

УДК 159.9

DOI: <https://doi.org/10.31732/2707-9155-2019-35-208-216>

Прогноз змін та підвищення рівня ефективності у діяльності керівників закладів загальної середньої освіти від використання засобів психологічного впливу

Жебчук І.В.

Аспірант кафедри психології

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»,

м. Київ, вул. Табірна, 30-32, 03113, Україна

тел.: (098) -88-289-88, e-mail: johnny_whisper@meta.ua

ORCID: 0000-0003-1773-4054

Prognosis of changes and the raise of effectiveness level in the work of the heads of secondary schools through the use of means of psychological influence

Zhebchuk I.V.

Post-graduate student

KROK University st. Tabirna, 30-32, 03113, Kyiv, Ukraine

tel.: (098) -88-289-88, e-mail: johnny_whisper@meta.ua

ORCID: 0000-0003-1773-4054

Анотація. У статті узагальнено науково-теоретичні знання про управлінську діяльність 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. Ефективна управлінська діяльність неможлива без використання психологічних механізмів впливу. Вони є невід'ємними та найважливішими факторами в структурі управлінської діяльності. 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 розу-

мінням психологічних основ управлінської діяльності, здатністю забезпечити умови, які сприятимуть ефективній спільній праці в організації. Існує велика кількість різних класифікацій засобів психологічного впливу. У даній статті представлена авторська модель класифікації засобів психологічного впливу відповідно до мети і середовища застосування. 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.

Ключові слова: управлінська діяльність, психологічний вплив, засоби психологічного впливу, ефективність керівника, психологічна компетентність, психологічний захист.

Формул: 0, рис.: 0, табл.: 1, бібл.: 9.

Annotation. 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. An effective management is not possible without the use of psychological mechanisms of influence. They are inseparable and the most important factors in the structure of an administrative work. 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. 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. The results of theoretic and empiric investigation show that regardless of the age, social status and education differences the most effective means of psychological influence tend to be persuasion, suggestion, infection, commitment and request.

Key words: management, psychological influence, means of psychological influence, effectiveness of an administrator, psychological competence, psychological defence.

Formulas: 0, fig.: 0, tabl.: 1, bibl.: 9.

Постановка проблеми

На сьогоднішній день в Україні відбуваються економічні та соціальні реформи, починають формуватися нові підходи до управління всіма галузями господарства й соціально-культурної сфери, що вимагає застосування нових підходів і до процесу управління освітніми організаціями. Тому роль директора школи у сучасних соціально-економічних реаліях важко переоцінити, адже саме він створює імідж школи,

формує місію навчального закладу, визначає домінанти діяльності, а головне – комплектує команду працівників.

Для здійснення ефективного впливу на діяльність підлеглих, сучасний керівник повинен мати глибоке розуміння психологічних основ управління, вміти створювати умови, що сприяють формуванню зацікавленості членів колективу в продуктивній роботі організації. Впровадження досягнень психологічної науки в практику управлінської ді-

яльності школи повинне розглядатися як найважливіший резерв підвищення ефективності рішення безлічі практичних проблем, що виникають перед педагогічними колективами і суспільством у цілому.

Аналіз відповідної наукової літератури

Актуальні проблеми організаційної психології та управлінської діяльності широко розкриваються у працях таких сучасних вітчизняних науковців як Л.М. Карамушка, М.П. Малигіна, Н.О. Алюшина, Т.В. Новаченко. Значущість проблеми взаємодії висвітлюється в працях багатьох дослідників (Г. Андреева, О. Бодальов, А. Деркач, Є. Доценко, Г. Ковальов, О. Ковальов, В. Куликов, Б. Ломов, С. Максименко, В. М'ясіщев, В. Ольшанський, К. Платонов, В. Рибалка, Р. Бейлз, Т. Клаус, Р. Кратчфілд, Дж. Морено, Т. Парсонс та ін.). Однак, незважаючи на значний інтерес з боку дослідників до цієї проблеми й відповідні успіхи в цій сфері, проблема психологічного впливу, залишаючись однією з основних, є найменш розробленою проблемою в науковій психології. Різним аспектам проблеми впливу присвячені дослідження Є.Л. Доценка, Г.О. Ковальова, І.П. Манохи, О.В. Сидоренко, В.О. Татенка, Ф. Зімбардо, Д. Майерса, С. Мілграма, Р. Чалдіні та ін. (Chaplak, 2011).

Проблематика використання засобів психологічного впливу відображена у працях Т.С. Кабаченко, М.Р. Душкіної, Г.Є. Залеського, А.А. Івіна, К.Б. Кузіної, Б.Д. Паригіна та інших.

