

АВТОРСЬКА ПРОГРАМА СПЕЦКУРСУ “СТРАХОВА ПСИХОЛОГІЯ”

Станіслав СІВАК

Copyright © 2004

Програма зорієнтована на сучасні соціально-культурні та професійні вимоги до підготовки кваліфікованих спеціалістів у галузі фінансово-страхової діяльності і передбачає використання проектів, технологій, методів ефективного психологічного впливу фахівців у процесі ділового спілкування на окремих суб'єктах страхової діяльності.

Витлумачення природи соціально-психологічних процесів та явищ, котрі супроводжують перебіг ділового спілкування, втілює культурологічний, системно-діяльнісний та особистісний підходи, які у взаємодоповненні репрезентують систему наукових знань, соціальних норм та етнонаціональних цінностей. Досягнення цілісності у висвітленні проблематики, змісту програми забезпечується дотримання вимог принципів розвитку і модульності.

Методологічною основою програми є низка парадигмальних моделей:

а) *вчинковий підхід* канонічної психології В.М. Роменця та його філософсько-психологічної школи (В.О. Татенко, Т.М. Титаренко, І.П. Маноха, П.А. М'ясоїд та ін.), що дає змогу цілісно пояснювати структуру ділової комунікації; б) *вітакультурний підхід* та *соціокультурна парадигматика* А.В. Фурмана, що запроваджує методологічно ґрунтовий інструментарій і концептуальні моделі вищих психоформ людини та високопрофесійні технології роботи з ними; в) *методологія комунікативного менеджменту* в управлінні соціально-психологічною організацією (В.П. Казміренко, О.Є. Гуменюк та ін.).

Зміст практичних занять програми інтегрується навколо проблеми формування комунікативної компетентності страховика. Пропонується використовувати ділові та ситуативні ігри, евристичний діалог, роботу з проблемними ситуаціями тощо. Поєднання цих форм і методів навчання під час паритетної освітньої розв'язальної взаємодії викладача і студентів забезпечує змістову ґрунтовність та функціональну компетентність фахової підготовки майбутніх економістів.

Отже, пропонований навчальний курс покликаний забезпечити ґрунтовність фахової, практичної, соціально-психологічної підготовки новітньої генерації економістів, чия профдіяльність має чітко визначений клієнт-центроване спрямування, що особливо актуально для таких її напрямків як фінансово-страхова діяльність.

Водночас програма розв'язує проблему концептуального методологічного моделювання новітнього об'єкт-предметного сегменту практичної психології – прикладної соціальної психології економічної поведінки суб'єктів ринкової взаємодії.

Страхова психологія як новаційна наукова сфера подана у навчальній програмі з позицій *мультидисциплінарного підходу*, що спирається на такі парадигмальні моделі як:

– вітакультурну парадигму (А.В. Фурман) прояснення природи соціальної організованості процесів матеріального та духовного культуротворення;

– вчинкову модель канонічної психології як спосіб структурування та витлумачення психокультурних феноменів соціальної взаємодії (В.А. Роменець,

В.О. Татенко та ін.;

– системний підхід у соціальній психології (В.П. Казміренко) в обґрунтуванні характеру взаємоспричинення, явищ цілісності, структурованості та функціональної автономності організацій;

– теорію маркетингових комунікацій у системі управління підприємством (Т. Примак).

Мета курсу – забезпечити культурно-психологічну грамотність страховика на рівні компетентного, високопрофесійного розв'язання соціально-психологічних проблем економічного життя.

Основні завдання курсу:

1. Ознайомити студентів з методологічно достовірними моделями та теоріями організації міжособистісної взаємодії у цивілізаційному просторі сучасної економіки.

2. Сформувати у студентів здатність послуговуватися у моделюванні ситуації власної професійної ділової взаємодії когнітивними схемами різного рівня організації практикування та відшукувати оптимальний розв'язок актуальних психо-соціальних проблем.

