Волинський національний університет імені Лесі Українки

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту

**Ющишина Лариса**

**ГРУПОВА ДИНАМІКА ТА КОМУНІКАЦІЇ**

**(ТРЕНІНГ)**

Методичні вказівки до самостійної роботи

Луцьк

2023

УДК 316.77

Ю-75

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки

(протокол №\_\_\_ від \_\_\_.\_\_\_\_.2023 р.).

**Рецензенти**:

***Сак Т. В.*** к.е.н., доцент, завідувач кафедри маркетингу Волинського національного університету імені Лесі Українки.

***Бортнік С. М.*** к.е.н., доцент, доцент кафедри економіки і торгівлі Волинського національного університету імені Лесі Українки.

**Ющишина Л. О.**

**Ю–75   Групова динаміка та комунікації (тренінг)**: методичні вказівки до самостійної роботи. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2023. 107 с.

Методичні вказівки до самостійної роботи складено відповідно до силабусу освітнього компонента, навчально-методичне видання містить лаконічне й чітке викладення матеріалу, що дозволить швидко та якісно підготуватись до практичних занять.

Рекомендовано здобувачам освітнього ступеня «бакалавр» спеціальностей 051 «Економіка», 071 «Облік і оподаткування», 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок», 073 «Менеджмент», 075 «Маркетинг», 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

**УДК 316.77**

© Ющишина Л. О., 2023

© Волинський національний

університету імені Лесі Українки, 2023

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| Вступ…………………………………………………………………………………………..  Навчально-тематичний план дисципліни «групова динаміка та комунікації (тренінг)»……………………………………………………………………………………..  Змістовий модуль 1. Групова динаміка…………………………………………………….  Тема 1 . Групова динаміка як наукова дисципліна……………….......................................  Тема 2 . Індивідуально-психологічні властивості особистості та розвиток особистої відповідальності………………………………………………………………………………  Тема 3. Влада та лідерство в групі………………………………………………………….  Тема 4. Характеристика групи………………………………………………………………  Тема 5. Соціально-психологічні ефекти групової роботи.Управління стресом…………  Тема 6. Динаміка розвитку групи і команди……………………………………………….  Змістовий модуль 2. Міжособистісні комунікації…………………………………………  Тема 7. Спілкування та комунікація…………………………………………………………  Тема 8. Міжособистісні комунікації в груповій або командній роботі…………………..  Тема 9. Організація та проведення нарад і робочих зустрічей……………………………  Тема 10. Ділові переговори………………………………………………………………….  Тема 11. Публічний виступ і ефективна презентація……………. ………………………  Тема 12. Конфлікти в міжособистісних комунікаціях.........................................................  Тема 13. Етика крос-функціональної взаємодії……………………………………………  Рекомендована література …..……………………………………………………………...  Список використаних джерел……………………………………………………………… | 4  8  9  9  14  26  33  38  44  49  49  60  69  75  81  87  97  102  103 |

**ВСТУП**

Запорукою успішної організації роботи колективу як команди та ефективного управління підприємством є знання з групової динаміки та комунікації. Дана дисципліна надає особливі навички особистості з питань: успішної адаптації до нового колективу, вмілого планування та організації робочого часу, управління стресами, запобігання конфліктним ситуаціям, ефективного вирішення завдань між учасниками команди, усвідомлення своєї ролі у житті, відкриття здатностей до самоконтролю і самокорекції своєї особистості, мотивації та теоретичних засад управління.

Засвоєння курсу «Групова динаміка та комунікації (тренінг)» допоможе майбутньому спеціалісту об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації; вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес партнерами; здійснювати переговори; використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації.

***Мета курсу*** полягає в набутті здобувачами освіти теоретичних знань та формування практичних навичок успішної адаптації до нового колективу, вмілого керування своїм часом та стресами, запобігання конфліктним ситуаціям, ефективного вирішення завдань між учасниками команди, усвідомлення своєї ролі у житті, відкриття здатностей до самоконтролю і самокорекції своєї особистості, оволодіння навичками комунікативного впливу в діловій сфері та формуванню позитивного іміджу.

***Завдання курсу*** полягає у вивченні теоретичних та практичних аспектів групової роботи і комунікацій у професійному контексті, методів діагностики і управління груповою динамікою в групових і командних видах професійної взаємодії, питань розвитку особистої відповідальності, складових самомотивації, поняття та складових стрес-менеджменту, лідерства та влади, визначення соціально-психологічних ефектів групової роботи, динаміки розвитку групи і команди, специфіки процесу міжособистісної комунікації, сутності та причин виникнення конфліктів у міжособистісних комунікаціях.

***Результати навчання (компетентності).***

## *Спеціальність 051 «Економіка», освітньо-професійна програма «Аналітична економіка».*

**Загальні компетентності:**

ЗК7. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

ЗК10. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК14. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

ЗК15. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

ЗК16. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

ЗК17. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

**Спеціальні компетентності:**

СК8. Здатність аналізувати та розв’язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин.

СК15. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК16. Здатність планувати та управляти часом.

**Програмні результати навчання:**

ПРН 14. Визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку.

ПРН 22. Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об’єктами, та у невизначених умовах.

ПРН 23. Показувати навички самостійної роботи, демонструвати критичне, креативне, самокритичне мислення.

***Спеціальність 071 «Облік і оподаткування», освітньо-професійна програма «Облік і оподаткування»***

**Загальні компетентності:**

ЗК01. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК02. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК03. Здатність працювати в команді.

ЗК04.Здатність працювати автономно.

ЗК05. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК06. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК07. Здатність бути критичним та самокритичним.

ЗК12. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

**Спеціальні компетентності:**

СК10. Здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов’язків.

СК11. Демонструвати розуміння вимог щодо професійної діяльності, зумовлених необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

**Програмні результати навчання:**

ПР17. Вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.

ПР20. Виконувати професійні функції з урахуванням вимог соціальної відповідальності, трудової дисципліни, вміти планувати та управляти часом.

***Спеціальність 072 «Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок», освітньо-професійна програма «Фінанси і кредит»***

ЗК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК03. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК05. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК09. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК10. Здатність працювати у команді.

ЗК11. Здатність спілкуватися з представниками інших професій груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

**Спеціальні компетентності:**

СК09. Здатність здійснювати ефективні комунікації.

СК10. Здатність визначати, обґрунтовувати та брати відповідальність за професійні рішення.

СК11. Здатність підтримувати належний рівень знань та постійно підвищувати свою професійну підготовку.

**Програмні результати навчання:**

ПР16. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв’язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.

ПР17. Визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку.

ПР18. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.

ПР19. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань.

ПР20. Виконувати функціональні обов’язки в групі, пропонувати обґрунтовані фінансові рішення.

***Спеціальність 073 «Менеджмент», освітньо-професійна програма «Менеджмент»***

**Загальні компетентності:**

3К3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

3К4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

3К5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

3К8. Навички використання інформаційних i комунікаційних технологій.

3К9. Здатність вчитися i оволодівати сучасними знаннями.

3К10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

3К13. Цінування і повага різноманітності та мультикультурності.

3К15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)

**Спеціальні компетентності:**

СК3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

СК4. Вміння визначати функціональні області організації та зв’язки між ними.

СК5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК6. Здатність діяти соціально відповідально i свідомо.

СК8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

СК13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.

СК14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

**Програмні результати навчання:**

ПРН3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

ПРН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

## *Спеціальність 075 «Маркетинг», освітньо-професійна програма «Маркетинг»*

**Загальні компетентності:**

ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов’язків.

ЗК7. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК11.Здатність працювати в команді.

ЗК12.Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

**Спеціальні (фахові) компетентності:**

ФК12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу.

ФК13. Здатність планування і провадження ефективної маркетингової діяльності ринкового суб’єкта в кросфункціональному розрізі.

**Програмні результати навчання:**

ПРН12. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

ПРН14. Виконувати функціональні обов’язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.

ПРН15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

ПРН20. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

***Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», освітньо-професійна програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»***

**Загальні компетентності:**

ЗК-5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Використання цих технологій для налагодження внутрішніх і зовнішніх економічних зв’язків.

ЗК-7. Здатність працювати в команді.

ЗК-10. Здатність діяти відповідально та свідомо.

ЗК-15. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

**Спеціальні (фахові) компетентності:**

ФК-1. Критичне осмислення теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності.

ФК-3. Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб’єктів ринкових відносин.

**Програмні результати навчання:**

ПРН-2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

ПРН-5. Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

ПРН-6. Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей.

ПРН-13. Використовувати знання форм взаємодії суб’єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

ПРН-22. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

**НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА**

**«ГРУПОВА ДИНАМІКА ТА КОМУНІКАЦІЇ (ТРЕНІНГ)**»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Назви змістових модулів і тем** | **Усього** | **Лек.** | **Практ.** | **Сам. роб.** | **Конс.** | **Форма контро-лю/ Бал** |
| **Змістовий модуль 1. Групова динаміка** | | | | | | |
| Тема 1. Групова динаміка як наукова дисципліна. | 8 | 2 | 2 | 4 |  | ТР, ФО, РС, РМГ/1; Т/2 |
| Тема 2. Індивідуально-психологічні властивості особистості та розвиток особистої відповідальності. | 10 | 2 | 4 | 3 | 1 | ТР, ФО, РС, РМГ /2; Т/2, |
| Тема 3. Влада та лідерство в групі. | 10 | 2 | 4 | 4 |  | ТР, ФО, К, РМГ /1; Т/2, |
| Тема 4. Характеристика групи. | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | ТР, ФО, РС, РМГ /1; Т/2, |
| Тема 5. Соціально-психологічні ефекти групової роботи. Управління стресом. | 10 | 2 | 4 | 3 | 1 | ТР, ФО, К, РМГ /2; Т/2, |
| Тема 6. Динаміка розвитку групи і команди. | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | ТР, ФО, РС, РМГ /1; Т/2, |
| Контрольна робота 1 |  |  |  |  |  | 30 |
| Разом за модулем 1 | 56 | 12 | 18 | 22 | 4 | 50 |
| **Змістовий модуль 2. Міжособистісні комунікації** | | | | | | |
| Тема 7. Спілкування та комунікація. | 10 | 2 | 2 | 4 |  | ТР, РМГ, ПЗ/1; Т/2 |
| Тема 8. Міжособистісні комунікації в груповій або командній роботі. | 10 | 2 | 4 | 4 |  | ТР, РМГ, Е/2; Т/2, |
| Тема 9. Організація та проведення нарад і робочих зустрічей. | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | ТР, РС, РМГ /1; Т/2, |
| Тема 10. Ділові переговори. | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | ТР, РС, ДС, РМГ /1; Т/2, |
| Тема 11. Публічний виступ і ефективна презентація. | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | ТР, ПЗ, РМГ /2; Т/2, |
| Тема 12. Конфлікти в міжособистісних комунікаціях. | 10 | 2 | 4 | 4 |  | ТР, К,  РМГ /1; Т/2, |
| Тема 13. Етика крос-функціональної взаємодії | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | ТР, РС, РМГ/1; Т/1 |
| Контрольна робота 2 |  |  |  |  |  | 30 |
| Разом за модулем 2 | 64 | 14 | 18 | 28 | 4 | 50 |
| Залік |  |  |  |  |  | 100 |
| Всього годин / Балів | 120 | 26 | 36 | 50 | 8 | 100 |

Форма контролю\*: поточне оцінювання (письмова контрольна робота (ПКР), фронтальне опитування (ФО), есе чи реферат (Е), тести (Т), ТР – тренінг, розгляд ситуаційних завдань (РС), РМГ – робота в малих групах, ДС – дискусія, ДБ – дебати, виконання практичних завдань (ПЗ), розгляд кейсів (К), модульний контроль, підсумковий контроль у формі заліку.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ГРУПОВА ДИНАМІКА**

Освітній компонент «Групова динаміка та комунікації (тренінг)» входить до блоку нормативних освітніх компонент підготовки бакалаврів економічних спеціальностей. Метою викладання курсу є вивчення законів та досвіду різних форм спілкування для формування у здобувачів освіти умінь та ділових навичок у здійсненні ефективної комунікації та ефективної роботи в партнерстві з колегами та в командах, діяльність яких підпорядкована виконанню спільних проєктів.

Самостійна робота змістовного модуля 1 планується з кожної теми, включає підготовку до практичних занять за вказаним планом; виконання контрольних завдань; виконання завдання дослідницького характеру; критичний огляд наукових публікацій за обраною проблематикою.

*Академічна доброчесність:*виконані завдання здобувачів освіти мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахуванння, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

*Форми контролю:* поточне оцінювання (фронтальне опитування, тести, письмова контрольна робота, розгляд ситуацій, розгляд кейсів, виконання практичних завдань) та підсумковий контроль у формі заліку.

