстралінгвістичних засобів спілкування і технік

застосування компліментів, аргументів та ін. [18, с. 248]. Як правило, використовуються такі стандартні прийоми початку бесіди в діловому спілкуванні:

- зняття напруги для встановлення контакту;
- вихідної точки для розв'язання розмови;
- стимуляції уваги для постановки ряду проблем;
- прямого підходу для переходу до справи рішення [1, с. 209].

Пропонуються такі техніки зняття психоемоційної напруги (з використанням кінетичних, проксемічних, пара- і екстралінгвістичних засобів впливу та технік застосування компліментів, аргументів тощо):

- надання партнеру можливості висловитися;
- вербалізація емоційного стану обох партнерів;
- фокусування уваги на спільних рисах з партнером;
- виявлення інтересу до проблеми партнера;
- демонстрація значущості партнера та його думки;
- визнання неправоти в окремих позиціях;
- пропонування конкретного виходу із ситуації;
- звернення виключно до фактів;
- використання адекватного темпу, ритму і тону мовлення;
- підтримання оптимальної дистанції і пози [1, с. 210].

Під час прийому відвідувачів, як і під час публічних виступів чи нарад, де керівник виступає комунікативним центром, доцільне використання ним всіх перелічених нами гуманних засобів психологічного впливу з використанням стимулів, орієнтованих на різні аналізатори: візуальні, звукові, ольфакторні (запахи) тощо.

Візуальний об'єкт може тією чи іншою мірою викликати естетичні переживання, які здатні спонукати до тієї чи іншої активності [17, с. 109–124].

Звукові стимули, як і візуальні, мають також різні види. Це, перш за все, вплив звукових стимулів, який виникає у зв'язку зі зміною аудіо поля. Так, фраза, на відміну від інших, сказана шепотом, дозволяє певним чином розмістити акценти у відповідній репліці. У зв'язку з цим, зміна тембру, тривалість звучання та інших характеристик елементів аудіо поля можуть відіграти роль своєрідних маркерів. Орієнтовна реакція також може бути наслідком неочікуваного порушення «звукового» контексту, коли з'являється неочікуваний звуковий фрагмент, що має інше емоційне забарвлення, «не з тієї опери»; мовлення переривається специфічним шумом чи, навпаки, тишею.

Звукові стимули використовуються як засіб, що дозволяє концентрувати увагу. Значне місце в числі ефектів, що викликаються звуковими стимулами,

займають ті, що зумовлені психофізіологічними реакціями, зумовленими специфікою сигналів, їх гучністю, тембром, висотою звуків. Дуже цікавими є ефекти, що базуються на символічному значенні стимулу, що витікає із узагальнення безпосередніх спостережень людини, її чуттєвого досвіду [17, с. 128–133].

Розглядаючи причини, що зумовлюють ті чи інші психологічні ефекти під час впливу візуальних і звукових стимулів, не можна не згадати такі характеристики як темп і ритм їх представлення. Дослідники зазначають, що ритмічні подразники (музика, колір і рух) використовуються практично у всіх культурах. Звукові і візуальні стимули саме при їхньому ритмічному представленні виступають засобом концентрації уваги під час гіпнозу, підготовки шаманів до ритуалу, в процесі оволодіння руховими навичками, для узгодження фізичних зусиль і динамічних моментів людей, що працюють разом. Ритмічні подразники виступають в ролі дестабілізуючих факторів, що зумовлюють зміну актуального стану свідомості і перехід у змінені стани, а також використовуються як засіб, що сприяє більш ефективному емоційному зараженню [21, с. 309].

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ / RESEARCH RESULTS

Результати теоретичного та емпіричного дослідження показали, що найбільш дієвими та гуманними засобами психологічного впливу, які керівник закладу загальної середньої освіти може використовувати для покращення своєї управлінської діяльності є переконання, зараження, навіювання, прихильність та прохання.

На основі теоретичного та емпіричного дослідження створено авторську модель класифікації засобів психологічного впливу відповідно до ситуації їх використання (табл.).