3. Налаштувати студентів на особистісно-сміслову рефлексування психологічних проблем страхової діяльності як соціально зорієнтованої та етично відповідальної.

4. Сприяти повнофункціональному позитивному Я-розвитку студента та його здатності до свідомого зреалізування себе в обраній профдіяльності.

Дидактичні завдання курсу:

– забезпечити полісміслову концептуалізоване структурування компонентів профсвідомості страховика у єдності таких її складових як знання (когнітивна), уміння (дійова), норми (поведінкова) та цінності (креативна);

– забезпечити особистісну готовність (мотивацію) та практичну здатність до розгортання основних психоформ ділової активності (поведінки, діяльності, спілкування, вчинку);

– сформувати персональну здатність до практичного моделювання власної професійної кар'єри та спроможність

забезпечити її самопрограмування і повноформатне ресурсне самозабезпечення.

Такий підхід до проектування навчального курсу відображено у тематиці лекційних занять систематизованих довкола наступних роділів:

1. Теоретичні засади страхової психології.

2. Практична психологія страхування.

3. Практична психологія ділового спілкування страховика.

4. Практична психологія конфлікту у фінансово-страховій діяльності.

Практичне опрацювання психологічного змісту страхової діяльності забезпечено чітким плануванням відповідних занять, що охоплюють такі проблеми:

– психологія успішної професійної діяльності (*модуль I*);

– психологія активного персонального продажу (*модуль II*);

– психологія ділової комунікації (*модуль III*).

Такий методичний підхід до організації процесу профпідготовки забезпечує її ґрунтовність та результативність.

**ТЕМАТИКА ТА ЗМІСТ
ЛЕКЦІЙНИХ ГОДИН**

Розділ I.

Теоретичні засади страхової психології

Тема 1. Вступ до страхової психології.

Страхова психологія як мультидисциплінарна сфера психологічного знання. Теоретичне підґрунтя страхової психології: економічна, соціальна, практична, організаційна психологія, теорії організацій і маркетингових комунікацій. Концептуальна модель структури об'єкт-предметного змісту страхової психології.

Ключові поняття:

методологія психології, економіка, економічна психологія, соціально-психологічна організація, практична психологія.

[1; 4; 6; 7; 12]

Тема 2. Психологія фінансово-страхової діяльності.

Соціально-психологічні засади фінансово-страхової діяльності. Психологія грошей та економічної поведінки суб'єктів ринку. Теоретичні концепції вивчення впливу людського чинника на структуру зв'язків економічної діяльності. Соціально-психологічні механізми організації вчинкового механізму економічної взаємодії. Полімотивація економічних спонукань.

Ключові поняття:

психологія грошей, мотивація, полімотивація, економічна поведінка, економічна діяльність, комунікація.

[1; 3; 4; 8; 9; 15]

Тема 3. Соціокультурний простір фінансово-страхової діяльності.

Соціокультурна динаміка та історична реконструкція моделей організації фінансово-страхової діяльності. Формування фінансової та страхової психології ринковому довіклі. Фактори, що впливають на формування ринкової поведінки людини. Збереження та примноження майна і грошових коштів як вирішальні чинники виникнення потреби у фінансових і страхових операціях.

Ключові поняття:

соціокультурний простір, смислові парадигми, життєвий світ, психотип, поведінкові моделі, життєві стратегії.

[2; 3; 7; 10; 11]

Тема 4. Організаційне середовище операційної діяльності страхової компанії.

Поняття про організаційний дизайн операційної діяльності страхової компанії. Соціально-психологічні параметри проектування організаційного довіклля. Психологічні засади управління діяльністю страхової компанії. Психологічні характеристики особистості менеджера та персоналу страхової компанії. Психологічні принципи управління людськими ресурсами страхової компанії. Соціально-психологічна робота у кадровому менеджменті.

Ключові поняття:

організація, параметри організації, організаційний дизайн, організаційний контур, соціально-психологічне проектування, організаційний менталітет, кадровий менеджмент, соціальна місія, організаційно-екзистенційний конфлікт.

