ВСТУП

Сучасний мінливий і багатогранний світ ставить нові вимоги до спеціаліста у будь-якій сфері професійної діяльності. Ускладнення функцій, необхідність швидкої адаптації, постійне перенавантаження викликають потреби наполегливо поповнювати свої знання, аналізувати і творчо використовувати їх на практиці. Це особливо стосується фахівців, які працюють або працюватимуть з людьми: вони повинні бути свідомими тієї ролі, яку беруть на себe.

Гуманізацію визнали пріоритетним напрямком і принципом розвитку вищої освіти в Україні, а тому в учбові плани вищих навчальних закладів економічного спрямування ввели цикл психолого-педагогічних дисциплін. Одразу виникли нові проблеми. Одна з них - недостатня кількість навчальної літератури. Тому ідею створення посібника одностайно підтримали автори, які збирали і використовували необхідні матеріали при підготовці лекційних курсів.

Запропонована книга не претендує на вичерпність і повноту викладу матеріалу. Книга поділена на три розділи. Кожний розділ, що складається з лекцій, рекомендованої літератури і додаткової науково-популярної інформації після кожної теми може бути використаний автономно або вивчатися цілком самостійно. План, ключові поняття і терміни, питання для самоконтролю і, у деяких випадках, конкретні практичні завдання дають можливість перевірити себе, закріпити тему, сформулювати відповіді. Словник-довідник дає змогу глибше засвоїти психологічні терміни, а також ознайомитися з ширшим колом питань і понять.

Послуговуючись досвідом наукової і педагогічної діяльності, автори прагнули охопити якомога більше теоретичних і прикладних аспектів психології, викласти матеріал цікаво і доступно. З цією метою використано різноманітні схеми, малюнки, таблиці, діаграми.

Даний посібник є першою спробою співпраці авторського колективу, впевненого в актуальності та необхідності виходу в світ саме такої книги. Автори сподіваються через посібник позитивно опосередковано впливати на ситуацію, що склалася.

Обговорюючи останній варіант рукопису, робоча група вирішила зберегти авторські стилі та особливості, щоб не втратити їх, але утворити зворотний зв'язок з читачами -студентами економічних спеціальностей вищих навчальних закладів, слухачами магістратури, аспірантами, яким, в основному, адресована ця праця.

Усвідомлюючи, що посібник потребує обговорення і широкої апробації, автори заздалегідь вдячні за всі зауваження та побажання і запрошують до активної співпраці над його вдосконаленням.

Авторський колектив висловлює подяку студентам і студенткам Тернопільської академії народного господарства, співпраця з якими стала поштовхом до написання даної книги.

Наступна подяка адресується рідним, друзям, колегам, які підтримували ідею підготовки посібника та сприяли її втіленню.

# ОСОБИСТІСТЬ У СВІТЛІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТЕОРІЙ ТА ПІДХОДІВ

Індивід, особистість, індивідуальність -найбільш загальні поняття, які характеризують людину в цілому, поєднуючи багато її якостей. Відмінність полягає в обсязі і змісті цих понять. Наявність та існування багатьох визначень -наслідки багатогранності феномену особистості.

Кожне визначення особистості, яке зафіксоване в різних джерелах (якщо воно включене в розроблену теорію і підкріплене дослідженнями), заслуговує на те, щоб врахувати його у пошуках глобального визначення. У багатьох визначеннях є зерно істини, тому в цілому збагнути, як психологи розуміють особистість, можна тільки проаналізувавши та узагальнивши існуючі визначення, представлені в різноманітних теоріях і підходах до психології особистості.

1. Психоаналіз

Найбільш докладну теорію людської особистості - *теорію психоаналізу -* розробив Зігмунд фрейд, яку надалі розгорнули Карл Густав Юнг, Альфред Адлер, Карен Хорні, Харрі Салліван та Еріх фромм.

Ми не будемо детально розглядати всю теорію, а лише ті її аспекти, які можуть бути корисними в процесі професійної діяльності.

Психоаналіз грунтується на двох базових гіпотезах.