Таблиця

Модель класифікації засобів психологічного впливу відповідно до ситуації їх використання

Ситуації	Засоби психологічного впливу, які доцільно використовувати
Конфліктні ситуації	Переконання, навіювання, прохання
Публічні виступи	Переконання, навіювання, зараження, прихильність, прохання
Наради	Переконання, навіювання, зараження, прихильність, прохання
Прийом відвідувачів	Переконання, навіювання, зараження, прихильність, прохання

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ / CONCLUSIONS AND PROSPECTS FOR FURTHER RESEARCH

Сучасна наука розглядає управління як функцію організованих систем, що забезпечує збереження їх певної структури, підтримку режиму діяльності, реалізацію їх цілей і програм. Тобто управління – це впорядкування відповідної структури і забезпечення ефективного її функціонування відповідно до закономірностей існування і розвитку даної системи.

Основою будь-якого виду професійної діяльності є професійна, етична, психологічна складові. Але аналіз різних видів професійної діяльності засвідчує, що значення, місце цих складових у них різне. Основою професіоналізму всіх видів діяльності є, безумовно, професійна складова – знання, уміння, навички у відповідній сфері професійної діяльності. Не зовсім визначеною, однозначною, є роль етичної та психологічної складових – етичної та психологічної культури носія відповідної професії. В багатьох випадках дані аспекти професійної діяльності просто ігноруються, особливо в інженерно-технічній діяльності. Все це засвідчує суто технократичний підхід до поняття професіоналізму, недостатню увагу ціннісним, особистісним, психологічним засадам професійної діяльності людини та її життєдіяльності в цілому.

Компетентне використання людиною різних видів психологічного впливу в діловому спілкуванні є важливою складовою її культури. Саме правильний добір засобів і механізмів впливу сприяє досягненню оптимального результату взаємодії, розвитку особистості, формуванню в неї високих моральних якостей, реалізації її творчих здібностей та можливостей самовдосконалення [22, с. 59].

Питання вибору і використання різних засобів і методів для досягнення конкретних цілей діяльності, в тому числі ділового спілкування, вирішується кожним керівником індивідуально у відповідності до актуальних цілей та задач. Однак, треба розуміти, що без знання психологічних закономірностей, феноменів та ефектів впливу, нехтуючи психологічними законами, неможливо досягти ні бажаних результатів впливу в процесі ділового спілкування, ні створення оптимальних умов для розвитку особистості керівника чи його самоактуалізації. Тому так важливо розуміти необхідність використання конструктивних засобів психологічного впливу в рамках гуманістичної стратегії в діловому спілкуванні та володіти ефективними психологічними технологіями та вміти їх адекватно застосовувати.

У даній статті ми виділили, на наш погляд, моменти, які важливі для аналізу причин та механізмів тих явищ, що виникають при застосуванні засобів, методів і прийомів психологічного впливу, і представили деякі найбільш вживані його техніки та технології, а також їхню роль у підвищенні рівня

ефективності діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що отримані результати можуть використовуватися психологами як базові для подальшого дослідження сфери управління; за умови впровадження досягнутих результатів у практику, керівники навчальних закладів, оволодівши майстерністю використання засобів психологічного впливу та управління, зможуть конструктивно побудувати свої відносини з колективом, досягати поставлених організаційних цілей та вирішувати низку проблем, користуючись розробленими методичними рекомендаціями.