Не вирішені раніше частини загальної проблеми

Стаття присвячена розкриттю ролі засобів психологічного впливу у діяльності керівника закладу загальної середньої освіти як складової його професійної компетентності. У статті відобра-

жено прогноз змін та підвищення рівня ефективності діяльності керівника від використання засобів психологічного впливу та психологічного захисту.

Завдання дослідження полягає в узагальненні науково-теоретичних знань та результатів емпіричного дослідження про управлінську діяльність та визначенні ролі і значення засобів психологічного впливу в управлінській діяльності керівника закладу загальної середньої освіти.

Виклад основного матеріалу дослідження

Управління, в широкому розумінні цього терміну, – неперервний процес впливу на об'єкт управління (особистість, колектив, технологічний процес, підприємство, держава) для досягнення оптимальних результатів з найменшими затратами часу і ресурсів. Кожен фахівець в області управління повинен володіти теорією, практикою і мистецтвом управління, вміти чітко визначати цілі своєї діяльності, стратегію і тактику, необхідні для їх досягнення, приймати управлінські рішення і нести особисту відповідальність за них [5].

Для того, щоб бути успішною довгий час, щоб досягти своїх цілей, організація повинна бути як ефективною так і результативною. За словами популярного дослідника Пітера Друкера, результативність є наслідком того, що «робляться потрібні, правильні речі», а ефективність є наслідком того, що «правильно створюються ці самі речі». Як перше так і друге є однаково важливими [7].

Ефективність виконання будь-якого виду діяльності значною мірою залежить від психологічної готовності особистості до її здійснення. У межах функціонального підходу «готовність» трактується як певний стан психічних функцій, що забезпечує високий рівень досягнень при виконанні того чи

іншого виду діяльності. Згідно з особистісним підходом, готовність розуміється як результат підготовки (підготовленості) до певного виду діяльності і трактується як стійка, багатоаспектна та ієрархізована властивість особистості, що визначає успішність виконання діяльності [4].

Припустімо, що маємо собі як завдання створити з іншою людиною чи групою людей справжню душевно-духовну креативну спільність – «Ми». Ідеальна в науковому розумінні спільність «Ми» як системне ціле, що не дорівнює сумі його складових, виникає тоді, коли індивіди, що її утворюють, мають внутрішню, душевно-духовну спорідненість, узгоджені ціннісно-сміслові та цільові структури, є психологічно сумісними і визнають важливість для себе належності до такої спільноти. Чудово, коли таке «Ми» постає спонтанно, як, наприклад, у за коханих пар. Проте це трапляється не завжди. Значно частіше для того, щоб створити спільність «Ми», потрібно докласти певних зусиль, діяти свідомо, цілеспрямовано і компетентно у соціально-психологічному розумінні цих слів.

Тобто аби зробити іншу людину своїм соратником, необхідно здійснити щодо неї певні цілеспрямовані впливи, які б викликали у неї бажані перетворення. Зрозуміло, що тут не можуть не виникати питання етико-психологічного змісту: такі впливи жодним чином не повинні зачіпати сутнісно-сміслову ядро особистості всупереч її бажанню. Більше того, будь-який цілеспрямований вплив людини на людину має гарантувати останній можливість вільного самовизначення і перетворення себе самої за своїми власними законам. Виняток можуть складати лише лікувальні, корекційно-реабілітаційні, профілактичні впливи на людину, в якій це ядро деформоване [8].

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 [9]. Тому, результатом опанування керівником закладу загальної середньої освіти теоретичних знань та практичних навичок з використання засобів психологічного впливу у своїй діяльності буде не лише покращення ефективності цієї діяльності, а й розвиток його особистості.

Результати емпіричного дослідження, яке проводилося серед учнів старших класів, вчителів та батьків, показали, що, не дивлячись на різницю у віці, соціальний статус чи рівень освіченості, найбільш оптимальними засобами психологічного впливу є переконання, навіювання, зараження, прихильність та прохання. В той час неефективними є маніпуляція, примушування, ігнорування та обезцінювання.

Після проведення анкетування було розпочато використання методу включеного спостереження задля того, щоб перевірити валідність отриманих емпіричних даних, а також глибше вивчити, за допомогою яких саме технік найкраще реалізуються відповідні засоби психологічного впливу. Даний метод використовувався впродовж першого семестру 2018-2019 навчального року. Для цього було створено протокол включеного спостереження (табл.1), в якому фіксувалася частота використання керівником найбільш ефективних за результатами емпіричного дослідження засобів психологічного впливу, технік, за допомогою яких вони реалізувалися, а також ступінь їхньої ефективності.