*Перша гіпотеза,* її ще називають доктриною психічного детермінізму, вказує на те, що кожне психічне явище має свою причину. Так, фрейд доводив: зміст сновидінь, які почасти здаються дивними і далекими від реальності, відтворює не що інше, як неусвідомлені імпульси та бажання людини. У сні збуваються прагнення, які не фіксуються свідомістю. Наприклад, працівник, який нібито поважає свого керівника, бачить його у сні звільненим з роботи. Це, згідно з теорією психоаналізу, неусвідомлена неприязнь працівника до свого керівника: в реальному житті він буде радіти його звільненню. Фрейд також вважав помилкові вислови, описи не просто випадковостями, а ознаками неусвідомлених бажань та прагнень, які відображають справжні надії та почуття людини.

*Друга базова гіпотеза* психоаналізу полягає в тому, що неусвідомлені процеси у формуванні мислення та поведінки відіграють важливішу роль, ніж свідомі. Людина часто не знає своїх істинних мотивацій і бажань. Щоб виявити їх, фрейд застосував метод вільних асоціацій, згідно з яким досліджуваний міг говорити все, що спало йому на думку протягом двох хвилин, яким би дивним і недоречним це не здавалось.

Подальший розвиток ідей привів фрейда до розробки *"структурних гіпотез"* організації психіки. Згідно з цією гіпотезою, структура психіки людини складається з трьох основних психічних інстанцій:

7. *"Ід" (id) -"воно ".*

*2. "Его" (ego) - "Я".*

*3. "Суперего" (Superego) - "Над -Я"*

"Ід" - джерело людських бажань - є двох видів: лібідо і танатос. *Енергія лібідо (енергія життя) -* це сексуальні бажання людини. *Енергія танатос* має агресивний характер і названа фрейдом енергією смерті. "Ід" керується принципом насолоди і прагне до негайного задоволення бажань.

"Его" підпорядковується принципу реальності і шукає можливості для задоволення бажань "Ід", враховуючи при цьому зовнішні фактори. "Его" є своєрідним посередником між "Ід" і реальним світом, вибирає ефективні засоби спілкування із зовнішнім світом і постійно коливається між бажаннями "Ід" і об'єктивною реальністю.

"Суперего" - свідомість людини, її моральні принципи, які визначають для неї прийнятність того чи іншого способу поведінки залежно від ситуації. Ось приклад, який продемонструє роботу всіх трьох інстанцій одночасно: на вулиці молодий чоловік зустрічає привабливу жінку. Він отримує від "Ід" імпульс, його "Его" шукає реальну можливість задовольнити бажання, а "Суперего" гальмує і утримує від агресивних дій. Чоловік говорить собі приблизно так:

"Стоп! У мене вдома не менш приваблива дружина і двоє дітей". Зрозуміло, що постійне гальмування енергії "Ід" призводить до тривоги і занепокоєння, і коли з'являється загроза психічного дискомфорту людини, "Его" намагається пом'якшити небезпеку або за допомогою свідомого вирішення проблеми, або ж шляхом викривлення ситуації. Таке явище називається *захисним механізмом.* Їх існує кілька.

**Захисні механізми:**

**Витіснення.** Захисний механізм, за допомогою якого страх і тривога, щоб не шкодити нормальному життю, витісняються зі свідомості в підсвідомість, оскільки усвідомлене переживання суперечить уявленням індивіда про добро і зло.

**Раціоналізація.** Істинні причини, що породжують неприємні відчуття, можуть бути настільки гострими і болючими для свідомості, що їх потрібно замінити більш сприятливими. Наприклад, людина, яка погано справляється із завданням, буде запевняти себе, що працювати за заданим режимом - це понад людські можливості. Насправді ж, їй просто хочеться, щоб весь колектив працював повільніше, тоді вона не відчувала б себе приниженою і непомітною.

**Заперечення.** Коли реальна дійсність для людини дуже неприємна, вона "заплющує на неї очі", заперечує існування цієї дійсності, намагається зменшити реальну загрозу.

**Формування захисної реакції.** Витіснення сильних імпульсів, що провокують тривогу, часто відбувається у супроводі протилежних тенденцій - формування захисної реакції, формування захисної реакції може захистити людину від такої поведінки, яка неодмінно призводить до виникнення тривоги, а також відвертає антисоціальну поведінку. З другого боку, формування захисної реакції може мати і небезпечні соціальні наслідки. Поверховий підхід до осмислення феномену формування захисних реакцій спричиняє скептичний погляд на мотиви поведінки людини, коли все виглядає цілком протилежно до того, що є насправді. Як можна оцінити справжні причини в кожному даному випадку? Відповідь на це питання полягає в тому, що формування захисних реакцій, як і будь-який захисний механізм, виникає тільки за відповідних умов. Потрібно багато знати про людину і обставини, в яких вона перебуває, щоб із впевненістю передбачати вплив інтенсивного почуття на особливості поведінки як показник формування захисних реакцій.