**ТЕМА 1**

**ГРУПОВА ДИНАМІКА ЯК НАУКОВА ДИСЦИПЛІНА**

*Компетентності:* вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей; здатність до адаптації та дій в новій ситуації; здатність бути критичним і самокритичним; здатність виявляти ініціативу та підприємливість; здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

*Основні терміни та поняття.* Група. Групова динаміка. Внутрішньогрупова динаміка. Міжгрупова динаміка. Ефективність групи. Групова продуктивність. Групові процеси. Динаміка малої групи. Я-концепція. Теорія зміни поведінки. Теорія внутрішніх конфліктів. Теорія життєвого циклу групи. Соціометрія. Групова діагностика. Психодрама. Соціодрама. Груповий феномен. Психодинамічний механізм. Міжособистісний груповий  механізм. Ідіосинкразійний кредит лідера. Стабілізуючі механізми групової динаміки. Конформність. Сумісність. Спрацьованість. Згуртованість. Резилієнтність.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати ситуаційні завдання

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

* + - 1. Що вивчає дисципліна «Групова динаміка і комунікації»?

1. Надайте кілька значень терміну «групова динаміка».
2. Що є об'єктом досліджень і вивчення в груповій динаміці?
3. У чому різниця між внутрішньогруповою та міжгруповою динаміками?
4. Що представляє собою група? Назвіть її основні параментри.
5. Від чого залежить поведінка членів групи.
6. Що ви розумієте під ефективністю групи?
7. Хто запровадив термін «групова динаміка»?
8. У чому полягає сутність теорії «зміни поведінки»?
9. Що вивчає соціоментрія?
10. Охарактеризуйте техніки психодрами і соціодрами.
11. У чому полягає практичний зміст поняття «Я-концепція»?
12. Які ви знаєте механізми функціонування групових феноменів?

**Методичні вказівки до теми**

При вивчення теми розглядайте групу як об’єкт з певними функціями, дослідіть внутрішні властивості групи та процеси, що в ній відбуваються, виявіть фактори, що впливають на ефективність діяльності групи, засвойте методи керування проявами цих факторів.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1.*** Використовуючи не менш десяти підстав для класифікації, віднесіть свою навчальну групу до певного виду груп. Обґрунтуйте свою відповідь. Наприклад: 1) моя навчальна група за розміром може бути віднесена до малих груп, оскільки вона нечисленна за розміром, у ній усі члени групи безпосередньо контактують один з одним; 2) – …. .

***Завдання 2.*** Використовуючи не менш десяти підстав для класифікації, віднесіть свою родину до певного виду груп. Обґрунтуйте свою відповідь. Наприклад, 1) моя родина за розміром може бути віднесена до малих груп, оскільки вона нечисленна за розміром, у ній усі члени групи безпосередньо контактують один з одним; 2) – …. .

***Завдання 3.*** Яка система внутрішньогрупової комунікації, на ваш погляд, буде найбільш оптимальною для функціонування великого супермаркету. Опишіть переваги цієї системи комунікації.

***Завдання 4.*** Яка система внутрішньогрупової комунікації, на ваш погляд, буде найбільш оптимальною для невеликого (10 осіб) наукового колективу, що одержав замовлення на виконання соціологічного дослідження. Опишіть переваги цієї системи комунікації.

**Тести до теми**

**1. Хто з видатних вчених був засновником школи «групової динаміки»:**

а) К. Левін;

б) М. Мід;

в) С. Холл;

г) С. Аш.

**2. Першим інститутом, спеціально призначеним для досліджень групової динаміки став:**

а) Гарвардський університет;

б) Стенфордський університет;

в) Інститут Альберта Елліса;

г) Массачусетський технологічний інститут.

**3. Які існують види групових структур:**

а) соціометрична, психологічна, комунікативна, авансу та просування;

б) соціометрична, конвенційна, ієрархічна, рольова;

в) соціальна, психологічна, комунікативна, статусна;

г) статусна, соціометрична, комунікаційна, рольова.

**4. До механізмів групової динаміки відносять:**

а) вирішення внутрішньо-групових протиріч, ідіосинкратичний кредит, психологічний обмін;

б) вирішення внутрішньо-групових протиріч, біхевіористичний, ідіосинкразичний кредит;

в) вирішення спорів, гуманістичний, інтеракціоністичний;

г) соціально-економічний, організаційний, гуманістичний.

**5. Механізмами стабілізації групи є:**

а) конформність, сумісність, згуртованість;

б) ідіосинкразійний кредит,спрацьованість, нормативний вплив меншості;

в) внутрігруповий конфлікт,статусна диференціація, відхилення від групових норм;

г) нормативний вплив меншості, статусна диференціація, груповий тиск.

**6. Що таке групові процеси:**

а) способи регуляції поведінки, які забезпечують психологічні зміни у групі;

б) процеси, що відбуваються в суспільстві;

в) процеси, що організують діяльність групи;

г) набір правил, вироблених і прийнятих групою.

**7. Процеси, які породжуються сукупністю норм, ролей, відносин та спільних цілей, що характеризують певну соціальну групу, називаються:**

а) груповою згуртованістю;

б) груповою динамікою;

в) груповим розвитком;

г) формуванням групи.

**8. Групова норма – це:**

а) процеси, що організують діяльність групи;

б) сукупність правил і вимог, на основі яких розгортаються відносини, реалізуються взаємодії, взаємовпливи індивідів;

в) процес групової динаміки, який характеризує міру (ступінь) прихильності до групи належних до неї;

г) міжособистісні відносини в їх становленні, видозміні, вдосконаленні і руйнуванні.

**9. Назвіть дві протилежні тенденції існування групи:**

а) інтегрованість та інтеракція;

б) інтеграція та диференціація;

в) інтеграція та ідентифікація;

г) диференціація та ідентифікація.

**10. З точки зору якого напрямку щодо вивчення малих соціальних груп групова поведінка зумовлюється взаємодією, відносинами між членами групи та їхньою індивідуальною активністю:**

а) соціометричного;

б) групової динаміки;

в) інтеракціоністського;

г) соціально-психологічного.

**11. Засновником методу соціодрами вважається:**

а) З.Фулкс;

б) Я.Морено;

в) З.Фройд;

г) Е.Берн.

**12. До емпіричних методів дослідження групової динаміки не входить:**

а) самоспостереження;

б) біографічний метод;

в) аналіз продуктів діяльності;

г) генетичний метод.

**13. Підпорядкування судження або дії індивіда груповому тиску, що виникає з конфлікту між його власною думкою і думкою групи – це:**

а) структурна несумісність;

б) згуртованість;

в) спрацьованість;

г) конформізм.

**14. Упорядкована система взаємодій і взаємин учасників спільної діяльності, елементом якої є статус окремого члена групи щодо інших, – це:**

а) групова поляризація;

б) групове мислення;

в) структура групи;

г) соціальна установка групи.

**15. Як область вивчення, групова динаміка має коріння в:**

а) психології та соціології;

б) генетиці та цитології;

в) соціології та культурології;

г) біології та соціології.

**16. Рівень громадянської свідомості та соціальної зрілості, ступінь засвоєння норм ставлення до праці, ціннісні орієнтації, інтереси, потреби і запити в сфері праці, виходячи з ієрархії потреб людини:**

а) соціальний потенціал;

б) трудовий потенціал;

в) психофізичний потенціал;

г) кваліфікаційний потенціал.

**17. Громадянська позиція – це:**

а) позиція однієї людини по відношенню до іншої, визнання достоїнств особистості;

б) участь в управлінні державою, почуття любові до батьківщини починається з невеликих справ на загальне благо міста, селища, села;

в) сукупність особистісних якостей індивіда, що відповідають соціальним очікуванням;

г) рівень індивідуальної і суспільної свідомості, одна з форм вираження самобутності народу і його представників, обумовлена єдністю їх походження.

**18. Сукупність особистісних якостей індивіда, що відповідають соціальним очікуванням, пред'являються суспільством переважно до людей, що вважаються носіями культури, – це:**

а) порядність;

б) людяність;

в) чесність;

г) інтелігентність.

**19. Ділова активність, ініціативність, здатність до справи, що приносить успіх, – це:**

а) здатність генерувати корисні ідеї;

б) здатність приймати нестандартні управлінські рішення та нести відповідальність за них;

в) прагнення до професійного зростання;

г) підприємливість.

**20. «Я-концепція» – це:**

а) цілісний, хоч і не позбавлений внутрішніх суперечностей образ власного «я», формування якого відбувається поетапно аж до самосвідомості;

б) остаточне уявлення про себе, результат роботи над пізнанням себе;

в) осмислення своєї ролі на кожному життєвому етапі;

г) феномен, який має для людей велике значення.

**21. За З.Фрейдом – первісна, основна центральна частина структури особистості, яка містить усе успадковане при народженні, її зміст майже цілком несвідомий – це:**

а) Воно;

б) ЕГО;

в) надЯ;

г) суперЕГО.

**22. За З.Фрейдом – моральні принципи людини, що визначають прийнятність чи неприйнятність для неї певного способу поведінки – це:**

а) Воно;

б) ЕГО;

в) надЯ;

г) Я.

**23. Становище індивіда в системі міжособистісних відносин у групі, суспільстві, його права, обов'язки і привілеї – це:**

а) статус особистості;

б) позиція особистості;

в) роль особистості;

г) система очікуваних зразків поведінки.

**24. Сукупність цілеспрямованих, усвідомлених дій, що передбачають позитивний наслідок, задоволення власних i соціальних потреб, інтересів, складають:**

а) дiяльнiсть;

б) спрямованість;

в) дії;

г) мотиви.

**25. Спонукання до діяльності, пов’язане із задоволенням потреб, у яких виявляється активність суб’єкта, – це:**

а) мотив;

б) ціль;

в) мета;

г) звичка.

**26. Нестача, відсутність чогось, що порушує наш спокій i рівновагу,спонукає нас до діяльності, – це:**

а) мотив;

б) спрямованість;

в) бажання;

г) потреба.

**27. Сукупність стійких мотивів, що орієнтують дiяльнiсть особистості незалежно від ситуації; характеризується інтересами,нахилами, переконаннями, ідеалами, у яких виражається світогляд людини, – це:**

а) спрямованість;

б) мотивація;

в) мотив;

г) потреба.

**28. Те, для чого працює, за що бореться людина, чого вона хоче досягнути у своїй діяльності, – це:**

а) спрямованість;

б) мета;

в) мотив;

г) мотивація.

**29. З чиїм ім’ям пов’язане експериментально-емпіричне дослідження малих груп:**

а) Ч.Кулі;

б) К.Левін;

в) Е.Мейо;

г) Дж.Морено.

**30. Методику дослідження внутрішньо групових стосунків запропонував:**

а) А.Маслоу;

б) К.Роджерс;

в) З.Фрейд;

г) Дж.Морено.

**ТЕМА 2**

**ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ВЛАСТИВОСТІ ОСОБИСТОСТІ ТА РОЗВИТОК ОСОБИСТОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

*Компетентності:* здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; здатність до адаптації та дій в новій ситуації; розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності; здатність бути критичним і самокритичним; здатність визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку; здатність виконувати професійні функції з урахуванням вимог соціальної відповідальності, трудової дисципліни, вміти планувати та управляти часом.

*Основні терміни та поняття.* Людина. Індивід. Індивідуальність. Особистість. Психологічна структура особистості.Направленість. Потреби. Спонукання. Мотив. Мотиваційна поведінка. Інтерес. Можливості. Его. Супер-Его. Воно. Природні властивості особистості. Активність. Емоційність*.* Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент. Комфортність. Дезорієнтація. Підстроювання. Резонанс. Поведінка людини. Характер. Риси характеру*.* Акцентуація характеру. Маніпулятор. Актуалізатор. Я-образ. Міжособистісні ролі. Внутрішньогрупові ролі. Індивідуальні ролі. Тайм-менеджмент. Час. Об'єктивний час. Суб'єктивний час. Управління ресурсом часу.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати ситуаційні завдання

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. У чому полягає сутність психологічної структури особистості?
2. Визначте компоненти психологічної структури особистості?
3. Визначте зміст понять «екстраверсія» і «інтроверсія»?
4. Чим відрізняється характер від темпераменту особистості?
5. У чому полягає взаємозв’язок понять «потреби», «мотиви», «інтереси»?
6. Що є рушійною силою, яка визначає поведінку індивіда?
7. Назвіть структуру особистості за З.Фрейдом?
8. Наведіть характеристику соціальних ролей особистості.
9. Що відноситься до природних властивостей особистості?
10. Назвіть відмінності між характером та поведінкою особистості.
11. Яка потреба утворює вершину піраміди-ієрархії потреб людини, згідно з концепцією мотивації А.-X. Маслоу?
12. Які ви знаєте типи акцентуації характеру?
13. Що таке система планування робочого часу? Навіщо вона потрібна?
14. Які принципи і правила планування робочого часу Ви знаєте?
15. Які методи планування робочого часу Вам відомі?

**Методичні вказівки до вивчення теми**

При вивченні теми необхідно оцініти роль психологічного фактора у розподілі обов’язків членів команди і взаємодії спеціалістів у професійній діяльності.

**Завдання для самостійної роботи**

### *Завдання 1.* Визначте свою формулу темпераменту, пройшовши тест.

### Тест «Формула темпераменту»

Відзначте знаком «+» ті якості в «паспорті» темпераменту, які для вас звичайні, повсякденні.