[3; 6; 7; 13; 14]

Розділ II.**Практична психологія страхування****Тема 5. Соціально-психологічні основи окремих видів операційної діяльності страхової компанії.**

Психологія страхової послуги. Типологія психотипів клієнтів страхових послуг. Поняття страхової грамотності клієнтів. Соціально-психологічні характеристики страхової угоди та процесу страхування. Психологія окремих складових діяльності страхової компанії: розробка ставок страхової премії та формування страхових резервів, андеррайтинг, виробництво, врегулювання збитків, пере страхування, інвестування.

Ключові поняття:

страхова послуга, клієнт, соціально-психологічна грамотність, профдіяльність, консенсус, дискурс, структура діяльності, мотивація.

[3; 6; 7; 12; 15]

Тема 6. Психологічна характеристика особистості страхового агента та брокера.

Психологічні засади профпридатності до фахової страхової діяльності. Психологія нормативної поведінки, діяльності та спілкування страховика. Психологія професійного іміджу та імідж-менеджмент. Психологія проектування професійної кар'єри. Психологічні проблеми професійного старту. Основи психологічного захисту від стресів профдіяльності, особистісного вигорання та деформацій самосвідомості, спричинених специфікою фаху. Поняття про психологічну стійкість структури особистості страховика.

Ключові поняття:

структура особистості, самосвідомість, Я-концепція, стрес, психологічні механізми захисту, життєвий план та проект, Я-функціональне, Я-екзистенційне, риси особистості, стиль життя, образ життя.

[4; 6; 7; 11; 15; 16]

Тема 7. Психологія активного персонального продажу.

Психологічні проблеми пошуку клієнтів страхових послуг та формулювання пропозицій. Самопрезентація і психологічні проблеми першої зустрічі (контакту). Раціонально-емотивна технологія формування клієнт-орієнтованого мислення страховика. Технологія психологічно адекватної оцінки клієнта (вербальна та невербальна психодіагностика), робота із створення першого враження, ефективність активного слухання та забезпечення позитивного ставлення з боку клієнта.

Ключові поняття:

типологія клієнтів, маркетингова поведінка, зустріч, психодіагностика, емпатія, емпатійне слухання, особистісне прийняття.

[2; 4; 5; 8; 9]

Розділ III.**Практична психологія ділового спілкування страховика****Тема 8. Ділове спілкування у структурі маркетингових комунікацій системи управління фінансовими і страховими компаніями.**

Концептуальні підходи до маркетингових комунікацій у системі управління компаніями. Сутність комплексних маркетингових комунікацій у загальній маркетинговій політиці. Психологічні характеристики основних складових маркетингових комунікацій. Поняття ключових маркетингових комунікаторів. Психологія відбору каналів маркетингових комунікацій. Технологія маркетингових

комунікацій та їх класифікація за формою фіксації, методом передачі, каналом інформації тощо. Вербальні та невербальні засоби комунікації.

Ключові поняття:

комунікація, маркетингова комунікація, метакомунікація, комунікативні техніки, технології і методи.

[5; 6; 8; 11; 13]

Тема 9. Психологія стилю ділового спілкування.

Проблема стилю спілкування. Конвекціональний стиль і визначення пріоритетної зони його використання у діловому мовленні. Способи розв'язання проблеми емоційної закритості як здолання психологічних причин неадекватного використання конвекційного стилю спілкування. Загальна характеристика маніпулятивного стилю спілкування. Психологія маніпулятивного мовця. Види маніпуляцій. Психологічний захист від комунікативної маніпуляції. Основні психологічні характеристики актуалізованого спілкування. Емпатія як засіб спілкування.

Ключові поняття:

стиль спілкування, трансактний аналіз, маніпуляція, емоційна закритість, психологічний захист, емпатія, фасилітація.

[6; 7; 9; 12; 14]

Тема 10. Усне ділове спілкування і мовний етикет.