**Проекція.** Кожній людині притаманні такі якості, які вона визнає, а деколи і зовсім заперечує. Механізм проекції проявляється в тому, що здатність до заперечення людина приписує іншій особі, як правило, перебільшуючи їх.

Одним із способів захисту від тривоги, пов'язаної з невезінням чи провиною, є перекладання вини на когось іншого. Людина не відчуває свої агресивні імпульси, проте спостерігає їх в інших, які нібито ненавидять і переслідують її. Це і є проекція.

Напрямок проекції не буває випадковим: частіше спрямовується на об'єкти, реальні якості яких відповідають спроектованим характеристикам.

**Інтелектуалізація.** Це спроба вийти з емоційно загрозливої ситуації шляхом обговорення її змісту в абстрактних, інтелектуалізованих термінах.

**Заміщення.** Воно виражається в частковому, другорядному задоволенні неприємного імпульсу якимось іншим методом.

Таким чином, захисні механізми відіграють важливу роль у подоланні тривог та стресів і трансформують їх у більш сприятливу для свідомості форму.

Подальшу теорію психоаналізу розгорнув учень Фрейда Карл Густав Юнг. На відміну від свого вчителя, який вважав, що людина живе лише бажаннями, *Юнг стверджував, що поведінка людини в цілому залежить від прагнень і мети, а також від історії її життя.*

*Свою теорію Юнг назвав аналітичною психологією.* ЇЇ суть виходить далеко за межі даного викладу. Загалом, його ідеї можна назвати більш містичними, тобто менш емпіричними, менш науково обгрунтованими, ніж теорія Фрейда. *Найбільша заслуга Юнга в тому, що він класифікував людей на екстравертів та інтровертів.* Обидві тенденції проявляються в одній особистості, але одна з них домінує, визначаючи інтровертовану чи екстравертовану особистість. Для фахівця-управлінця це означає, що люди контактують між собою і з навколишнім середовищем так, як їм зручно, а значить, з ними варто поводитися по-різному.

На відміну від фрейдівського психоаналізу та аналітичної психології Юнга, *Альфред Адлер висунув ідею про те, що основне прагнення людини - бути бажаним лідером.* Під лідерством він розумів не славу чи соціальний статус, а максимальний розвиток потенційних можливостей особистості. *Теорія Адлера отримала назву "Індивідуальна психологія ".*

Наслідуючи Адлера, *Карен Хорні, Харрі Салліван і Еріх Фролілі* визнавали важливість соціальних аспектів для теорії особистості. Всі вони *розглядали особистість не лише як біологічний об'єкт, а як соціальний.*

Карен Хорні встановила, що дитячі страхи можуть народжуватися на грунті несприятливих стосунків з батьками, і описала форму, в якій ці страхи можуть трансформуватися у подальших взаємовідносинах з людьми. Наприклад, дитина, котру карали, зневажали і не додавали любові, тепла та не приділяли достатньої уваги, чи , навпаки, надмірно опікали, з часом, ставши дорослою, буде прагнути завоювати владу, обожнюватиме престиж, незалежність або ж усіма силами намагатиметься досягнути визначних успіхів.

*Харрі Салліван* вивчав людські взаємовідносини, які формують особистість, і *прийшов до висновку, що особистість -це результат міжособистісних зв'язків.* Вчений *Еріх фромм* досліджував взаємозалежність між психічними процесами і соціальними умовами життя людини. Він *зробив висновок, що деякі люди, не маючи можливості задовольнити свої соціальні потреби, стають лідерами-фанатиками.* На основі цього він інтерпретував ситуацію, що склалася в гітлерівській Німеччині.

2. Теорія научіння, або біхевіористичний підхід

Як відповідь на ідеї теорії психоаналізу, а також в результаті розвитку психології як науки, була розроблена теорія научіння - біхевіоризм, друга відома школа психології, яку в своїх роботах представили І.Павлов, Д.Уотсон, Б.Скіннер. Вони розгорнули свої ідеї про те, що важливим моментом у формуванні людської поведінки є неперервний вплив

соціального оточення. На думку теоретиків даного научіння, соціальні, і особливо сексуальні ролі людей, а також більшість форм соціальної поведінки формуються в результаті спостереження за такими соціальними моделями, як батьки, вчителі, друзі, емоційно значимі люди і т.п.