*Отже, якщо ви:*

1) непосидючі, метушливі;

2) невитримані, запальні;

3) нетерплячі;

4) різання і прямолінійні у відносинах з людьми;

5) рішучі і ініціативні;

6) вперті;

7) спритні в суперечці;

8) працюєте ривками;

9) схильні до ризику;

10) незлопам'ятні;

11) володієте швидкої, жагучої, зі плутаними інтонаціями промовою;

12) неврівноважені і схильні до гарячності;

13) агресивний забіяка;

14) нетерпимі до недоліків;

15) маєте виразну міміку;

16) здатні швидко діяти і вирішувати;

17) невпинно прагнете до нового;

18) володієте різкими рвучкими рухами;

19) наполегливі в досягненні поставленої мети;

20) схильні до різких змін настрою – то ви чистий *холерик.*

*Якщо ви:*

1) веселі і життєрадісні;

2) енергійні і діловиті;

3) часто не доводите розпочату справу до кінця;

4) схильні переоцінювати себе;

5) здатні швидко схоплювати нове;

6) нестійкі в інтересах і схильностях;

7) легко переживаєте невдачі і неприємності;

8) легко пристосовуєтеся до різних обставин;

9) з захопленням беретеся за будь-яке нове справу;

10) швидко остигаєте, якщо справа перестає вас цікавити;

11) швидко включаєтеся в нову роботу і швидко переключаєтеся з однієї роботи на іншу;

12) тяготи одноманітністю буденної кропіткої роботи;

13) товариські і чуйні, не відчуваєте скутості з новими для вас людьми;

14) витривалі і працездатні;

15) володієте гучної, швидкої, чіткою промовою, що супроводжується жестами, виразною мімікою;

16) зберігаєте самовладання в несподіваній складній обстановці;

17) володієте завжди бадьорим настроєм;

18) швидко засинаєте і прокидаєтеся;

19) часто вже не зібрані, виявляєте поспішність у рішеннях;

20) схильні іноді ковзати по поверхні, відволікатися – то ви, звичайно ж, *сангвінік.*

*Якщо ви:*

1) спокійні і холоднокровні;

2) послідовні і докладні в справах;

3) обережні і розважливі;

4) вмієте чекати;

5) мовчазні і не любите марно базікати;

6) володієте спокійною, рівномірної промовою, з зупинками, без різко виражених емоцій, жестикуляції і міміки;

7) стримані і терплячі;

8) доводите розпочату справу до кінця;

9) не розтрачувати даремно сил;

10) дотримуєтеся виробленого розпорядку дня, життя, системи в роботі;

11) легко стримуєте пориви;

12) малосприйнятливі до схвалення і осудження;

13) незлобиві, проявляєте поблажливе ставлення до шпильок на свою адресу;

14) постійні у своїх відносинах і інтересах;

15) повільно включаєтеся в роботу і повільно перемикаєтеся з однієї справи на іншу;

16) рівні у відносинах з усіма;

17) любите акуратність і порядок у всьому;

18) важко пристосовуєтеся до нової обстановки;

19) володієте витримкою;

20) трохи повільні – то ви, без сумніву, *флегматик.*

*Якщо ви:*

1) сором'язливі;

2) губитеся в новій обстановці;

3) важко встановити контакт з незнайомими людьми;

4) не вірите в свої сили;

5) легко переносите самотність;

6) відчуваєте пригніченість і розгубленість при невдачах;

7) схильні йти в себе;

8) швидко втомлюєтеся;

9) володієте тихою мовою;

10) мимоволі пристосовуєтеся до характеру співрозмовника;

11) вразливі до слізливості;

12) надзвичайно сприйнятливі до схвалення і осудження;

13) пред'являєте високі вимоги до себе і оточуючих;

14) схильні до підозрілості, помисливості;

15) болісно чутливі і легко ранимі;

16) надмірно образливі;

17) потайливі і нетовариські, не діліться ні з ким своїми думками;

18) малоактивні і боязкі;

19) поступливі, покірні;

20) прагнете викликати співчуття і допомогу в навколишніх – то ви *меланхолік.*

*Обробка результатів.* Якщо кількість позитивних відповідей в «паспорті» темпераменту того чи іншого типу становить 16-20, то це означає, що у вас яскраво виражені риси даного типу темпераменту. Якщо ж відповідей налічується 11-15, значить якості даного темпераменту притаманні вам в значній мірі. Якщо позитивних відповідей 6-10, то якості даного типу притаманні вам зовсім незначною мірою. А тепер визначте формулу темпераменту:

де: Фт – формула темпераменту;

X – холеричний темперамент;

С – сангвінічний темперамент;

Ф – флегматичний темперамент;

М – меланхолійний темперамент;

А – загальна кількість плюсів за всіма типами;

Ах – число плюсів у «паспорті холерика»;

Ас – число плюсів у «паспорті сангвініка»;

АФ – число плюсів у «паспорті флегматика»;

Ам – число плюсів у «паспорті меланхоліка».

 У кінцевому вигляді формула темпераменту набуває такого, наприклад, виду:

ФТ = 35% Х + 30% С + 14% Ф + 21% М

Це означає, що даний темперамент на 35% холеричний, на 30% сангвінічний, на 14% флегматичний, на 21% меланхолійний. Якщо відносний результат числа позитивних відповідей по якомусь типу становить 40% і вище, значить, даний тип темпераменту є у вас домінуючим, якщо 30-39% – то якості даного типу виражені досить яскраво, якщо 20-29%, то якості даного типу виражені середньо, якщо 10-19%, то якості даного темпераменту виражені в малому ступені.

### Завдання 2. За допомогою тесту визначіть, яка у вас мотивація до успіху.

### Тест «Яка у вас мотивація до успіху»

Якщо хочете дізнатись, наскільки сильна у вас мотивація до досягнення встановлених цілей, дайте чіткі відповіді («так» або «ні») на запропоновані запи­тання.

1.      Якщо необхідно зробити вибір, то краще негайно, ніж відкладати його на невизначений термін.

2.      Я дратуюсь, якщо не можу повністю виконати завдання.

3.      Коли я працюю, то забуваю про все інше.

4.      Якщо виникає проблемна ситуація, то я часто відкладаю прийняття рі­шення до «кращих часів».

5.      Коли я не зайнятий, то втрачаю спокій.

6.      У деякі дні мої успіхи нижчі від середніх.

7.      Я набагато вимогливіший до себе, ніж до інших.

8.      Я більш доброзичливий ніж інші.

9.      Коли я відмовляюсь від важкого завдання, то потім суворо картаю себе за це, оскільки переконаний, що міг би успішно його виконати.

10.  У процесі роботи я потребую невеликих пауз для перепочинку.

11.  Старанність – це не основна моя риса.

12.  Мої досягнення у праці не завжди однакові.

13.  Мене більше приваблює інша робота, ніж та, якою я зараз зайнятий.

14.  Критика мене стимулює більше, ніж похвала.

15.  Я знаю, що мої колеги вважають мене діловою людиною.

16.  Перешкоди роблять мої рішення більш непохитними.

17.  Я честолюбний.

18.  Коли я працюю без ентузіазму, то це дуже помітно.

19.  При виконанні роботи я розраховую лише на власні сили, а не на допо­могу інших.

20.  Інколи я відкладаю те, що необхідно зробити негайно.

21.  Необхідно покладатись лише на себе.

22.  У житті мало речей, важливіших за гроші.

23.  Завжди, коли мені необхідно виконати дуже важливе завдання, я думаю тільки про нього.

24.  Я менш честолюбний, ніж інші.

25.  У кінці відпустки я, зазвичай, радію, що піду на роботу.

26.  Якщо я маю бажання працювати, то роблю це краще та більш кваліфі­ковано від інших.

27.  Мені легше спілкувалися з людьми, які можуть наполегливо працювати.

28.  Коли я не маю чим зайнятись, то почуваюсь якось не по собі.

29.  Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим.

30.  Якщо мені доводиться приймати рішення, я намагаюсь робити це яко­мога краще.

31.  Мої друзі іноді вважають мене лінивим.

32.  Мої успіхи певною мірою залежать від колег.

33.  Немає сенсу сперечатись з керівником.

34.  Іноді я не знаю, яку роботу мені доведеться виконувати.

35.  Коли щось не виходить, я стаю нетерплячим.

36.  Зазвичай я звертаю незначну увагу на свої досягнення.

37.  Якщо я працюю з іншими, то моя робота дає результати, відмінні від результатів їхньої роботи.

38.  Багато справ я не доводжу до логічного завершення.

39.  Я заздрю людям, які не дуже завантажені роботою.

40.  Я не заздрю тим, хто прагне влади та успіху.

41.  Якщо я впевнений у своїй правоті, то для доведення цього можу вжити крайніх заходів.

За кожну відповідь «так» на запитання 1-5, 7-10,14-17, 21-23, 25-30, 32, 37, 40, 41 та за кожну відповідь «ні» на запитання 6, 11-13,18, 20, 24, 31, 33-36,38, 39 поставте собі по одному балу.

Результати:

28-32 бали. У вас надзвичайно сильна мотивація до успіху. Ви наполегливі у досягненні цілей, готові здолати будь-які перешкоди, прагнете самореалізації, визнання, становища в суспільстві, і для досягнення цього у вас є всі необхідні риси: знання, уміння взаємодіяти з оточенням, працелюбність, чесність, поряд­ність та наполегливість.

15-27 балів. У вас середня мотивація до успіху, так як і в більшості людей. Наше прагнення до успіху набуває форм припливів та відпливів: інколи вам хочеться всі зусилля скерувати на досягнення цілей, інколи – усе кинути, оскі­льки ви вважаєте, що цілі недосяжні. Вам потрібно розвивати у собі почуття наполегливості та цілеспрямованості.

14 балів і менше. Мотивація до успіху дуже слабка. Ви задоволені собою та існуючим станом речей і переконані, що незалежно від затрачених зусиль усе станеться так, як повинно статись.

### *****Завдання 3.*** Дайте** відповідь на 20 запитань нижченаведеного тексту, які мають сім варіантів відповідей.

### Тест « Ієрархія потреб особистості за А. Маслоу»

**Піраміда потреб за Маслоу – це** відображена в схемі психологічна теорія, пов’язана з [людською мотивацією](https://termin.in.ua/motyvatsiia/), висунута американським психологом Авраамом Маслоу в 1943 році. Суть теорії полягає в поясненні мотивації тих чи інших дій людини, в залежності від їх першорядної важливості.

### Необхідно обрати і записати у порожніх клітинах табл. 1 один із найбільш підходящих варіантів відповідей, який характеризує особисту поведінку або відношення до певної події, явища чи процесу.

 Відповівши на запитання, здобувачі освіти підраховують за ключем алгебраїчну суму балів за видами потреб у відповідності з табл. 1 і визначають характер структури потреб своєї особистості.

Таблиця 1

| №  пит. | Повність  згоден  +3 | Згоден  +2 | Більше згоден чим ні  +1 | Не знаю  0 | Майже не згоден  -1 | Не згоден  -2 | Повністю не згоден  -3 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| .. |  |  |  |  |  |  |  |

1. Заробітна плата зазвичай підвищується тому, хто добре виконує роботу.

2. Більш детальне описання виконуваної роботи є корисним, оскільки працівник точно знає, що від нього чекають.

3. Працівникам необхідно періодично нагадувати, що від їх праці залежить конкурентноздатність організації.

4.Керівник повинен приділяти більше уваги збереженню фізичного стану працівників.

5. Керівник повинен витрачати багато зусиль для створення сприятливої, дружньої виробничої атмосфери серед підлеглих.

6. Індивідуальна здатність до більш якісного виконання роботи має велике значення для працівника.

7. Знеособлена відповідальність часто призводить до притуплення її сприйняття працівником.

8. Працівники хочуть вірити, що їх професіоналізм і знання згодяться в роботі.

9. Для закріплення працівників на підприємстві важливим фактором є виплата вихідної допомоги при звільненні і страхові програми.

10. Майже кожну роботу можна зробити більш мотивованою і цікавою.

11. Багато робітників не готові визнати перевагу іншого в тому, що вони роблять.

12. Керівник може продемонструвати значний інтерес до справ співробітників шляхом організації дозвілля поза роботою.

13. Гордість за роботу – суттєва винагорода для виконавця.

14. Працівники хочуть вважати себе кращими в тому, що стосується виконуваної роботи.

15. Взаємовідносини у неформальних групах – необхідна умова гарної працездатності колективу.

16. Персональне стимулювання за допомогою премій покращує якість виконуваної роботи.

17. Можливість спілкуватися з вищим керівництвом багато значить для працівника.

18. Працівники зацікавлені у мінімальному контролі при складанні програми роботи і її реалізації.

19. Безпека праці важлива для працівника.

20. На думку працівників наявність хорошого обладнання – необхідна умова успішної роботи.

**Ключ до тесту**

*Потреби у самовираженні*(оцінюються сумою балів відповідейна питання : 10, 11, 13, 18).

*Потреби у повазі (*оцінюються сумою балів відповідей напитання: 6, 8, 14, 17).

*Соціальні потреби*(оцінюються сумою балів відповідей напитання : 5, 7, 12, 15).

*Потреби у безпеці*(оцінюються сумою балів відповідей напитання 2, 3, 9, 19).

*Фізіологічні потреби*(оцінюються сумою балів відповідей напитання : 1, 4, 16, 20).

Для наочності результатів тестування пропонується накреслити графік потреб особистості, для чого необхідно у табл. 2 нанести і з’єднати точки у відповідності з отриманими результатами розрахунків.