Таблиця 1

Протокол включеного спостереження використання засобів психологічного впливу

Засоби впливу	Мета	Техніки, за допомогою яких реалізуються	Частота використання									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			Присутність ефекту\відсутність ефекту або негативний ефект									
			+ \ -									
Переконання	Керування активністю та станом адресата	техніка стверджувальних відповідей	+	+	-	+	+	+	-	+	+	+
		техніка двосторонньої аргументації (іншого правильного рішення немає)	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+
Навіювання	Зміна стану і відношення до об'єкта, предмета	використання авторитету	+	-	-	+	+	-	+	-	+	+
		відповідні характеристики мовлення (тон, вибір лексики)	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+
		вибір авторитетних партнерів	+	+	+	+	-	+	-	+	+	-
		соціальний статус	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
		темпо-ритмічні характеристики мовлення	+	-	-	+	+	+	-	+	-	-
Зараження	Передача свого стану чи відношення до об'єкта	залучення до діяльності	+	+	+	+	-	+	-	+	+	+
		тактильний зв'язок	+	+	-	+	+	+	-	+	-	+
		емпатія	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
		проксемика	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+
		ольфакторні засоби	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+
Прихильність	Формування прихильного відношення до себе	послуга як уступка адресату	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+
		самопрезентація, самореклама	+	-	+	-	+	+	+	-	+	+
Прохання	Виникнення у партнера добровільного наміру виконання прохання	ясне і ввічливе формулювання завдання	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+
		визнання права адресата у відмові	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+

Опираючись на результати включеного спостереження, можна зробити висновок, що такі засоби психологічного впливу як переконання, навіювання, зараження, прихильність та прохання є дійсно ефективними, але ступінь їхньої ефективності залежить від контексту використання та технік, за допомогою яких вони реалізуються.

Оскільки соціально-психологічні механізми впливу є *універсальними*, кожний з них окремо та їх системну модель можна використовувати фактично в усіх сферах і на всіх рівнях взаємодії людини з людиною: у педагогічній практиці – навчанні та вихованні, у професіях «людина – людина» і навіть у побутовому спілкуванні. Але в кожному конкретному випадку треба враховувати такі моменти, як зміст і характер взаємодії, статус і стан її учасників, специфіка ситуації тощо [8].

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 [3].

Головною метою діяльності освітніх організацій є забезпечення виховання, навчання і розвитку особистості. Це істотно відрізняється від мети діяль-

ності організацій, які функціонують в інших соціальних сферах (виробництво, бізнес тощо), яка полягає передусім в отриманні певного прибутку (створенням матеріальних цінностей та їх реалізацією, укладанням торгових угод, здійсненням фінансових операцій тощо).

Підходом, який дає змогу найглибше зрозуміти сутність особистості та умови її розвитку, є підхід, що його реалізує гуманістична психологія. Представники гуманістичної психології розглядають людину як найвищу цінність, визнають її неповторність, унікальність, своєрідність, доводять, що необхідною умовою розвитку особистості є її самоактуалізація, реалізація внутрішньої суті і творчих потенцій [4].

З огляду на складність та багатогранність діяльності керівника загальноосвітнього навчального закладу, для глибокого вивчення засобів психологічного впливу, які можуть використовуватися у даному виді управлінської діяльності, класифікації, запропонованої Т.С. Кабаченко буде не достатньо. Саме тому, у нашому дослідженні ми пропонуємо свою модель, у якій запропоновані Т.С. Кабаченко засоби психологічного впливу будуть класифікуватися відповідно до мети їх застосування у сфері, що вивчається у нашому дослідженні. Отже, наша модель класифікації засобів психологічного впливу матиме таку структуру:

- засоби психологічного впливу в конфліктних ситуаціях
- засоби психологічного впливу під час публічних виступів
- засоби психологічного впливу під час нарад
- засоби психологічного впливу під час прийому відвідувачів
- засоби психологічного впливу для покращення психологічного клімату в колективі.

В умовах сучасного суспільства для багатьох людей важливим є не стільки здатність впливати на інших людей, скільки вміння протистояти небажаному впливу. Дійсно, суб'єктивно набагато більший емоційний страждання викликає відчуття безнадійності власних спроб подолати чужий вплив або відсторонитися від нього психологічно виправданим чином. Власна нездатність впливати на інших людей переживається менш гостро. Іншими словами, більшості людей здається, що методами психологічного впливу на інших вони володіють в достатній мірі, а ось методами протистояння чужому впливу – явно недостатньо [1]. Тому для керівника закладу загальної середньої освіти важливо не лише володіти засобами психологічного впливу з метою покращення ефективності своєї діяльності, а й вміння їх розпізнавати в тому випадку, коли він виступає об'єктом впливу. Для цього необхідно також оперувати засобами психологічного захисту від небажаних впливів.