Перспективи подальших досліджень полягають у комплексному вивченні засобів психологічного впливу у контексті управлінської діяльності керівника закладу загальної середньої освіти та розробці практичних методик їх використання відповідно до організаційних проблем та цілей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ / REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] М. Р. Душкина, Психология влияния. Санкт-Петербург, Россия: Питер, 2004, 224 с.
- [2] Г. Бальтасар, *Герой: трактат про розвиток особистості*; С. А. Купрієнко, Ред. і пер. Київ, Україна, 2019, 99 с.
- [3] Ю. А. Конаржевский, *Менеджмент и внутришкольное управление*. Москва, Россия: Центр «Педагогический поиск», 2000, 224 с.
- [4] И. В. Сингаевская, Т. Н. Малкова, «Публичное выступление: структурно-функциональный анализ», *Философия и социальные науки в современном мире: на Международ. науч. конф. к 30-летию фак. философии и соц. наук Белорус. гос. ун-та (Минск, 26–27 сентября 2019 г.)*; Белорус. гос. ун-т; редкол.: В. Ф. Гигин (пред.) [и др.]. Минск, Беларусь: БГУ, 2019, с. 713–717.
- [5] М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, *Основы менеджмента*; пер. с англ. Москва, Россия: Дело, 1998, 800 с.
- [6] М. Д. Прищак, О. Й. Лесько, *Психологія управління в організації: навч. посіб.* Вінниця, Україна, 2012, 141 с.
- [7] Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар, *Психологія управління: підручник*; 3-тє вид., перероб. та доп. Київ, Україна: Центр учбової літ-ри, 2011, 664 с.
- [8] І. С. Вітенко, Т. І. Вітенко, *Основы психологии*; вид. друге, перероб. і доп. Вінниця, Україна: НОВА КНИГА, 2008, 256 с.
- [9] Л. М. Карамушка, *Психологія управління: навч. посіб.* Київ, Україна: Міленіум, 2003, 344 с.

- [10] С. М. Мартиненко, «Оновлення управлінських функцій керівника сучасного навчального закладу в умовах реформування національної системи освіти», *Управління школою*, № 7, (19) берез., с. 8–9, 2003.
- [11] Т. Сорочан, «Нові категорії педагогіки: науково-методичний супровід», *Шлях освіти*, № 3, с. 15–19, 2002.
- [12] Н. О. Алюшина, Т. В. Новаченко, *Психологічні механізми ефективного управлінського впливу: навч.-метод. матеріали*. Київ, Україна: НАДУ, 2013, 48 с.
- [13] О. Г. Богуславська, «Психологічний вплив та засоби протидії небажаному впливу – практичні аспекти» *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*; В. Г. Воронкова, Ред. Запоріжжя, Україна, Вип. 67, с. 203–214, 2016.
- [14] Б. Д. Парыгин, *Основы социально-психологической теории*. Москва, Россия: Мысль, 1971, 352 с.
- [15] Я. Чапак, «Психологічний вплив у науковій психології», *Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія*, Вип. 16(2), с. 132–145, 2011. [Електронний ресурс].
Доступно: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpfsp_2011_16\(2\)_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpfsp_2011_16(2)_19)
- [16] Г. Е. Залесский, *Психологические вопросы формирования убеждений*. Москва, Россия: МГУ, 1994, 144 с.
- [17] Т. С. Кабаченко, *Методы психологического воздействия: учеб. пособие*. Москва, Россия: Пед. общество России, 2000, 554 с.
- [18] М. Г. Зубков, *Сучасна українська ділова мова*; 3-тє вид., допов. Харків, Україна: Торсінг, 2003, 448 с.
- [19] В. Крысько, *Словарь-справочник по социальной психологии*. Санкт-Петербург, Россия: Питер, 2003, 416 с.
- [20] М. І. Лісовий, *Культура професійного мовлення: навч. посіб. для студ. вищих мед.х навч. закладів*. Вінниця, Україна: НОВА КНИГА, 2010, 176 с.
- [21] И. Смирнов, Е. Безносок, А. Журавлев, *Психотехнологии: компьютерный психосемантический анализ и психокоррекция на неосознаваемом уровне*. Москва, Россия: Прогресс-Культура, 1995, 416 с.
- [22] Т. К. Чмут, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська, *Етика ділового спілкування: курс лекцій*; 2-ге вид. Київ, Україна: МАУП, 2003, 208 с.