*Наприклад,*після  підсумовування  відповідей ви отримали:

Потреби у самовираженні – 7 балів;

Потреби у повазі – 6 балів;

Соціальні потреби – 1 бал;

Потреби у безпеці – 3 бали;

Фізіологічні потреби – 7 балів.

Графік у відповідності з цими результатами представлений у табл.2. Він показує, що найбільш значимими потребами для конкретної особи є потреби самовираження і фізіологічні (по 7 балів), а найменш значимими – соціальні. Така людина націлена на індивідуальну, творчу роботу, не дуже зацікавлена працювати в колективі. Тому керівнику для створення системи мотиваційного заохочення і працевлаштуванні цієї особи необхідно надавати перевагу індивідуальним видам діяльності, щоб запобігти конфліктні ситуації.

Таблиця 2

Приклад побудови графіку потреб особистості

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сума  балів | Фізіологічні потреби  (1, 4, 16, 20) | Потреби у безпеці  (2, 3, 9, 19) | Соціальні потреби  (5, 7, 12, 15) | Потреби у повазі  (6, 8, 14, 17) | Потреби у самовираженні  (10, 11, 13, 18) |
| +12 |  |  |  |  |  |
| +10 |  |  |  |  |  |
| +8 |  |  |  |  |  |
| +6 |  |  |  |  |  |
| +4 |  |  |  |  |  |
| +2 |  |  |  |  |  |
| 0 |  |  |  |  |  |
| -2 |  |  |  |  |  |
| -4 |  |  |  |  |  |
| -6 |  |  |  |  |  |
| -8 |  |  |  |  |  |
| -10 |  |  |  |  |  |
| -12 |  |  |  |  |  |

Кожен зі здобувачів освіти може порівняти особисті результати тестування зі структурою потреб за А.Маслоу, визначити часткові закономірності і сформулювати принципи діяльності стосовно безконфліктної моделі поведінки у майбутньому.

**Тести до теми**

**1. Сукупність своєрідних особливостей і властивостей людини, що характеризують людську неповторність і виявляється у рисах характеру, специфіці інтересів, якостей, здібностей, які відрізняють одну людину від іншої – це:**

а) особистість;

б) індивід;

в) людина;

г) індивідуальність.

**2. Окрема людина, особа в групі або суспільстві, окремий представник людської спільноти – це:**

а) особистість;

б) індивід;

в) людина;

г) родина.

**3. Індивід – це:**

а) окрема людина, особа в групі або суспільстві, окремий представник людської спільноти;

б) людина, соціальний індивід, що поєднує в собі риси загальнолюдського, суспільно значущого та індивідуально неповторного;

в) сукупність своєрідних особливостей і властивостей людини, що характеризують людську неповторність і виявляється у рисах характеру, специфіці інтересів, якостей, здібностей, які відрізняють одну людину від іншої;

г) найважливіша соціальна ознака людині, яка представлена соціально зумовленими, психологічними характеристиками, які проявляються у суспільних зв’язках, відносинах, є стійкими та визначають поведінку людини.

**4. Гіппократ вважав, що переважання в організмі крові визначає наявність цього типу темпераменту:**

а) сангвінічний темперамент;

б) холеричний темперамент;

в) флегматичний темперамент;

г) меланхолічний темперамент.

**5. За Гіппократом, переважання в організмі чорної жовчі визначає наявність певного типу темпераменту. Йдеться про:**

а) сангвінічний темперамент;

б) холеричний темперамент;

в) флегматичний темперамент;

г) меланхолічний темперамент.

**6. Гіппократ пов’язував переважання в організмі лімфи із цим темпераментом:**

а) сангвінічний темперамент;

б) холеричний темперамент;

в) флегматичний темперамент;

г) меланхолічний темперамент.

**7. Людина із сильною, урівноваженою нервовою системою, але інертною, внаслідок чого він на зовнішній вплив реагує повільно, неговіркий, – це**:

а) сангвінік;

б) флегматик;

в) холерик;

г) меланхолік.

**8. Людина із сильною, врівноваженою, рухливою нервовою системою, для якої властива висока швидкість реакцій, – це:**

а) сангвінік;

б) флегматик;

в) холерик;

г) меланхолік.

**9. Людина із сильною, неврівноваженою, рухливою нервовою системою, яка відзначається перевагою збудження над гальмуванням, – це:**

а) сангвінік;

б) флегматик;

в) холерик;

г) меланхолік.

**10. Людина із слабкою нервовою системою, внаслідок чого вона володіє підвищеною чутливістю навіть до слабких подразників, а сильний подразник може викликати зрив, розгубленість, стрес – це:**

а) сангвінік;

б) флегматик;

в) холерик;

г) меланхолік.

**11. Різновид людської діяльності, форма адаптації, що здійснюється за рахунок зміни взаємодії людини з чинниками довкілля – це:**

а) темперамент;

б) характер;

в) поведінка людини;

г) потреби.

**12. Сукупність стійких індивідуальних властивостей особистості, що проявляються в типових способах діяльності та спілкування, в типових обставинах і визначаються ставленням особистості до них, – це:**

а) темперамент;

б) характер;

в) поведінка людини;

г) переконання.

**13. Встановіть ступінь зв’язку між темпераментом і характером особистості:**

а) зв’язку між ними немає, це незалежні властивості;

б) по суті це тотожні властивості;

в) зв’язок є, і він тісний;

г) зв’язок дуже слабкий.

**14. Індивідуальні особливості особистості, що забезпечують успіх оволодіння загальними знаннями для реалізації різних видів діяльності:**

а) потреби;

б) задатки;

в) загальні здібності;

г) спеціальні здібності.

**15. Оберіть правильне твердження:**

а) здібності передаються спадково;

б) задатки завжди визначають високий рівень розвитку здібностей;

в) фактичний успіх у певній діяльності є виявом здібності до неї;

г) здібності як властивість особистості є продуктом суспільного розвитку.

**16. Про наявність здібностей до певного виду діяльності свідчить:**

а) низький темп навчання цій діяльності;

б) великі енергетичні затрати з виконання цієї діяльності;

в) індивідуальна своєрідність виконання діяльності;

г) відсутність зв’язку із спрямованістю.

**17. Індивідуально-психологічні особливості суб’єкта, які виражають його готовність до оволодіння деякими видами діяльності та є основою їх успішного виконання – це:**

а) здібності;

б) задатки;

в) темперамент;

г) характер.

**18. Реалізація існуючого потенціалу, здійснення своїх наявних бажань, своїх знань, умінь і здібностей, – це:**

а) самореалізація;

б) самомотивація;

в) саморозвиток;

г) самоприйняття.

**19. Процес всебічного розвитку особистості за допомогою самостійного вивчення і застосування отриманої інформації – це:**

а) самореалізація;

б) саморозвиток;

в) самоприйняття;

г) самопрогнозування.

**20. Саморозвиток – це:**

а) процес всебічного розвитку особистості за допомогою самостійного вивчення і застосування отриманої інформації;

б) розумовий i фізичний розвиток людини, якого вона досягає самостійними заняттями, вправами;

в) розвиток кого-, чого-небудь власними силами, без впливу, сприяння яких-небудь зовнішніх сил;

г) усі відповіді вірні.

**21. Самоприйняття – це:**

а) розумовий i фізичний розвиток людини, якого вона досягає самостійними заняттями, вправами;

б) безумовне позитивне ставлення суб'єкта до власних особистісних надбань незалежно від їх оцінки оточуючими людьми;

в) процес всебічного дослідження особливостей особистості;

г) механізм, за допомогою якого особистість визначає можливості свого розвитку, виокремлює вимоги, на які необхідно орієнтуватися.

**22. Самопрогнозування – це:**

а) реалізація існуючого потенціалу, здійснення своїх наявних бажань, своїх знань, умінь і здібностей;

б) механізм, за допомогою якого особистість визначає можливості свого розвитку, виокремлює вимоги, на які необхідно орієнтуватися;

в) процес всебічного дослідження особливостей особистості;

г) процес всебічного розвитку особистості.

**23. Один з найважливіших факторів, що впливає на економічні процеси, характеризує їх динаміку, проявляється у формі звіту часу, тривалості протікання процесів, дат економічних подій, періодів економічних циклів, – це:**

а) період;

б) час;

в) хвилина;

г) простір.

**24. Розрізняють такі типи часу як:**

а) об'єктивний і суб'єктивний;

б) об’єктивний і просторовий;

в) суб’єктивний і літній;

г) літній і зимовий.

**25. Об'єктивний час – це:**

а) загальний для всіх людей (секунди, хвилини, години, доба, рік тощо), їм вимірюють тривалість подій, він строго структурований і незмінно служить еталоном, відповідно з яким живе людство;

б) загальний для всіх країн європи, їм вимірюють тривалість подій, він строго структурований і незмінно служить еталоном, відповідно з яким живе людство;

в) час більше абстрактний, ніж об'єктивний, так як не піддається вимірюванню, що не обчислюється хвилинами або днями і є відчуттям часу;

г) загальний для всіх країн євразії, їм вимірюють тривалість подій, він строго структурований і незмінно служить еталоном, відповідно з яким живе людство.

**26. Хто з авторів запропонував чотири пріоритетності справ залежно від терміновості і важливості:**

а) Б.Франклін;

б) Д.Ейзенхауер;

в) В.Парето;

г) К. Меллер.

**27. Система управління часом Бенджаміна Франкліна заснована на базових принципах класичної системи управління часом які передбачають:**

а) що контроль скорочення часу, якщо він супроводжується швидкою перевіркою результатів, дає позитивне відчуття «виконаного обов'язку»;

б) що важливість справи визначається тим, наскільки результат її виконання впливає на роботу, а терміновість – наскільки оперативно планується виконати це завдання;

в) що будь-яка глобальна задача, що стоїть перед людиною, ділиться на підзадачі, а ті в свою чергу – на ще більш дрібні підзадачі;

г) що усередині групи або множини окремі малі частини виявляють набагато більшу значимість, ніж це відповідає їх відносній питомій вазі в групі.

**28. Який з методів має ще такі назви як «правило 80/20», «принцип найменших зусиль», «золоті пропорції планування часу»:**

а) система управління часом б.франкліна;

б) метод управління часом В.Парето;

в) Time Manager К. Меллера;

г) метод пріоритетів, або «АБВ-аналіз».

**29. Для експрес-розробки плану робочого дня або робочого тижня можна скористатися методом, який відносно простий і після деяких вправ займає не більше 10 хвилин:**

а) метод «Альпи»;

б) метод управління часом В.Парето;

в) метод пріоритетів, або «АБВ-аналіз»;

г) система управління часом Б. Франкліна.

**30. Управління ресурсом часу – це:**

а) навички встигати зробити за мінімальний термін мінімальну кількість найбільш значущих справ для просування до життєво важливих цілей;

б) навички встигати зробити за максимальний термін максимальну кількість завдань від керівництва;

в) навички встигати зробити за мінімальний термін максимальну кількість завдань від керівництва;

г) навички встигати зробити за мінімальний термін максимальну кількість найбільш значущих справ для просування до життєво важливих ціле.

**ТЕМА 3**

**ВЛАДА ТА ЛІДЕРСТВО В ГРУПІ**

*Компетентності:* здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту; здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички; визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов’язків; вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття.

*Основні терміни та поняття.* Влада. Види влади. Джерела влади. Обставини влади. Керівник. Керівництво. Лідер. Лідерство. Типологія лідерства. Авторитет. Теорія особливостей лідерства. Концепція лідерської поведінки. Управлінська решітка Д. Моуттона і Р. Блейкера. Стиль керівництва. Теорія випадкового (ситуаційного) лідерства.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати завдання для самостійної роботи.

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Чим відрізняється вплив неформального лідера від формального керівника ?
2. Яка роль неформального лідера в процесі формуванні малих груп?
3. Охарактеризуйте підходи до пояснення феномена влади.
4. Які форми здійснення влади ви знаєте?
5. Наведіть класифікацію джерел влади.
6. Що лежить в основі атрибутивного лідера.
7. Назвіть позитивні і негативні сторони харизматичного лідера.
8. Охарактеризуйте лідера – реформатора.
9. Перерахуйте відомі вам процедури формування лідерських якостей.

**Методичні вказівки до теми**

Звернути увагу на динаміку і способи здійснення влади в неформальних і формальних групах, розібрати механізм делегування повноважень та умови його застосування.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1***. Визначте, яке з тверджень, є більш змістовною характеристикою лідера, а з яким із тверджень ви не згодні? Обґрунтуйте свою відповідь.

1. «Лідер – це призначений керівник групи, команди чи організації».
2. «Лідер – це особистість, яка завжди йде попереду».
3. «Лідер – це особистість, яка вміє приймати правильні рішення, проявляти наполегливість і здатна надихати інших».
4. «Лідер – це той, хто створює світ, а не той, хто реагує на нього»

Дайте власне визначення характеристики лідера.

***Завдання 2***. Дайте п’ять відповідей на запитання «Що я роблю як лідер?» та п’ять відповідей на запитання «Чого я очікую від лідера?». Порівняйте свої дії із своїми очікуваннями. У чому їх схожість та відмінності?