У процесі здійснення психологічного впливу суттєве значення має психологічний захист, який є механізмом, властивим кожній дорослій нормальній особі. Він запобігає порушенню внутрішньої стійкості особи, порушенню нормального перебігу психічного життя людей під впливом небажаних і соціально шкідливих дій, що робить людину несприйнятливою до шкідливих впливів, поганих прикладів поведінки, і тому подібна психологічна дія буде ефективною, якщо вона в змозі подолати захисні фільтри адресата [6].

Термін «психологічний захист» іноді використовується для обговорення проблем, що виникають в процесі проведення переговорів. Очевидно, що в цьому контексті йому надається дещо інше значення. Мається на увазі недопущення нанесення шкоди зі сторони

партнерів переговорів. Захисту підлягає здатність не піддаватися на впливи, які можуть змінити перебіг переговорів чи їхній результат в небажану сторону, тобто власні інтереси та наміри захищаються в режимі актуальної міжособистісної взаємодії [2]. Отже, психологічний захист – це використання суб'єктом психологічних засобів усунення чи послаблення шкоди, яка йому загрожує з боку іншого суб'єкта [2].

Розрізняють такі засоби психологічного захисту:

1) Відхід – збільшення дистанції, переривання контакту, виведення себе за межі досяжності впливу агресора. Прояв цього виду захисту: зміна теми розмови на більш безпечну, небажання загострювати відносини (уникнення гострих кутів), прагнення ухилитись від зустрічі з тим, хто є джерелом неприємних переживань, уникнення травмуючих ситуацій, переривання бесіди під невинним приводом і тому подібне.

2) Вигнання – збільшення дистанції, видалення агресора. Варіації прояву: звільнення з роботи, відправити кудись під прийнятним приводом, осуд, насмішки, приниження, зауваження.

3) Блокування – контроль впливу, що досягає суб'єкта захисту, виставлення перепон на його шляху. Варіації: смислові і семантичні бар'єри («не розумію, про що йде мова»), рольові малюнки («я на роботі», «маска»), які приймають на себе основний удар («це не я – це в мене такий характер»), повна самоізоляція.

4) Керування - контроль впливу, що йде від агресора, вплив на його характеристики: плач (прагнення розчулити) і його пом'якшені види – скарги, ниття, зітхання, підкуп, спроби подружитися чи стати членами однієї спільноти («своїх не б'ють»); послабити чи дестабілізувати активність, повністю деактивувати.

5) Завмирання – контроль інформації про сам суб'єкт захисту, її викривлення чи скорочення подачі. Прояви: маскування, обман, приховання відчуттів, відмова від дій, щоб не проявити себе (не накликати біду).

6) Ігнорування – контроль інформації про агресора, наявності чи характер погроз з його боку, обмеження чи спотворення сприйняття, применшення ступені погрози, пояснення позитивними намірами («він бажає мені добра») [2].

На завершальному етапі дослідження було проведено контрольне анкетування та опитування для того, щоб оцінити ступінь впливу особистості керівника закладу загальної середньої освіти, системи його прийомів, використання засобів психологічного впливу на формування позитивного педагогічного клімату та на ефективність його діяльності.

Результати емпіричного дослідження показали, що після використання засобів психологічного впливу зросла кількість абсолютно задоволених психологічним кліматом в колективі та зменшилась кількість незадоволених. При цьому найвищий відсоток задоволеності показали такі фактори як стосунки з керівниками, взаємовідносини із колегами, в якій мірі адміністрація закладу прислухається до зауважень і пропозицій працівників, на скільки доброзичливо та об'єктивно оцінюється робота працівників. Не можливо не помітити, що саме ці фактори вказують на роль керівника як ключову у формуванні психологічного клімату в колективі.

Для оцінки рівня ефективності діяльності керівника після завершення формуючого експерименту з використанням засобів психологічного впливу, було проведено контрольне опитування в педагогічному та учнівському колек-

тивах, яке показало, що після активного використання засобів психологічного впливу підвищились оцінки таких характеристик керівника як уміння культурно поводитися, наявність самоконтролю, наявність навичок ділового спілкування, прагнення до особистісного зростання, гуманне ставлення до працівників та прагнення до інновацій. В порівнянні з початковим опитуванням, покращилися і ті фактори, які мали оцінку нижче: здатність іти на ризик, застосування ефективних стратегій у вирішенні управлінських завдань, облік думок виконавців. Вищу оцінку отримали також такі фактори як уміння впливати на інших людей, уміння створити нормальний психологічний клімат у групах та прояв уваги до виконавців.