**Згідно з теорією научіння, особистість - це результат взаємодії індивіда з навколишнім середовищем, яке він хоче пізнати, щоб визначити, в яких ситуаціях його поведінка є адекватною і відповідає суспільним нормам, а в яких ні**

Таким чином, в основі теорії научіння лежить поведінковий аспект. Вона пояснює, як можна змінювати поведінку людей залежно від дій в конкретних ситуаціях. Біхевіоризм, або теорія научіння в професійній діяльності і, зокрема, в управлінській системі, значно ефективніший за психоаналіз. Одним з основних елементів цієї теорії є концепція зміни людської поведінки, пов'язаної з умовними рефлексами. Концепція негативного і позитивного впливу на оперантні реакції має безпосередній зв'язок із проблемами менеджменту. Виграють ті управлінці, які застосовують її на практиці, попереджуючи небажану і стимулюючи бажану поведінки. У професійному середовищі існує багато факторів, які контролюються керівником і мають як позитивний, так і негативний вплив.

*Існують такі види впливу:*

*1) заробітна плата;*

*2) прагнення працівника зберегти робоче ліісце;*

*3) престиж і статус;*

*4) зворотний зв'язок.*

Усі перелічені види впливу можуть контролюватися керівником. Однак найбільш корисним, ефективним і бажаним є останній вид впливу - зворотний зв'язок. Зазвичай вважають, що зворотний зв'язок здебільшого існує серед людей, рівних за статусом, але, якщо керівник зуміє налагодити його з підлеглими, він може стати чудовою зброєю, яка дозволить формувати та зберігати позитивні поведінкові реакції та попереджувати негативні. Це, безумовно, матиме вплив на формування позитивного психологічного клімату у професійній групі, адже відомо, як іноді привітна посмішка керівника чи дружній потиск руки викликає у підлеглих бажання працювати краще. Зворотний зв'язок буває позитивним та негативним. Відсутність зворотного зв'язку вважається негативною стороною діяльності керівника.

3. Когнітивний підхід

*Людина - це пасивне створіння, що перебуває під контролем зовнішнього середовища. Характер її реакцій на ситуації, що виникають, найчастіше визначається тією когнітивною інтерпретацією, яку дає вона сама.* За Роттером (1966 p.) - те, як людина сприймає власну поведінку та її наслідки, більшою мірою залежить від особливостей її особистості. Наприклад, *одні швидше всього будуть приписувати свій образ внутрішнім чинникам, а інші -зовнішнім обставинам.* Роттер розрізняє людей двох типів:

"зорієнтованих на внутрішнє" і "зорієнтованих на зовнішнє". ГІерші впевнені, що в будь-який момент вони зможуть вплинути на довкілля, і в кінцевому результаті завжди беруть на себе відповідальність за те, що з ними сталось. Мова йде в даному випадку про активних та динамічних людей, які здатні аналізувати проблеми і відповідати за свої вчинки, виявляти слабкі і сильні сторони ситуації, що склалася. У випадку невдач вони докоряють собі в тому, що приклали недостатньо сил і наполегливості.

Люди, які вірять в існування зовнішнього контролю, впевнені, що в різних обставинах їх життя і в тому, як вони на них реагували, винні інші люди, удача або випадок. Мова, таким чином, йде про більш пасивних і менш працездатних особистостей, які легко пояснюють свої невдачі браком здібностей. Описаний підхід дозволяє врахувати всю складність взаємозв'язку між людиною та ситуаціями, що виникають. Підхід не пояснює, чому одна людина схильна бачити причини своєї поведінки в самій собі, а інша - в інших людях. На це питання дають відповідь психодинамічні, гуманістичні і психосоціальні теорії. А саме *когнітивний підхід лежить в основі поділу керівників на екстерналів та інтерналів.*

4. Теорія росту

Теорія росту висвітлена такими психологами, як Абрахам Маслоу та Карл Роджерс. *Даний напрямок, підкреслює прагнення людини до досконалості, реалізації свого творчого потенціалу, самовираження.* Маслоу розробив ієрархію потреб, яка дозволяє краще зрозуміти прагнення працівників і спрямовувати їх у потрібне русло.