SITUATIONAL USE OF MEANS OF PSYCHOLOGICAL INFLUENCE IN THE WORK OF THE HEAD OF A SECONDARY SCHOOL

Ivan Zhebchuk,

Ph.D. student, Dept. of Psychology,
University of economics and law 'KROK'.
Kyiv, Ukraine.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1773-4054>
johnny_whisper@meta.ua

Abstract. This article generalizes scientifically theoretical knowledge about management and its peculiarities, represents psychological mechanisms which an administrator uses to influence the staff, discovers the essence of psychological influence and its role in management activity, reveals the results of theoretical and empiric investigation of the means of psychological influence as an inseparable part of administrator's psychological competence. It shows the peculiarities of usage of the most effective and widely used means of psychological influence applied in management activity of the secondary school principal. The problem of influence of a manager on the staff is now very relevant, for management is an interaction between those who directs and those who are directed. That is why it is evident that in the process of interaction different forms of influence take place constantly. It is important that the influence should be conscious and purposeful. For the effective influence on the activity of the staff a contemporary manager should have a profound understanding of the psychological bases of management, the ability to provide conditions which stimulate an effective collective work in an organization. The results of the theoretic and empiric research show that in spite of the difference in age, social status or level of education, the most effective means of psychological influence are persuasion, suggestion, infection, affection and request. There are a lot of different classifications of the means of psychological influence. In this article we presented our own model of classification of the means of psychological influence according to the aim and environment of use.

Keywords: management; psychological influence; persuasion; suggestion; infection; affection; request.

СИТУАТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРЕДСТВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЛИЯНИЯ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДИРЕКТОРА ШКОЛЫ

Жебчук Иван Васильевич,

аспирант кафедры психологии

Университета экономики и права «КРОК».

Киев, Украина.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1773-4054>

johnny.whisper@meta.ua

Аннотация. В статье обобщено научно-теоретические знания об управленческой деятельности руководителя общеобразовательного учебного учреждения и ее особенности, представлено психологические механизмы, которые руководитель использует для влияния на персонал, раскрыто сущность психологического влияния и его роль в управленческой деятельности, раскрыты результаты теоретического и эмпирического исследования средств психологического влияния как неотъемлемой части психологической компетентности руководителя. Представлено особенности использования наиболее эффективных и наиболее распространенных средств психологического влияния, которые используются в управленческой деятельности руководителя общеобразовательного учебного учреждения. Проблема влияния руководителя на персонал очень актуальная на сегодня, поскольку управленческая деятельность это взаимодействие между теми, кто руководит, и теми, кем руководят. Поэтому очевидно, что в процессе взаимодействия постоянно происходят процессы влияния. Важно, чтобы влияние было осознанным и целенаправленным. Для эффективного влияния на действия персонала современный руководитель должен владеть глубоким пониманием психологических основ управленческой деятельности, способностью обеспечить условия, которые будут способствовать эффективной совместной работе в организации. Средой исследования послужило среднеобразовательное учебное учреждение. Результаты теоретического и эмпирического исследования показывают, что, не взирая на разницу в возрасте, социальном статусе или уровне образования, наиболее эффективными средствами психологического влияния есть убеждение, внушение, заражение, приверженность и просьба. Существует большое количество разных классификаций средств психологического влияния. В статье представлена авторская модель классификаций средств психологического влияния в соответствии с ситуацией ее использования.

Ключевые слова: управленческая деятельность; психологическое влияние; убеждение; внушение; заражение; приверженность; просьба.

REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

- [1] M. R. Dushkina, Psihologiya vliyaniya. Sankt-Peterburg, Rossiya: Piter, 2004, 224 s.
- [2] H. Baltasar, Heroi: traktat pro rozvytok osobystosti; S. A. Kupriienko, Red. i per. Kyiv, Ukraina, 2019, 99 s.
- [3] YU. A. Konarzhevskij, Menedzhment i vnutrishkol'noe upravlenie. Moskva, Rossiya: Centr «Pedagogicheskij poisk», 2000, 224 s.
- [4] I. V. Singaevskaya, T. N. Malkova, «Publichnoe vystuplenie: strukturno-funkcional'nyj analiz», Filosofiya i social'nye nauki v sovremennom mire: na Mezhdunar. nauch. konf. k 30-letiyu fak. filosofii i soc. nauk Belorus. gos. un-ta (Minsk, 26–27 sentyabrya 2019 g.); Belorus. gos. un-t; redkol.: V. F. Gigin (pred.) [i dr.]. Minsk, Belarus': BGU, 2019, s. 713–717.
- [5] M. H. Meskon, M. Al'bert, F. Hedouri, Osnovy menedzhmenta; per. s angl. Moskva, Rossiya: Delo, 1998, 800 s.
- [6] M. D. Pryshchak, O. Y. Lesko, Psykholohiia upravlinnia v orhanizatsii: navch. posib. Vinnytsia, Ukraina, 2012, 141 s.
- [7] Ye. I. Khodakivskiy, Yu. V. Bohoiavlenska, T. P. Hrabar, Psykholohiia upravlinnia: pidruchnyk; 3-tie vyd., pererob. ta dop. Kyiv, Ukraina: Tsentr uchbovoi lit-ry, 2011, 664 s.
- [8] I. S. Vitenko, T. I. Vitenko, Osnovy psykholohii; vyd. druhe, pererob. i dop. Vinnytsia, Ukraina: NOVA KNYHA, 2008, 256 s.
- [9] L. M. Karamushka, Psykholohiia upravlinnia: navch. posib. Kyiv, Ukraina: Milenium, 2003, 344 s.
- [10] S. M. Martynenko, «Onovlennia upravlinskykh funktsii kerivnyka suchasnoho navchalnoho zakladu v umovakh reformuvannia natsionalnoi systemy osvity», Upravlinnia shkoloiu, № 7, (19) berez., s. 8–9, 2003.
- [11] T. Sorochan, «Novi katehorii pedahohiky: naukovu-metodychnyi suprovid», Shliakh osvity, № 3, s. 15–19, 2002.
- [12] N. O. Aliushyna, T. V. Novachenko, Psykholohichni mekhanizmy efektyvnoho upravlinskoho vplyvu: navch.-metod. materialy. Kyiv, Ukraina: NADU, 2013, 48 s.
- [13] O. H. Bohuslavska, «Psykhologichnyi vplyv ta zasoby protydii nebazhanomu vplyvu – praktychni aspekty» Humanitarnyi visnyk Zaporizkoi derzhavnoi inzhenernoi akademii; V. H. Voronkova, Red. Zaporizhzhia, Ukraina, Vyp. 67, s. 203–214, 2016.
- [14] B. D. Parygin, Osnovy social'no-psihologicheskoy teorii. Moskva, Rossiya:

Mysl', 1971, 352 s.

- [15] Ya. Chaplak, «Psykhologichnyi vplyv u naukovii psykhologii», Zbirnyk naukovykh prats: filosofiia, sotsiologii, psykhologii, Vyp. 16(2), s. 132–145, 2011. [Elektronnyi resurs].Dostupno: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpf_sp_2011_16\(2\)_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpf_sp_2011_16(2)_19)
- [16] G. E. Zaleskij, Psihologicheskie voprosy formirovaniya ubezhdenij. Moskva, Rossiya: MGU, 1994, 144 s.
- [17] T. S. Kabachenko, Metody psihologicheskogo vozdejstviya: ucheb. posobie. Moskva, Rossiya: Ped. obshchestvo Rossii, 2000, 554 s.
- [18] M. H. Zubkov, Suchasna ukrainska dilova mova; 3-tie vyd., dopov. Kharkiv, Ukraina: Torsinh, 2003, 448 s.
- [19] V. Krys'ko, Slovar'-spravochnik po social'noj psihologii. Sankt-Peterburg, Rossiya: Piter, 2003, 416 s.
- [20] M. I. Lisovyi, Kultura profesiinoho movlennia: navch. posib. dlia stud. vyshchykh med.kh navch. zakladiv. Vinnytsia, Ukraina: NOVA KKNYHA, 2010, 176 s.
- [21] I. Smirnov, E. Beznosyuk, A. ZHuravlev, Psihotekhnologii: komp'yuternyj psihosemanticheskij analiz i psihokorrekcija na neosoznavaemom urovne. Moskva, Rossiya: Progress-Kul'tura, 1995, 416 s.
- [22] T. K. Chmut, M. P. Lukashevych, I. B. Osechynska, Etyka dilovoho spilkuвання: kurs lektsii; 2-he vyd. Kyiv, Ukraina: MAUP, 2003, 208 s.

*Стаття надійшла до редакції
14 листопада 2020 року*