Види і способи усного ділового спілкування: ділова розмова (бесіда), консультація, порада, ділове засідання (нарада), ділові переговори. Телефонна розмова та її психологічні особливості. Планування і документування ділового спілкування: записна книжка, діловий щоденник, протокол, службова записка, розпорядження, наказ. Мовний етикет: вітання і прощання, стандартні і нестандартні фрази і звороти. Особливі форми усного ділового спілкування: прес-конференція, виступи на радіо та телебаченні, пропаганда та паблік-рілейшнз.

Ключові поняття:

мова, мовлення, норма-ціннісні системи, етика, переговори, консультування, інструктування, стиль мовлення, архаїзми, фірмоніми, діалект, культура мови.

[6; 8; 9; 13; 15]

Тема 11. Письмове ділове спілкування і письмовий етикет.

Види і способи письмового ділового спілкування. Загальне поняття про документ. Психологія листування, підготовка повідомлення та звернення. Відповідь на ділові письмові документи. Психологічні особливості сприйняття окремих видів письмових документів – заяв, скарг, претензій, приписів. Папери та електронні носії документальних записів та їх зберігання.

Ключові поняття:

документ, текст, контент-аналіз, етикет, бланк, стиль ділового листа, реквізит.

[5; 7; 12; 14]

Розділ IV.

Практична психологія конфлікту у фінансово-страховій діяльності

Тема 12. Психологічні особливості комунікативного супроводу страхової експертизи.

Теорія поведінки особистості у конфліктах, моделі стратегії діяння в конфліктній ситуації. Типи конфліктних особистостей. Поняття про технології ефективної комунікації у конфлікті. Психологія переговорного процесу з проблем розв'язання конфлікту. Психологічні тактики поведінки партнерів у цьому процесі. Технологія управління емоціями, правила самоконтролю за емоційним станом у діяльності страхового експерта.

Ключові поняття:

поведінка, спілкування, діяльність, вчинок, стратегії та тактики вчин-

кової активності, ефективна комунікація, самоконтроль.

[7; 11; 12; 15; 16]

Тема 13. Страховий випадок як внутрішньоособистісний конфлікт клієнта.

Психологія внутрішньоособистісного конфлікту та його симптоми – неврастенія, ейфорія, проекція, номатизм, раціоналізм. Способи розв'язання внутрішньоособистісного конфлікту, а саме: компроміс, уникання, переорієнтація, сублімація, ідеалізація, витіснення, корекція. Врахування психологічних особливостей клієнта, котрий переживає страховий випадок. Психологія ділової бесіди з ним. Раціоналізація та ділова аргументація (теорія, техніка, тактика). Психологічні особливості запровадження санкцій.

Ключові поняття:

конфлікт, типологія конфлікту, психологія конфлікту, переживання, раціоналізація, аргументація, аргументування.

[4; 6; 7; 10; 13; 14]

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

№ п/п	Теми	Обсяг в год. за формами навчання	
		Денна	Заочна
1	Психологія професійного іміджу страховика.	4	2
2	Психологія професійної кар'єри	4	
3	Психологічні основи подолання стресів профдіяльності	4	2
4	Психологія активного продажу	4	
5	Психологія клієнтів страхових послуг	2	
6	Практична психологія конфлікту	2	
7	Психологія усного ділового спілкування	2	
8	Психологія письмового ділового спілкування	2	
9	Комунікативні техніки та технології	2	
10	Комунікативні техніки на окремих етапах процесу персонального продажу	4	
Всього		30	4

На індивідуальну роботу студентам рекомендовано вивчення теми “Психологічні характеристики менеджера та персоналу страхових компаній”.

Основна література

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб: Питер, 2000. – 384 с.
2. Василюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал. – 1995. – Т. 16, № 3. – С. 90–101.
3. Гришина Н.В. Психология социальных ситуаций // Вопросы психологии. – 1997. – № 1. – С. 121–132.