Значна кількість керівників вважає, що всі потреби людини задовольняються роботою, за яку вона отримує гроші. На ці гроші вона може купити їжу, житло та одяг, щоб задовольняти фізичні потреби, або дорогу машину та меблі для задоволення соціальних потреб, таких, як статус і престиж. Однак дослідження показали, що для більшості людей робота існує не лише як засіб для отримання матеріальної винагороди, а й для задоволення інших запитів, не пов'язаних з грошима. Щоб домогтися ефективних виробничих дій від кожного працівника, керівник повинен враховувати їх немеркантильні інтереси. Людина, яка отримує достатньо велику платню і мас можливість щомісяця відкладати значну суму грошей, але незадоволена своєю роботою, може бути поганим працівником, який постійно провокує конфлікти через нездійснення своїх вищих інтересів. Такі інтереси потрібно виявляти та враховувати. Якщо керівнику вдасться виявити, які запити стимулюють роботу, і створити умови, в яких робітник може задовольнити їх, це значно підвищить продуктивність. Маслоу першим запропонував класифікацію потреб і взаємозв'язку між ними. Він побудував ієрархію, в якій запити не стоять на першому плані, доки не задовольняться потреби нижчих рівнів.

Нижчий рівень - це фізіологічні потреби. Коли людина голодна, тобто, не просто відчуває апетит перед сніданком, а довго страждає від нестачі їжі, її головна турбота - насититись. Заради цього вона піде на ризик, не задумуючись про соціальні норми.

Коли задовольняються фізіологічні потреби, виникає прагнення сягнути наступного рівня ієрархії - потреби в безпеці. На цьому щаблі людина прагне отримати гарантії забезпечення своїх фізіологічних потреб.

Отримавши ці гарантії, людина переходить до задоволення соціальних потреб: хоче, щоб колеги по роботі та сусіди поважали її, були на одному рівні з нею, і намагається забезпечити певний статус.

Нарешті, коли задовольняються всі соціальні та егоїстичні потреби, людина турбується про самовираження і реалізацію особистісного потенціалу.

Ієрархія немає ні механічного, ні хронологічного характеру;

скажімо, інколи людина може прагнути до самовираження, не чекаючи, поки отримає визнання чи статус. Більше того, у деяких людей ієрархія виявляється хаотичною або зовсім перевернутою. Наприклад: переможець автогонок ставить статус і визнання вище небезпеки, а дослідник Арктики вважає, що самовираження (самоактуалізація) важливіше, ніж фізичні потреби.

Запропонована ієрархія має загальний характер і може бути корисною для управління.

Вважаючи невдоволені потреби механізмом, який дозволяє стимулювати роботу підлеглого, керівник повинен пам'ятати, що задоволений запит втрачає значення стимулу. Коли працівник знає, що без зусиль отримає роботу в іншій організації чи установі, то гарантія безпеки (збереження за ним місця) не підвищить результативності праці.

*Таким чином, керівникові слід пам 'ятати, що задоволення потреб може суперечити інтересам справи, однак її можна вирішити, якщо лшксиліально наблизити умови так, щоб задоволення власних потреб співпадало із задоволенням потреб організаційної структури.*

5. Теорія мотивацій Макклелланда - Аткінсона

Девід Макклелланд з Гарвардського університету та Джон Аткінсон з Мічіганського університету систематизували фактори, що стимулюють особистість і розробили спеціальну теорію мотивацій, яка має важливе значення для вирішення професійних управлінських проблем.

*В основі лежить дуліка про те, що людину спонукають три фактори - прагнення:*

*1) до успіху;*

*2) до визнання;*

*3) до влади.*

*Прагнення до успіху* можна розглядати як бажання різнитися, отримати доступ до певних життєвих стандартів. Людина, яка прагне успіху, любить вирішувати проблеми, за які несе особисту відповідальність, ставить перед собою складні завдання і хоче почути конкретні відгуки про свою діяльність.

*Прагнення до влади* можна сприймати як бажання впливати на інших, примушувати їх робити те, чого б вони за інших умов не вчинили б. Людина, яка прагне до влади, хоче керувати іншими і впливати на них, насолоджуючись усвідомленням своєї могутності.

*Прагнення отримати визнання -* це, перш за все, намагання встановити дружні взаємини та зв'язки з оточуючими. Така людина більше спрямована на особистісні стосунки.

Всі три стимули дуже важливі для професійної діяльності.