Результати емпіричного дослідження показали, що серед тих рис керівника, які зазнали найбільшого покращення та вплинули на покращення психологічного клімату в колективі, є саме ті, що містять в собі психологічну складову. Крім того, варто відзначити, що через заострення фокусу саме на психологічних аспектах своєї діяльності шляхом застосування засобів психологічного впливу, підвищився загальний рівень ефективності керівника.

Висновки

Підводячи підсумки, слід зазначити, що і в діловому спілкуванні, і в процесі управлінського впливу засоби та техніки впливу в основному застосовуються комплексно та в різних комбінаціях. При цьому слід розуміти, що результативність процесу психологічного впливу визначається не лише адекватністю його застосування з урахуванням специфіки особистостей партнерів, а й комплексністю засобів та прийомів, що використовуються.

Для керівника закладу загальної середньої освіти важливо не лише воло-

діти засобами психологічного впливу з метою покращення ефективності своєї діяльності, а й вміти їх розпізнавати в тому випадку, коли він виступає об'єктом впливу. Для цього необхідно також оперувати засобами психологічного захисту від небажаних впливів.

Опираючись на результати емпіричного дослідження, можна зробити висновок, що в результаті застосування керівником закладу загальної середньої освіти у своїй діяльності засобів психологічного впливу, рівень його ефективності зростає.

Література

1. Богуславська О.Г. Психологічний вплив та засоби протидії небажаному впливу – практичні аспекти. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії* / за ред. В.Г. Воронкова. Запоріжжя, 2016. Вип. 67 (2016). С. 203–214.
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. Москва: ЧеРо, 1997. 344 с.
3. Душкина М.Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
4. Карамушка Л.М. Психология управления: Навч. посіб. Київ: Міленіум, 2003. 344 с.
5. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления. Учебник для вузов по специальности “Менеджмент”. 2-е изд., изм. и доп. Москва: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА–ИНФРА • М), 2001. 528 с.
6. Куций О.А. Види психологічного впливу в діяльності спеціалістів ризиконебезпечних професій. *Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць*. Харків: УЦЗУ, 2010. 424 с.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента [Пер. с англ.]. Москва: Дело, 1998. 800 с.
8. Татенко В.О. Соціальна психологія впливу: Монографія. Київ: Міленіум, 2008. 216 с.
9. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П. Етика ділового спілкування: Курс лекцій. 2-ге видання. Київ: МАУП, 2003. 2008 с.

Reference

1. Boguslavska, O.G. (2016), “Psychological influence and means of resistance to involuntary influence: practical aspects”, *Gumanitarnyj visnyk Zaporizkoyi derzhavnoyi inzhenernoyi akademiyi, Zaporizhzhya*, Vol. 67, pp. 203-214.
2. Dotsenko, E.L. (1997), *Psikhologiya manipulyatsyy: fenomeny, mekhanizmy i zashchita* [Psychology of manipulation: phenomena, mechanisms and defence]. CheRo, Moscow, Russia.
3. Dushkyna, M.R. (2004), *Psikhologiya vliyaniya* [Psychology of influence]. SPb, Pyter, Russia
4. Karamushka, L.M. (2000), *Psikhologiya upravlinnya zakladamy serednyoyi osvity : monografiya* [Psychology of secondary school management], Nika-Centr, Kyiv, Ukraine.
5. Knorring, V.I. (2001), *Teoriya, praktika i iskusstvo upravleniya. Uchebnik dlya vuzov po spetsyalnosti “Menedzhment* [Theory, practice and an art of management. Textbook for students of management] (2-e izd., izm. i dop), NORMA, Moscow, Russia.
6. Kutsyi, O.A. (2010), “Kinds of psychological influence in the work of specialists of dangerous professions”, *Problems of extremal and crisis psychology. Collection of scientific works*, Kharkiv: UTsZU, Ukraine
7. Meskon, M.Kh., Albert, M. and Khedoury, F. (1998), *Osnovy menedzhmenta* [Basics of management] [Per. s anhl.]. Delo, Moskva, Russia.
8. Tatenko, V.O. (2008), *Sotsialna psikhoholohiia vplyvu: Monohrafiia*. [Social psychology of influence: Monograph], Milenium, Kyiv, Ukraine
9. Chmut, T.K., Chayka, G.L., Lukashevych, M.P. and Osechinska, I.B., (2008), *Etyka dilovogo spilkuvannya: Kurs lektsiy* [Ethics of business communication: lection course] (2-ge vydannya), MAUP, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 19.04.2019 року