4. Гелбрейт Дж. Новое индустриальное общество: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1969. — 480 с.
5. Глуцук С.В. та ін. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник для вищ. та серед. спец. навч. закладів. — К.: АСК, 2001. — 400 с.
6. Гуменюк О. Феномен полімотивації: сутнісний зміст взаємин за модульно-розвивальної оргсистеми // Психологія і суспільство. — 2001. — № 1. — С. 74–123.
7. Діловий етикет. — 2-е вид. Перероб і доп. — К.: Альтер-Прес, 2001. — 325 с.
8. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. — СПб: Питер, 2000. — 512 с.
9. Казьмирченко В.П. Социальная психология: Пер. с англ. — СПб: Питер, 1996. — 684 с.
10. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. — К.: Вища школа, 2001. — 479 с.
11. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. — СПб: Питер, 1996. — 684 с.
12. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. — М.: Дело, 1992. — 702 с.
13. Московичев С.Г. Социальная мотивация и пути её использования в управлении // Проблемы социальной психологии (на укр. яз.). — К.: Книга, 1992. — С. 92–105.
14. Примак Т.О. Маркетингові комунікації у системі управління підприємством. — К.: Експерт, 2001. — 383 с.
15. Pietrzak H., Halaj J.B. Psychologia społeczna w praktyce. — wydawnictwo wyższej szkoły pedagożycznej, Rzeszow, 2000. — 179 s.
16. Психологія / Під ред. о. Юзефа Макселона: Пер. з пол. Т. Чорновіл. — Львів: Свічачо, 1998. — 320 с.

Додаткова література

1. Донченко О.А. Соціетальна психіка. — К.: Наукова думка, 1994. — 208 с.
2. Карпенко З.С. Акіопсихологія особистості. — К.: ТОВ «Міжнародна фінансова агенція», 1998. — 216 с.
3. Психологія: Підручник / Ю.Л. Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та ін., за ред. Ю.Л. Трофімова. — 3-е вид. стереотип. — К.: Либідь, 2001. — 506 с.
4. Формановская Н.И. Вы сказали: «Здравствуйте!» (речевой этикет в нашем общении). — Изд. 3-е. — М.: Знание, 1989. — 160 с.
5. Фурман А.В. Психодіагностика особистісної адаптованості. — Тернопіль: Економічна думка, 2000. — 197 с.
6. Фурман А. Психокультура української ментальності. — Тернопіль: Економічна думка, 2002. — 132 с.
7. Фурман А. Українська ментальність та її культурно-психологічні координати // Психологія і суспільство. — 2001. — № 1. — С. 9–73.
8. Фурман А.В., Сівак С.С. Практична психологія у соціалній роботі: Навчально-методичний посібник. — Частина 1. — Тернопіль: ІЕСО, 2003. — 28 с.
9. Фурман А.В., Сівак С.С. Практична психологія у соціалній роботі: Навчально-методичний посібник. — Частина 2: Вітакультурна парадигма практичної психології. — Тернопіль: ІЕСО, 2004. — 82 с.
10. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Навч. посібник. — К.: Літера, 2000. — 480 с.
11. Шокін Г.В. Як читати людей за їх зовнішнім виглядом. — 2-е вид. — К.: Україна, 1993. — 239 с.

Надійшла до редакції 9.09.2003.

КНИЖКОВА ПОЛИЦЯ



Юрій С.І., Шаварина М.П., Шаманська Н.В.
Соціальне страхування: Підручник. — К:
Кондор, 2004. — 464 с.

Підручник підготовлений відповідно до програми з навчальної дисципліни «Соціальне страхування», включеної до навчального плану підготовки фахівців зі спеціальності «Фінанси». У підручнику розглядається основне коло питань соціального страхування у контексті нормативно-законодавчих актів, що регулюють цей процес. Висвітлено сутність, методику формування фінансових ресурсів державних цільових фондів, дано характеристику основних видів матеріального забезпечення та соціальних послуг, що надаються за рахунок сплати страхових внесків.

З питань придбання звертайтеся за телефоном у м. Тернопіль: (0352) 43-24-40.