Вини співзвучні з ієрархією потреб Маслоу. Якщо виявиться, що працівник під час роботи багато часу приділяє дружньому спілкуванню з колегами, потрібно підібрати йому завдання, яке б відповідало його прагненню.

Людина з надмірним прагненням до успіху - знахідка для будь-якої організації, оскільки, реалізовуючи свій творчий потенціал, вона буде приносити успіх організації.

**Теорія мотивацій Макклелланда-Аткінсона підкреслює, що керівник повинен знати, як викликати у підлеглого бажання, яке б змусило задовольнити його в процесі продуктивної праці. Наближення до бажаної влади, успіху та визнання зроблять людину щасливою.**

6. Теорія самоузгодженості

Ще одна концепція поведінки особистості, яка допоможе керівнику розуміти людей - це теорія самоузгодженості, яку розробив Прескотт Лекі. Ця теорія важлива для пояснення поведінки людини, яку можна назвати саморуйнівною. В основі теорії лежить теза про те, що нелогічна поведінка людини вважається логічною з її точки зору та відповідає її уявленням про власну особистість. Власне кажучи, Лекі стверджує, що кожен з нас вважає себе розумною, гармонійною, цілісною особистістю.

Звичайно ж, зворотний зв'язок із зовнішнім світом змінює нас і наше уявлення про себе. Він має подвійний характер. З одного боку, отримуючи сигнал з навколишнього світу (думку оточуючих про наші помилки і вчинки), одні люди змінюють самооцінку, а інші вважають ці сигнали неправильними, причому останні зустрічаються значно частіше, і це добре, оскільки в іншому випадку наше уявлення про себе постійно б змінювалося. Ми б втрачали віру в себе, у свої здібності, не знали б думки оточуючих. Щоб уникнути такої ситуації і зберегти рівновагу, самооцінка повинна протистояти зовнішнім сигналам. Тому, помиляючись, ми завжди готові звинуватити в усьому інших людей або обставини.

Все ж, так чи інакше, ми змінюємо думку про себе під впливом зовнішніх сигналів зворотного зв'язку. Більшість людей не ігнорує ними, а намагається коректувати свою поведінку. Тільки неврівноважені люди продовжують нехтувати думку оточуючих. **Чим** більш неадекватна самооцінка, тим більший опір сигналам ззовні.

**Теорія самоузгодженості дуже корисна для керівника. Помітивши аналогічну поведінку підлеглого, керівнику варто поставити себе на його місце і збагнути, як він реагує на сигнали зворотного зв'язку. Якщо керівник зможе зрозуміти поведінку підлеглого, він отримає можливість позитивно впливати на його роботу.**

7. Теорія поля

Однією з найперспективніших для дослідження поведінки є теорія поля, автор якої - німецький психолог Курт Левін. Суть її полягає в наступному: *поведінка людини - це функція поля, в якому вона проявляється, поля, яке утворюється взаємозалежними факторами:*

*1) особистістю;*

*2) зовнішнім середовищем.*

Всі типи поведінки завжди є результатом взаємодії особистості та середовища. ЇЇ можна пояснити з точки зору цих факторів. Так, наприклад, деякі теоретики дотепер вважають, що правопорушення пов'язане тільки з особистістю або тільки з середовищем, тоді як воно є результатом впливу і того, й іншого.

Теорія поля відкриває керівникові дві широкі можливості впливу на поведінку підлеглих. По-перше, він може спробувати змінити середовище або ситуацію, в якій перебуває проблемна особистість. По-друге, впливати на неї. По-третє, випробувати комбінацію двох попередніх можливостей. Оскільки змінити обставини значно легше, ніж саму особистість, перш, ніж впливати на неї, нарто розглянути всі можливі варіанти впливу, враховуючи характер взаємин, фізичний стан співпрацівників, манеру спілкування керівника з людьми, запроваджені в організації правила і традиції.

Отже, можна зробити висновок, що поведінка людей -надзвичайно складний феномен, але на неї можна і потрібно впливати, викликаючи бажані реакції, які стимулюють ефективну професійну діяльність. Завдяки певним уявленням про школи, теорії та концепції поведінки, справжній фахівець зможе досягнути успіху у професійній діяльності.

Використана література:

1. Психологія в менеджменті. С.Комінко, Л.Курант, О.Самборська, Т.Федотюк, С.Ніколенко. Тернопіль, 1999.