***Завдання 3***. Оберіть два лідера в бізнесі : лідера з ХХ століття та лідера з ХХІ століття. Дослідіть біографічні довідки обраних лідерів. Користуючись шаблоном, проаналізуйте особливості викликів, з якими зіштовхувалися лідери та специфіку їх стилів вирішення проблем.

**Порівняння лідерів ХХ та ХХІ століття**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компоненти аналізу | Лідер ХХ століття | Лідер ХХІ століття |
| Особливості проблем, з якими зіштовхувалися |  |  |
| Особистісні риси, що допомагали переборювати перешкоди |  |  |
| Особливості взаємодії з послідовниками |  |  |
| Особливості взаємодії з суспільством |  |  |
| Найбільші успіхи |  |  |

Зробіть висновок про особливості лідерства у ХХ та ХХІ столітті.

***Завдання 4***. Розгляньте шість стилів лідерства за Деніелем Гоулманом та вкажіть, який зі стилів Ви вважаєте найбільш продуктивним? Поясніть свою точку зору та зробіть висновок.

Наведіть приклади ситуацій, в яких кожний з цих стилів лідерства буде призводити до підвищення продуктивності, або до її спаду.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стиль лідерства | Ситуації, в яких продуктивність організації підвищується | Ситуації, в яких продуктивність організації знижується |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

***Завдання 5.*** Порівняйте вимоги, що висуваються до лідера в бізнес-організації та в освіті / науці. Виділіть спільні та відмінні риси.

|  |  |
| --- | --- |
| Спільні риси | Відмінні риси |
|  |  |

***Завдання 6.*** Прочитайте міні-кейс «Демократія forever» та дайте відповіді на питання:

1. Що Олександр вчинив неправильно?

2. Як поводитимуться менеджери надалі?

3. Які рішення проблеми ви можете запропонувати?

4. Як потрібно було діяти Олександру після семінару?

**Міні-кейс «Демократія forever»**

Олександр, власник і генеральний директор страхової компанії «Corazon», за своєю природою є автократом. Він завжди сам визначав завдання для менеджерів відділів і плани продажів для підрозділів. Одного разу він узяв участь у семінарі «Стилі керування й лідерства». Тренер, що вів семінар, розповів про різні стилі керування й при цьому однозначно й категорично затверджував, що найкращий стиль – демократичний, котрий дозволяє залучити співробітників до процесу прийняття рішень й відповідно до процесу їх реалізації. Після повернення до офісу Олександр запросив підлеглих менеджерів і пояснив їм, що тепер він чекає від них ідей з приводу плану продажів на наступний місяць. Строк подання планів — найближчий понеділок. У понеділок Олександр, слухаючи доповіді менеджерів за планами продажів, усе більше хмурнів. Після останнього виступу Олександр насварився на менеджерів, обвинувативши їх у прагненні влаштувати собі легке життя. Він кричав: «Я довірився Вам, а Ви мене обдурили, запропонувавши плани, реалізувати які нічого не коштує. Ви думаєте, що я настільки дурний, щоб схвалити Ваші нездійсненні пропозиції... Це була моя помилка – довіряти Вам. Завтра ж Ви одержите реальні плани продажів, і повірте, Вам доведеться серйозно попрацювати, щоб виконати їх».

***Завдання 7.*** Розгляньте класифікацію лідерів за теорією Едварда де Боно та встановіть відповідність про який тип лідера йдеться?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристика | Тип | |
| 1.Найбільш хаотичний тип. До нього належать ті, які люблять приймати рішення самостійно, під особисту відповідальність. Лідерство – їх природний стан. Проте це лідери не від народження, лідерські якості приходять до них з досвідом. |  | Організатори груп |
| 2.Вирізняє знання психології своїх послідовників. Краще за все підходять для управління людьми в малих групах. |  | Дипломати |
| 3.Найраціональніший тип лідера. Йому притаманні енергійна діяльність, особистий приклад, цілеспрямованість, уміння долати бар’єри, створювати згуртований колектив. |  | Ті, що ведуть за собою |
| 4.Легко контактують зі співробітниками, можуть відстоювати власну думку, використовують діалоги й уміють вирішувати проблеми один на один. |  | Виконавці |
| 5.Орієнтація на нові завдання, сприяння передовому, інтуїція, синтез знань, самокритичність. |  | Роз’яснювачі |
| 6.Уміють виділити головне з дуже великого обсягу інформації, що дає їм змогу відкрити щось нове. |  | Організатори |
| 7.Доступно пояснюють послідовникам сутність навіть найзаплутанішої ситуації. |  | Генератор ідей |
| 8.Активно й розумно-критично реагують на ідеї інших, що дозволяє їм ставати відданими послідовниками. |  | Синтезатори |
| 9.Уміють отримувати й обробляти інформацію, зіставляти й аналізувати факти, проводити експерименти. |  | Комунікатори |
| 10.Вирізняє високий рівень комунікабельності, уміння слухати людей. |  | Реактори |
| 11. Ідуть в одному напрямку. Їм достатньо постановки завдання, а вони самі обирають методи. |  | Дослідники |
| 12. Уміють збирати інформацію, знають, де її взяти і як використати. |  | Слідопити |
| 13.Керівники з талантом практичної організації виробництва й управління персоналом. |  | Хранителі  інформації |

**Тести до теми**

**1. До психологічної групи лідерських якостей належить:**

а) об'єктивність;

б) прагнення до постійного самовдосконалення;

в) здатність керувати емоціями;

г) панорамність мислення.

**2. До когнітивних лідерських якостей належать:**

а) професійна предметність;

б) прагнення до постійного самовдосконалення;

в) здатність керувати емоціями;

г) здатність до екстраполяції.

**3. У чому полягає сутність поняття «керівництво»:**

а) складний цілеспрямований, безперервний, соціально-економічний, організаційно-технічний процес впливу суб’єкта управління на конкретний об’єкт;

б) будь-яка поведінка однієї людини чи групи осіб, що активно діє на поведінку, відчуття, стосунки інших людей;

в) комбінація переконань, примушення і прикладу, що може змусити людей виконувати те, що від них потребують;

г) можливість реально вплинути на поведінку інших людей.

**4. Принцип паритету – це:**

а) баланс між владою й обов’язками;

б) розподіл влади між членами групи за рішенням керівника;

в) побудова керівництва організацією на згоді та взаємопідтримці;

г) розподіл повноважень між членами групи відповідно до тих завдань, що вони вирішують.

**5. На чому базується еталонна влада:**

а) статусі керівника як посадової особи;

б) унікальному досвіді, глибоких знаннях і практичних навичках;

в) власних, магнетичних якостях лідера;

г) таланті передавати частину своїх функцій іншій особі.

**6. У чому полягає сутність поняття «лідер»:**

а) особа, котра спрямовує і керує іншими людьми в їх сумісній діяльності для досягнення цілей організації;

б) особа, яка використовує владу з метою керування іншими людьми й досягнення цілей організації;

в) особа, котра має можливість впливати на інших і спрямовувати їх зусилля для досягнення своїх цілей;

г) особа, яка здатна впливати на інших людей і спрямовувати їх зусилля на досягнення цілей організації.

**7. Право керівника розпоряджатися підлеглими, мотивувати і контролювати їх працю та поведінку – це:**

а) легітимна влада;

б) вплив;

в) формальний авторитет;

г) керівництво.

**8. Що стверджується в підході до визначення факторів ефективного лідерства з позиції особистих якостей:**

а) ефективність лідера визначається його манерою поведінки стосовно підлеглих;

б) найкращі з керівників володіють певною сукупністю загальних для всіх особистих якостей;

в) ефективність здійснення лідером своїх функцій залежить насамперед від зовнішніх факторів;

г) ефективним лідером може бути лише та особа, яка має повний авторитет у групі.

**9. Хто запропонував «управлінську решітку» стилів керівництва:**

а) Р.Лайкерт;

б) Ф.Фідлер;

в) Д.Мак-Грегор;

г) Р.Блейк і Дж.Моутон.

**10. Хто розробив модель керування, в якій зазначається, що немає універсального методу впливу на підлеглих і увага концентрується на процесі прийняття рішень:**

а) В.Врум і Ф.Йєттон;

б) Р.Блейк і Дж.Моутон;

в) П.Херсі і К.Бланшар;

г) Т.Мітчел і Р.Хаус.

**11. Хто розробив ситуаційну теорію лідерства, теорію «життєвого циклу», згідно з якою стилі лідерства залежать від «зрілості» керівника:**

а) П.Херсі і К.Бланшар;

б) Р.Блейк і Дж.Моутон;

в) В.Врум і Ф.Йєттон;

г) Т.Мітчел і Р.Хаус.

**12. До поведінкових теорій лідерства відносять:**

а) модель Ф.Фідлера;

б) модель П.Херсі і К.Бланшара;

в) теорію Р.Лайкерта;

г) модель Т.Мітчела і Р.Хауса.

**13. Будь-яка поведінка однієї людини чи групи осіб, що активно діє на поведінку, відчуття, стосунки інших, – це:**

а) влада;

б) вплив;

в) авторитет;

г) керівництво.

**14. Здатність людини діяти відповідно до своїх інтересів і мети, ґрунтуючись на пізнанні об’єктивної потреби, – це:**

а) влада;

б) воля;

в) вплив;

г) переконання.

**15. Спонукання об’єкта до належної поведінки всупереч його бажанню – це:**

а) переконання;

б) примус;

в) виховання;

г) заохочення.

**16. Спрямований вплив на людину за допомогою аргументів – це:**

а) переконання;

б) примус;

в) дискусія;

г) тиск.

**17. Взаємодія керівника та лідера може реалізовуватися за такими типами:**

а) легітимна, конформістська, консенсусна;

б) партнерська, маніпулятивна, конфліктна;

в) традиційна, харизматична, легальна;

г) правова, еталонна, експертна.

**18. Що таке наслідування:**

а) відтворювання індивідом певних зовнішніх рис і зразків поведінки;

б) неадекватна реакція на події;

в) повідомлення про нічим не підтверджені події;

г) активна дія на поведінку, відчуття, стосунки інших.

**19. Який стиль керівництва необхідно застосувати у форс-мажорних ситуаціях:**

а) демократичний;

б) авторитарний;

в) ліберальний;

г) змішаний.

**20. Влада, при якій підлеглий вірить, що керівник може заохотити його за виконану роботу, називається владою:**

а) примусу;

б) винагороди;

в) еталонною;

г) законною.

**21. Який тип влади може викликати у підлеглих негативну реакцію:**

а) примусу;

б) винагороди;

в) еталонна;

г) законна.

**22. Стиль керівництва, спрямований на участь членів колективу в обговоренні важливих питань його функціонування, – це:**

а) демократичний;

б) авторитарний;

в) бюрократичний;

г) патріархальний.

**23. Стиль управління, при якому керівник сам визначає групові цілі, сам приймає рішення, – це:**

а) демократичний;

б) авторитарний;

в) бюрократичний;

г) патріархальний.

**24. Стиль управління, за яким керівники всіх рівнів займають своє місце в структурі управління організацією і мають право на виконання даних їм повноважень, – це:**

а) демократичний;

б) авторитарний;

в) бюрократичний;

г) патріархальний.

**25. Стиль управління, при якому за лідером визнаються видатні, єдині в своєму роді якості, – це:**

а) харизматичний;

б) авторитарний;

в) бюрократичний;

г) патріархальний.

**26. Тип влади, при якому вплив здійснюється через розумну віру та виконавець приймає на віру знання і цінність знань керівника, – це влада:**

а) примусу;

б) експертна;

в) еталонна;

г) законна.

**27. Тип влади, який формується на засадах харизми та на особистих якостях та здібностях лідера, – це:**

а) примусу;

б) експертна;

в) еталонна;

г) законна.

**28. Форми управлінського впливу:**

а) переконання, спонукання, примус, вказівка;

б) прохання, пропозиція;

в) наказ, порада;

г) спонукання, прохання.

**29. Влада керівника – це:**

а) надана йому можливість впливати на поведінку інших;

б) примушування до виконання завдань;

в) дисциплінарні стягнення;

г) проведення нарад.

**30. Вкажіть форму влади, яку слід використовувати у випадках, коли активним мотивуючим фактором є потреби найвищого рівня:**

а) еталонну владу;

б) владу переконання;

в) владу винагороди;

г) експертну владу.

**ТЕМА 4**

**ХАРАКТЕРИСТИКА ГРУПИ**

*Компетентності:* здатність до адаптації та дій в новій ситуації; навички міжособистісної взаємодії; здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

*Основні терміни та поняття.* Група. Соціальна група. Агрегація. Велика група. Мала група. Формальна група. Неформальна група. Цільова (проєктна) група. Функціональна група. Референтна (еталонна) група. Нереферентна група. Реальна група. Умовна група. Група-конгломерат. Група-об'єднання. Група-колектив. Маргінали. Люмпени. Статус. Авторитет. Престиж особистості. Позиція особистості. Роль особистості. Групова норма. Групова згуртованість. Групові процеси. Мозковий штурм. Техніка номінальних груп. Метод Делфі.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати ситуаційні завдання

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Перерахуйте групові характеристики та дайте класифікацію груп.
2. Назвіть ознаки колективу та наведіть класифікацію колективів за різноманітними ознаками ?
3. В чому сила і слабкість неформальних колективів при управлінні ?
4. Як формуються групові норми поведінки у вашій організації і який їх вплив на конфлікти у колективі ?
5. Порівняйте команду з формальною та неформальною групами
6. Назвіть основні характеристики кожної стадії розвитку колективу ?
7. За яких умов формальна і неформальна структури колективу можуть співпадати ?
8. В чому полягають умови ефективного існування неформальних груп у колективах?
9. Опишіть процес формування групи.
10. Охарактеризуйте систему групових цінностей.
11. Чим визначається структура групи?
12. Що впливає на згуртованість групи?
13. Опишіть рівні розвитку групи.
14. Перерахуйте фактори ефективності діяльності групи.
15. Як ви розумієте співвідношення між груповими обмеженнями та поведінку члена групи та його свободою?
16. Опишіть динаміку розвитку групи

**Методичні вказівки до теми**

При вивченні змісту теми звернути увагу на об’єктивний характер командного підходу до вирішення виробничих питань, чітко усвідомити значення психологічного стану команди для організації ефективної роботи, виявити джерела впливу на мікроклімат у команді та засвоїти способи керування ними.

**Тестові завдання**

**1. Об'єднання певної кількості людей (двох і більше), що взаємодіють, взаємозалежать та взаємовпливають один на одного для досягнення конкретної мети, які розглядають себе як частину єдиного цілого, *–* це:**

а) колектив;

б) асоціація;

в) корпорація;

г) група.

**2. Люмпени це:**

а) представники політичної професії у Франції 18 ст.;

б) декласовані елементи;

в) активісти політичної партії в Англії 19 ст.;

г) релігійно-політична організація.

**3. Марґінали – це:**

а) декласовані й деморалізовані верстви населення;

б) люди, які живуть осторонь від громадської, культурної, національної та політичної свідомості;

в) релігійно-політична організація;

г) люди, які ненавидять дітей.

**4. Групи, створені за рішенням керівництва в структурі організації для виконання певних завдань для досягнення мети організації – це:**

а) неформальні групи;

б) цільові (проектні) групи;

в) формальні групи;

г) референтні групи.

**5. За визначенням Р.Сейлса, директивна група *–* це:**

а) група, що має ланцюг команд, спільне завдання, яке розуміють і поділяють всі її члени;

б) група, яка характеризується формальною організаційною схемою та ланцюгом команд;

в) група, що існує для певного проекту або завдання;

г) група, що функціонує лише тому, що її члени хочуть бути разом.

**6. Група людей, які об'єднані спільною діяльністю і мають єдині цілі, підпорядковані цілям суспільства – це:**

а) колектив;

б) умовна група;

в) реальна група;

г) цільова (проектна) група.

.

**7. Групи, що створюються нерегульованим шляхом, стихійно на підставі спільності інтересів її членів, симпатій, єдності поглядів і переконань чи з інших мотивів – це:**

а) неформальні групи;

б) цільові (проектні) групи;

в) формальні групи;

г) референтні групи.

**8. Групи, створені для досягнення певної мети – це:**

а) неформальні групи;

б) цільові (проектні) групи;

в) формальні групи;

г) референтні групи.

**9. Групи людей, умовно об'єднаних для цілей конкретного дослідження за певною ознакою, наприклад, за статтю, віком – це:**

а) умовні групи;

б) реальні групи;

в) функціональні групи;

г) нереферентні групи.

**10. Групи, погляди, норми та цінності якої є взірцем для особистості, і за ними вона формує свої життєві ідеали, звіряє дії та вчинки – це:**

а) неформальні групи;

б) цільові (проектні) групи;

в) формальні групи;

г) референтні групи.

**11. Соціальні спільності людей, що існують в масштабах всього суспільства (країни) і виділені на основі різних типів соціальних зв'язків, які не припускають обов'язкових особистих контактів *–* це:**

а) неформальні групи;

б) великі групи;

в) формальні групи;

г) малі групи.

**12. Група, в якій об’єднуються на основі симпатій, антипатій, любові, інтересів:**

а) мала група;

б) референтна група;

в) неформальна група;

г) велика група.

**13. Група, в якій кожна особистість приймається такою, якою вона є, має можливість самореалізуватися, – це:**

а) мала група;

б) неформальна група;

в) референтна група;

г) велика група.

**14. Малі групи є контактними:**

а) завжди;

б) інколи;

в) ніколи;

г) за певних обставин.

**15. Група, що не має юридично зафіксованого статусу, але характеризується складеною системою міжособистісних стосунків:**

а) неофіційна;

б) офіційна;

в) дифузна;

г) низько розвинена.

**16. Ставлення суб'єкта до інших членів колективу, як до самого себе, і до себе – як до всіх інших в своєму колективі:**

а) згуртованість;

б) адекватне покладання відповідальності;

в) колективістська ідентифікація;

г) психологічна сумісність.

**17. Експериментальна процедура, за допомогою якої можна виявити коло осіб, значущих для суб'єкта стосовно якостей його особистості, способів поведінки, думок, ціннісних орієнтацій:**

а) соціометрія;

б) соціограма;

в) соціоматриця;

г) референтометрія.

**18. Прийняття суб'єктом думки групи з метою уникнення конфлікту; зовнішня згода за внутрішньої незгоди:**

а) нонконформізм;

б) нігілізм;

в) конформізм;

г) колективістське самовизначення.

**19. Становище, яке посідає індивід або група серед інших людей чи груп:**

а) престиж;

б) статус;

в) авторитет;

г) лідерство.

**20. Ступінь міцності соціально-психологічних зв'язків у групі виражає:**

а) колективістське самовизначення;

б) згуртованість;

в) адекватне покладання відповідальності;

г) колективістська ідентифікація.

**21. Карта групової диференціації:**

а) соціограма;

б) соціометрія;

в) референтність;

г) референтометрія.

**22. Керівники, які створюють гарний психологічний клімат у колективі, мають стиль керування та спілкування:**

а) ліберальний;

б) демократичний;

в) авторитарний;

г) автократичний.

**23. Конформізм – це:**

а) прийняття суб'єктом думки групи з метою уникнення конфлікту;зовнішня згода за внутрішньої незгоди;

б) експериментальна процедура, за допомогою якої можна виявити коло осіб, значущих для суб'єкта стосовно якостей його особистості, способів поведінки, думок, ціннісних орієнтацій;

в) ставлення суб'єкта до інших членів колективу як до самого себе, і до себе – як до всіх інших в своєму колективі;

г) становище, яке посідає індивід або група серед інших людей чи груп.

**24. Психологічний вплив на особистість у процесі спілкування і взаємодії, який передає певні настрої, спонуки не через свідомість та інтелект, а через емоційну сферу – це:**

а) навіювання;

б) наслідування;

в) переконання;

г) зараження.

**25. Стадії соціалізації *–* це:**

а) період становлення індивіда;

б) феномени, що виникають у результаті взаємодії комунікативного процесу у певних умовах, відтворюють соціально-психологічну реальність, спонукають і регулюють поведінку людей, сприяють організації різних форм діяльності та спілкування, обмін інформацією і переживаннями;

в) етапи, періоди становлення особистості, засвоєння нею досвіду;

г) причинно-наслідковий зв'язок.

**26. Процес співвіднесення себе до певної групи людей за тими чи іншими ознаками:**

а) ідентифікація;

б) соціалізація;

в) конгломерація;

г) раціоналізація.

**27. Групова згуртованість – це:**

а) процеси, що організують діяльність групи;

б) процес групової динаміки, який характеризує міру (ступінь) прихильності до групи належних до неї;

в) сукупність правил і вимог, на основі яких розгортаються відносини, реалізуються взаємодії, взаємовпливи індивідів;

г) сумісність темпераментів, характеру та інших особистісних якостей партнерів.

**28. Ідентичність *–* це:**

а) цілісний стан особистості, вироблена на основі досвіду готовність стійко реагувати на передбачувані об'єкти чи ситуації;

б) усвідомлення людиною себе, своєї унікальності й водночас подібності та належності до інших людей і груп;

в) феномен, який має для людей велике значення та історично формується протягом декількох століть;

г) процес співвіднесення себе до певної групи людей за тими чи іншими ознаками.

**29. У соціальній психології, термін «фасилітація» означає:**

а) вихід члена групи з команди;

б) позитивний вплив однієї особи на іншу;

в) процес соціалізації особистості;

г) соціальний інститут.

**30. Групові рішення, які користуються вираженою підтримкою більшості її членів, тобто більшість членів схвалюють рішення, а інші згодні підтримати його, *–* це:**

а) комформізм;

б) консенсус;

в) альтернатива;

г) інтеграція.

**ТЕМА 5**

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЕФЕКТИ ГРУПОВОЇ РОБОТИ.**

**УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ**

*Компетентності:* здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; здатність до адаптації та дій в новій ситуації; навички міжособистісної взаємодії; здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об’єктами, та у невизначених умовах; розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності; ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

*Основні терміни та поняття.* Структура групи. Формальна структура групи. Функціональна структура групи. Структура соціальної влади і впливу в малій групі. Неформальна структура групи. Статусні позиції в групі. Комунікативна структура малої групи. Рольова структура малої групи. Імпліцитні теорії особистості. Феномен когнітивної складності. Атракція. Конформізм. Негативізм (нонконформізм). Ригідність. Когнітивна ригідність. Афективна ригідність. Мотиваційна ригідність. Колективізм. Фрустрація. Механізм перцептивного захисту. Групова ідентичність. Соціально-психологічний клімат групи. Групова сумісність. Спрацьованість групи. Згуртованість колективу. Груповий егоїзм. Соціограма. Стрес. Еустрес. Дистрес. Стресостійкість. Стрес-менеджмент.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати завдання для самостійної роботи

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Назвіть ознаки колективу та наведіть класифікацію колективів за різноманітними ознаками ?

2. З яких елементів складається психологічна структура особистості ?

3. Чим відрізняється характер від темпераменту особистості ?

4. В чому сила і слабкість неформальних колективів при управлінні ?

5. Назвіть фактори, які впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах ?

6. Як бажано вести себе керівнику, щоб при переході із однієї стадії розвитку колективу у наступну уникнути конфліктних ситуацій ?

7. Як формуються групові норми поведінки у вашій організації і який їх вплив на конфлікти у колективі ?

8. Назвіть основні характеристики кожної стадії розвитку колективу ?

9. За яких умов формальна і неформальна структури колективу можуть співпадати ?

10.В чому полягають умови ефективного існування неформальних груп у колективах?

11.Чим відрізняється вплив неформального лідера від формального керівника ?

12.Яка роль неформального лідера в процесі формуванні малих груп?

13.Сформулюйте і визначте зміст етапів проведення соціометричної процедури у колективі ?

14. Поясніть різницю між стресом і вигоранням.

15. Розкрийте суть технології подолання та профілактики професійного вигорання.

**Методичні вказівки до вивчення теми**

При вивченні теми необхідно проаналівати критичні моменти в організації взаємодії членів команди та способи пом’якшення їх впливу. Оцініти роль психологічного фактора у розподілі обов’язків членів команди і взаємодії спеціалістів у професійній діяльності. Продемонструвати залежність між продуктивністю праці команди і її психологічним станом (мікрокліматом) та показати роль неформальної компоненти комунікації у формуванні мікроклімату.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1.*** На прикладі однієї з організацій соціокультурної сфери (за вибором) проаналізувати артефакти корпоративної культури: цінності, основні переконання, ритуали, церемонії, зовнішній вигляд персоналу, структура.

***Завдання 2.*** На прикладі власної академічної групи (або однієї з організацій соціокультурної сфери – за вибором) проаналізувати групові норми та цінності, а також рівень згуртованості групи. Зробити висновок.

***Завдання 3.***Підготуйте та представте есе на тему: «Вплив неформального лідера на соціально психологічний клімат в колективі».

***Завдання 4.*** Проведіть опитування (анкетування) у своїй академічній групі та складіть соціометричну матрицю, згрупувавши відповіді окремих членів групи. Для більшої наочності отримані дані обстежень представте графічно у вигляді соціограми.

#### Тести до теми

#### 1. Невелике за розміром об'єднання людей, пов'язаних безпосередньою взаємодією:

#### а) соціальна група;

#### б) мала група;

#### в) функціональна група;

#### г) дифузна група.

#### 2. Зустрічаючи нову людину, ми відразу ж відносимо її до певної категорії і будуємо свою поведінку в відповідності зі сформованим стереотипом – це:

#### а) ефект «відлуння»;

#### б) ефект «ореолу»;

#### в) ефект «очікувань»;

#### г) ефект «віра в перший погляд».

#### 3. Сукупність зв'язків між її членами, які характеризуються процесами прийому і передачі інформації, що циркулює в групі, – це:

#### а) комунікативна структура малої групи;

#### б) функціональна структура групи;

#### в) неформальна структура групи;

#### г) рольова структура малої групи.

#### 4. Агресивні дії або слова однієї людини, спрямовані проти іншої, в результаті обертаються проти того, хто скоїв ці дії або вимовив ці слова, – це:

#### а) ефект «віра в перший погляд»;

#### б) ефект послідовності, первинності;

#### в) ефект «бумерангу»;

#### г) ефект «проекція на інших людей власних почуттів».

#### 5. Вид соціальної установки на іншу людину, в якої переважає емоційний компонент привабливості даної людини для інших, – це:

#### а) фрустрація;

#### б) ригідність;

#### в) атрибуція;

#### г) атракція.

#### 6. Ефект, пов'язаний з посиленням домінантних реакцій у присутності інших – це:

#### а) ефект «синергії»;

#### б) ефект рінгельмана;

#### в) фект приналежності до групи;

#### г) фект соціальної фасилітації.

#### 7. Керівник підсвідомо приписує співробітнику здатності або риси, які він колись помітив у іншої людини, яка чимось нагадує йому цього співробітника, – це:

#### а) атрибуція;

#### б) вибірковість сприйняття;

#### в) ефект «бумерангу»;

#### г) ефект «синергії».

#### 8. Тенденція будь-яким чином сприяти членам своєї групи, на противагу членам іншої групи:

#### а) ефект групового егоїзму;

#### б) ефект групового фаворитизму;

#### в) ефект моди (наслідування);

#### г) ефект групового мислення.

#### 9. Соціально-психологічний клімат групи – це:

#### а) настрій групи, що визначається міжособистісними відносинами людей, які спільно живуть, працюють або навчаються;

#### б) сукупність правил і вимог, на основі яких розгортаються відносини, реалізуються взаємодії, взаємовпливи індивідів;

#### в) процес групової динаміки, який характеризує міру (ступінь) прихильності до групи належних до неї;

#### г) погляди, уявлення, установки особистості відносно умов її життєдіяльності.

#### 10. Соціально-психологічний клімат групи – це:

#### а) стан групової психіки, обумовлений особливостями життєдіяльності даної групи;

#### б) сукупність правил і вимог, на основі яких розгортаються відносини, реалізуються взаємодії, взаємовпливи індивідів;

#### в) процес групової динаміки, який характеризує міру (ступінь) прихильності до групи належних до неї;

#### г) взаємовідносини між різними рівнями управління.

#### 11. Зміна групової активності в залежності від різних стимулів:

#### а) ефект «ми і вони»;

#### б) ефект «пульсара»;

#### в) ефект «хвилі»;

#### г) ефект «маятника».

#### 12. Визначається психологічними особливостями особистості учасників спільної діяльності, такими, як професійні та комунікативні знання і здібності, життєвий досвід, особливості індивідуальності тощо:

#### а) формальна структура групи;

#### б) функціональна структура групи;

#### в) неформальна структура групи;

#### г) рольова структура малої групи.

#### 13. Свідома солідарність особистості з традиціями і вимогами групи – це:

#### а) фрустрація;

#### б) колективізм;

#### в) нонконформізм;

#### г) конформізм.

#### 14. Ефект, який виникає, коли людина, ототожнюючи себе з якоюсь групою, прагне оцінити її позитивно, піднімаючи таким чином статус групи і власну самооцінку:

#### а) ефект «синергії»;

#### б) ефект рінгельмана;

#### в) ефект приналежності до групи;

#### г) ефект соціальної фасилітації.

#### 15. Почуття приналежності до певної групи людей і, відповідно, відчуття відстороненості від інших, розмежування з іншими групами:

#### а) ефект «ми і вони»;

#### б) ефект «пульсара»;

#### в) ефект «хвилі»;

#### г) фект «маятника».

#### 16. Спрямованість групових інтересів, цілей і норм поведінки проти інтересів, цілей і норм поведінки окремих членів групи або всього суспільства – це:

#### а) ефект групового егоїзму;

#### б) ефект групового фаворитизму;

#### в) ефект моди (наслідування);

#### г) ефект групомислення.

#### 17. Сукупність зв'язків і відносин між індивідами, що визначається формальними приписами (посадовими інструкціями, офіційною структурою організації, формальним статусом індивідів), – це:

#### а) формальна структура групи;

#### б) функціональна структура групи;

#### в) неформальна структура групи;

#### г) рольова структура малої групи.

#### 18. Думка, що перше враження є найбільш вірним – це:

#### а) ефект «віра в перший погляд»;

#### б) ефект послідовності, первинності;

#### в) ефект «авансування»;

#### г) ефект «проекція на інших людей власних почуттів».

#### 19. Підсвідомо людина помічає, осмислює та запам'ятовує тільки ті явища, які мають для неї найбільше значення або до сприйняття яких вона найбільше підготовлена – це:

#### а) атрибуція;

#### б) вибірковість сприйняття;

#### в) фект «бумерангу»;

#### г) ефект «авансування».

#### 20. Автором феномену «Віра в справедливий світ» є:

#### а) С. Мілгрем;

#### б) М. Лернер;

#### в) В. Райан;

#### г) Т. Адорно.

#### 21. Вперше феномен свідка описав:

#### а) С. Мілгрем;

#### б) Б. Латайне;

#### в) М. Рінгельман;

#### г) Д. Майерс.

#### 22. Явище, коли в межах групи формуються радикальні ідеї, що не виникли б, якби представники групи були поодинці, називають:

#### а) групове мислення;

#### б) групова поляризація;

#### в) соціальна фасилітація;

#### г) ефект свідка.

#### 23. Групове явище, в основі якого лежить принцип «що більшою є група людей, то слабкішим є внутрішнє прагнення допомагати тим, хто цього потребує», – це:

#### а) групове мислення;

#### б) групова поляризація;

#### в) соціальна фасилітація;

#### г) ефект свідка.

#### 24. Додаткова інтелектуальна енергія, яка виникає при об'єднанні людей в цілісну групу і виражається в груповому результаті, який перевищує суму індивідуальних результатів, – це:

#### а) ефект синергії;

#### б) ефект рінгельмана;

#### в) ефект авансування;

#### г) ефект послідовності.

#### 25. Фази розвитку особистості в групі:

#### а) адаптація, індивідуалізація, інтеграція;

#### б) синтез, інтеграція, стабілізаця;

#### в) диференціація, індивідуалізація, синтез;

#### г) адаптація, стабілізація, інтеграція.

#### 26. Комплекс заходів із запобігання стресу та реабілітації людини після його появи – це:

#### а) тайм-менеджмент;

#### б) стрес-менеджмент;

#### в) самоменеджмен;

#### г) фасиліті-менеджмент.

#### 27. Вкажіть термін, що використовується для позначення настрою, симптому, та синдромів афективних розладів:

#### а) тривожність;

#### б) стрес;

#### в) депресія;

#### г) паніка.

#### 28. Неспецифічна реакція організму у відповідь на дуже сильну дію (подразник) зовні, яка перевищує норму, а також відповідна реакція нервової системи:

#### а) стрес;

#### б) паніка;

#### в) невроз;

#### г) афективний розлад.

#### 29. Стан, який проявляється у поганому настрої, низькій самооцінці, песимізмі, відчутті безнадії:

#### а) депресія;

#### б) емпатія;

#### в) стрес;

#### г) регресія.

#### 30. Згідно Г.Сельє виділяють стадії стресу:

#### а) тривоги, резистентності, виснаження;

#### б) початкова, середня, пізня;

#### в) гостра, проміжна, хронічна;

#### г) рішучості, терпіння, наполегливості.

**ТЕМА 6**

**ДИНАМІКА РОЗВИТКУ ГРУПИ І КОМАНДИ**

*Компетентності:* здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя; здатність до адаптації та дій в новій ситуації; здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; здатність аналізувати та розв’язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин; здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту; демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об’єктами, та у невизначених умовах.

*Основні терміни та поняття.* Асоціація. Кооперація. Колектив. Корпорація. Команда. Колективна відповідальність. Самоврядування. Синергічний ефект. Розділене лідерство Творчі (дослідницькі) команди. Крос-функціональна команда. Інтактна команда. Крива командної ефективності. Робоча група. Псевдокоманда, Потенційна команда, Реальна команда. Високоефективна команда. Тімбілдінг.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати ситуаційні завдання

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Як ви розумієте поняття «стан групи»?

2. Поясніть зміст поняття статусу особи в групі.

3. Охарактеризуйте вплив групових ефектів на стан групи.

4. Дайте оцінку ефекта групомислення.

5. Перерахуйте симптоми і ознаки групомислення.

6. Опищіть умови групомислення.

7. Дайте визначення психологічного клімату та опишіть кліматичні зони.

8. Наведіть ознаки сприятливого психологічного клімату.

9. Опишіть рівні структури групи.

10.Які характеристики «колективності» групи ви знаєте?

**Методичні вказівки до вивчення теми**

При вивченні теми виділіть психологічні властивості суб’єкта, які можуть стати мішенню маніпуляції, проаналізуйте можливі способи їх використання для примусового впливу і відберіть необхідні для протидії відповідні захисні методи. Зверніть увагу на те, що психологічна зброя може бути використана як для шкоди, так і на благо. Виділіть способи застосування маніпуляцій для покращення соціально-психологічного мікроклімату в команді та підвищення ефективності її роботи.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1.*** Підготуйте комп’ютерну слайдову презентацію (10-12 слайдів) з теми «Тімбілдінг : командна робота в бізнесі».

***Завдання 2.*** На основі опрацювання рекомендованої літератури визначити критерії згуртованої команди та скласти звіт правил роботи в команді.

**Тести до теми**

**1. Групова динаміка – це:**

а) сукупність внутрішньогрупових соціально-психологічних процесів і явищ, що характеризують весь цикл життєдіяльності малої групи та його етапи;

б) припускає, що на різних етапах досягнення спільної командной мети лідерську позицію займають ті члени команди, які найбільш компетентні у вирішенні певної задачі;

в) спеціально розроблені заходи, спрямовані на згуртування колективу, формування сильної команди, що успішно досягає будь-яких поставлених цілей;

г) внутрішньоколективний процес, який спрямований на підвищення згуртованості колективу.

**2. Групові процеси – це:**

а) сукупність цілей, завдань та операцій, які сприяють задоволенню основних мотивів цієї діяльності, потреб та соціальних цінностей членів групи;

б) сукупність правил і вимог, на основі яких розгортаються відносини, реалізуються взаємодії, взаємовпливи індивідів;

в) процес групової динаміки, який характеризує міру (ступінь) прихильності до групи належних до неї;

г) процеси групової життєдіяльності групи.

**3. Характерна риса – згуртованість. Вона проявляється в тому, що всі думки, почуття і зусилля її членів об'єднані прагненням до досягнення спільної мети – це риса:**

а) асоціації;

б) корпорації;

в) кооперації;

г) колективу.

**4. Група, у якої немає потреби в підвищенні ефективності спільної праці чи немає можливості стати командою, – це:**

а) команда;

б) корпорація;

в) робоча група;

г) колектив.

**5. Команда, члени якої мають підвищене відчуття відповідальності за виконання командної роботи, – це:**

а) псевдокоманда;

б) потенційна команда;

в) реальна команда;

г) високоефективна команда.

**6. Процес командоутворення спрямований на збільшення міжлюдських обмінів групи і заснований на припущенні, що за рахунок цього команда зможе функціонувати більш ефективно, – це:**

а) підхід до командоутворення, заснований на розвитку і узгодженні цілей команди;

б) інтерперсональний підхід до командоутворення;

в) рольовий підхід до командоутворення;

г) підхід до командоутворення, заснований на вирішенні проблем.

**7. Немає узгодженості цілі з цілями і завданнями суспільства. Групові цілі можуть бути навіть антисоціальними (наприклад, в релігійних сектах) – це риси:**

а) асоціації;

б) корпорації;

в) кооперації;

г) колективу.

**8. Група, у якій є потреба в підвищенні ефективності спільної праці, є можливість стати командою, але вона не зосередилася на колективному виконанні роботи і не намагається це робити – це:**

а) псевдокоманда;

б) потенційна команда;

в) реальна команда;

г) високоефективна команда.

**9. Група індивідів, які розподіляють між собою робочі операції і відповідальність за отримання конкретних результатів – це:**

а) команда;

б) корпорація;

в) робоча група;

г) колектив.

**10. Поліпшення роботи команди за рахунок збільшення ясності ролей, в результаті чого кожен член команди знає, яка його роль і які ролі інших, які очікування є у нього щодо інших і у інших щодо нього – це:**

а) підхід до командоутворення, заснований на розвитку і узгодженні цілей команди;

б) інтерперсональний підхід до командоутворення;

в) рольовий підхід до командоутворення;

г) підхід до командоутворення, заснований на вирішенні проблем.

**11. До характерних ознак колективу не належить:**

а) спільна мета;

б) взаємодія людей у процесі досягнення їх спільної мети;

в) однорідність за віковим та професійним складом;

г) постійність взаємодії протягом всього часу існування колективу.

**12. До причин, що обумовлюють виникнення неформальних груп, не відносять:**

а) економічна доцільність;

б) потреба у захисті;

в) психологічна близькість і симпатія;

г) бажання раціоналізувати свою роботу і підвищити її продуктивність.

**13. До неформальних груп в організації належать:**

а) рада акціонерів;

б) група підтримки звільненого директора заводу;

в) профспілковий комітет;

г) проєктні команди.

**14. До формальних груп підприємства не слід відносити:**

а) профспілковий комітет;

б) групу любителів підводного плавання;

в) футбольну команду підприємства;

г) проєктні команди.

**15. Вкажіть, яка з ознак стосується неформальних груп:**

а) створюються як структурні підрозділи в організації;

б) формуються для виконання регулярної функції;

в) складається відповідний розподіл ролей та позицій;

г) створюються членами організації згідно з їх взаємними симпатіями, спільними інтересами тощо.

**16. До чинників, що впливають на роботу групи, відносять:**

а) розмір та склад групи;

б) статус членів групи;

в) групові ролі;

г) всі перелічені чинники.

**17. Розвиток колективу (групи) відбувається за такими стадіями:**

а) формування групи, притирання, нормалізація стосунків, інтеграція діяльності;

б) формування, боротьба, нормалізація, розпад, імплементація відносин;

в) притирання, розпад, нормалізація, імплементація;

г) боротьба, розмежування, інтеграція діяльності, криза.

**18. Розташуйте стадії формування нового колективу у вірному порядку:**

а) синтезу, інтеграції, диференціації, стабілізації чи розпаду;

б) інтеграції, стабілізації, диференціації, синтезу, розпаду;

в) первинного синтезу,стабілізації, інтеграції, розпаду;

г) первинного синтезу, диференціації, інтеграції, стабілізації чи розпаду.

**19. У чому полягає сутність спеціального комітету:**

а) група, сформована для досягнення певної мети або виявлення певної проблеми;

б) перманентно діюча група всередині організації, що має конкретну мету;

в) тимчасова група, сформована для досягнення певної мети чи виявлення певної проблеми;

г) тимчасова група, сформована з керівника та безпосередньо його підлеглих, які також можуть бути керівниками.

**20. Команди, націлені на дослідження можливостей середовища і пошук альтернатив – це:**

а) творчі (дослідницькі) команди;

б) інтактні команди;

в) команди з розв'язання проблем;

г) команди тактичної реалізації.

**21. Команда, яка формується з представників різних підрозділів формальної організації і відображає їх інтереси – це:**

а) крос-функціональна команда;

б) інтактна команда;

в) команда проекту;

г) управлінська команда.

**22. Команда, яка створюється на період здійснення проекту або однієї з фаз його життєвого циклу – це:**

а) крос-функціональна команда;

б) інтактна команда;

в) команда проекту;

г) управлінська команда.

**23. Команди, націлені на виконання заданого плану – це:**

а) творчі (дослідницькі) команди;

б) інтактні команди;

в) команди з розв'язання проблем;

г) команди тактичної реалізації.

**24. Команди, націлені на складні і невизначені проблеми – це:**

а) творчі (дослідницькі) команди;

б) інтактні команда;

в) команди з розв'язання проблем;

г) команди тактичної реалізації.

**25. Команда, яка формується на середньому і вищому рівнях управління підприємством і виступає елементом в системі менеджменту – це:**

а) крос-функціональна команда;

б) інтактна команда;

в) команда проєкту;

г) управлінська команда.

**26. Виробничий підрозділ або довгочасно існуюча робоча група, що виробляє певний продукт або послугу – це:**

а) крос-функціональна команда;

б) інтактна команда;

в) команда проєкту;

г) управлінська команда.

**27. Вкажіть групу високого рівня розвитку:**

а) асоціація;

б) дифузна група;

в) корпорація;

г) колектив.

**28. Група низького рівня розвитку, цілі якої не суперечать суспільним:**

а) колектив;

б) корпорація;

в) просоціальна асоціація;

г) асоціальна асоціація.

**29. Група згуртована, має постійний основний склад, існує протягом відносно тривалого часу, її члени мають спільну мету, досягнення якої постійно вимагає тісної інтеграції та взаємодії:**

а) асоціація;

б) дифузна група;

в) корпорація;

г) колектив.

**30. Спеціально розроблені заходи, спрямовані на згуртування колективу, формування сильної команди, що успішно досягає будь-яких поставлених цілей, – це:**

а) коворкінг;

б) тімбілдінг;

в) рефремінг;

г) брейнстормінг.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. МІЖОСОБИСТІСНІ КОМУНІКАЦІЇ**

Самостійна робота змістовного модуля 2 передбачає активізацію процесу самопізнання та самоактуалізації засвоєння теоретичного матеріалу; розширення можливостей встановлення контакту в різних ситуаціях спілкування; відпрацювання навичок розуміння інших людей, себе, а також взаємин з людьми; опанування навичок ефективного слухання; опанування навичок публічного виступу, підготовки доповіді, презентації; навчання методам знаходження рішень в конфліктних ситуаціях; розширення діапазону творчих здібностей.

Самостійна робота змістовного модуля 2 планується з кожної теми, включає підготовку до практичних занять за вказаним планом; виконання контрольних завдань; виконання завдання дослідницького характеру; критичний огляд наукових публікацій за обраною проблематикою.

*Академічна доброчесність:*виконані завдання здобувачів освіти мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших осіб є прикладами можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахуванння, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

*Форми контролю:* поточне оцінювання (фронтальне опитування, тести, письмова контрольна робота, розгляд ситуацій, розгляд кейсів, виконання практичних завдань) та підсумковий контроль у формі заліку.

**ТЕМА 7**

**СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЯ**

*Компетентності:*  здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; здатність налагоджувати взаємозв’язки та співробітництво як в особистому житті, так і в професійній діяльності; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

*Основні терміни та поняття.* Комунікація. Спілкування. Теорії комунікації. Кооперація. Конкуренція. Соціальні інститути. Інституціалізація. Паблік рілейшнз. Комунікативна функція соціальних інститутів. Моделі паблік рілейшнз. Медіа-рілейшнз.  Комунікативні закони. Комунікативний кодекс. Принципи спілкування. Конвенції спілкування. Правила спілкуванн. Комунікативна стратегія. Комунікативна компетенція.  Комунікативна мета. Комунікативна інтенція. Комунікативна тактика. Комунікативний намір. Комунікативний досвід. Моделі комунікації.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати доповідь з презентацією за обраною темою.

4. Виконати завдання для самостійної роботи.

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Що таке комунікація?
2. Дайте визначення поняття спілкування.
3. Охарактеризуйте функції, різновиди та засоби спілкування.
4. Яку роль грає комунікація в житті групи?
5. Перерахуйте аспекти комунікативної діяльності.
6. Які види комунікації ви знаєте?
7. Що таке технологія комунікації?
8. Дайте визначення моделі комунікації.
9. Перерахуйте відомі вам моделі комунікації.
10. Дайте визначення комунікативної компетентності.
11. Що ви розумієте під комунікативною інтенцією?
12. У чому суть комунікативної стратегії та тактики.
13. Скільки чинників комунікації вміщує модель Р. Якобсона?
14. Яка модель комунікації вбачає її суть у складній комунікативній взаємодії

**Методичні вказівки до теми**

При вивченні змісту теми звернути увагу на особливе значення візуальних форми комунікації для організації ефективної роботи команди.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1.***Ознайомтеся з уривком із книги В. Леві «Мистецтво бути іншим» (Лист 8. Геній спілкування). Опишіть особливості вашої особистості за допомогою запропонованих автором психологічних характеристик*«*генія спілкування». Відзначте сильні і слабкі боки своєї комунікативної підготовки.

Згідно з порадою В. Леві складіть невеликий фрагмент карти своїх соціаль­них ролей на сьогодні, на вчора чи на якийсь пам'ятний для вас момент. Зробіть самоаналіз притаманних вам рис «генія спілкування». Користуйте­ся шкалою оцінювання в балах від 5 (найвищий ступінь вияву) до і (вияв­ляється зовсім недостатньо). Попросіть паралельно оцінити ці самі ваші риси когось, хто добре вас знає. Порівняйте середні арифметичні самооцін­ки та незалежної оцінки. Проаналізуйте ступінь збігу окремих оцінок, зробіть висновки щодо подальшого комунікативного самовдосконалення.

*Лист 8. Геній спілкування1*

...У мене професійна спеціалізація, що мимоволі змусила розвинути деякі риси, але вихідні задатки були швидше негативними. Саме це, до речі, і спонукало мене, ще з юності, передусім придивлятися до майстрів спілкування в усіх жанрах; а потім, коли я став лікарем з розладів спілкування (один із синонімів психотерапевта), мені знадо­билися знання й тих, у кого особливо добре виходить саме те, що не виходить у моїх пацієнтів. Оскільки ж до мого кабінету такі люди потрапляють не часто, кількісну нестачу довелося відшкодувати інтенсивним якісним вивченням. Хоч де б я був (а життя, траплялося, закидало в різні місця), я шукав цих геніїв. На сьогодні у моїй «людинотеці» їх налічується вже майже триста.

Що ж вам сказати?.. Обрати когось одного, дати портрет?.. Боюся, вийде занадто розтягнено й неузагальнено. Люди ці різні, дуже різні... Краще, мабуть, спробую окреслити загалом головні ознаки, що їх вирізняють.

*Плюс інтерес.*Величезна цікавість, колосальна жадібність до людей. Звідси підви­щена увага, і тонка спостережливість, і чудова пам'ять на все, що стосується Інших. Одна така людина здатна закидати матеріалом цілу письменницьку організацію. З незбагненною легкістю вживається в чужі долі, характери, обставини, живе життям Іншого, як своїм власним. Разюча людиномісткість. Зазначу іще, що кількісний ступінь товариськості в них не обов'язково високий. Не будемо плутати товариськість із комунікабельністю: товариськість — схильність спілкуватися, комунікабельність — здатність спілкуватися. Люди надтовариські, як правило, ті, хто компенсує недолік якості спілкування його кількістю. Геній комунікабельності — не найбільш товариська людина, але найкраща у спілкуванні.

*Мінус тривожність.*При всій жвавості і рухливості ця людина напрочуд спокій­на. Центри страху немовби недорозвинені: немає не тільки зайвих, а начебто й цілком виправданих занепокоєнь, безтурботність до безалаберності. Чудово, однак, що при­наймні в 90 випадках зі ста ця безтурботність виявляється мудрістю: так чи інакше, але з'ясовується, що турбуватися й не варто було: або нічого не трапиться, або те, що трапиться, неминуче... А з погляду тривожної людини, їм просто незрозуміло щас­тить. Супутні риси: відкритість сприйняття, легкість переключення уваги, довір­ливість, свобода в поводженні, деякий авантюризм. Щиросердний спокій, як запах троянд, приваблює людей.

*Плюс зворотний зв 'язок.*Ви ще тільки поглядаєте, а він глянув уже тричі і приймає ваш погляд як давнього знайомого. Ви ще тільки простягаєте руку, а він уже знає, яким буде рукостискання... Найважливіша властивість. У контакті. У саморегуляції — висока чутливість до змін. Реакції швидкі, точні, а напруженості немає. У розмові вловлює найменші зміни інтонації, дрібні, неусвідомлені рухи і реагує так, що співроз­мовник зауважує тільки одне: бесіда йде гладко, приємно... Це те, що колись психіат­ри називали «синтонністю» — протилежність аутизму. Здатність легко, швидко пере­будовуватися, чудова рухливість психіки — властивість природжена, але й така, що піддається тренуванню. Супутні риси: спритність, тактовність, дотепність, артистизм (див. нижче).

*Плюс-мінус егоїзм.*Чому «плюс-мінус»?.. Тому що «плюс зворотний зв'язок». Якщо егоїст, то вміє, як ніхто інший, прийняти свій егоїзм і тим, звичайно, небезпечний. Уміє поводитися так, що й сам егоїзм його привабливий — є такі натури з чарівністю егоїзму. Якщо альтруїст, то безнадривний і теж уміє добре ховатися в прозі буття...

*Плюс артистизм.*Багатство жестів та інтонацій, чудовий оповідач, імітатор і мім. Смак до подробиці, до соковитої деталі. Невичерпний ігровий азарт — азарт не кар­тяра, а дитини, що жадає жити різними життями. Тому так легко даються всілякі пе­ревтілення в життєвих ролях, тому такий різний з різними людьми (плюс — інтерес, плюс зворотний зв'язок...)... Рівень культурно-естетичного розвитку може бути різний, іноді жахливо низький, але чутливість до сподівань інших людей настільки висока, пластика поводження настільки чудова, що дисонанси не помічаються. Ці люди вміють, не подобаючись в окремому, подобатися загалом.

*Плюс-мінус агресивність.*При загальній добродушності і прихильності (див. плюс симпатія) геній спілкування не позбавлений агресивності, що виявляється рідко, але влучно. Майстер мирних рішень і компромісів, він здатний, якщо є крайня не­обхідність, провести й болючий прийом — рішуче, могутньо, але без садистського надлишку. Ця резервна здатність утворює необхідний у людських взаєминах підтекст сили і не менш приваблива, ніж найсолодша чарівність. Ідеться, звісно, не про фізич­ну силу. Виглядає це по-різному: то як особлива впевненість, то як незлостива жарті­вливість, то як жартівлива злостивість, то як дбайлива владність.

*Плюс оптимізм.*Риса обов'язкова, але не завжди відразу помітна. Оптимізм як переконання, як життєва установка, й оптимізм як стан, відчуття радості буття — речі різні, хоча і взаємозалежні. Різні й оптимізм зовнішній та оптимізм внутрішній.

*Мінус упередженість.*Усе та ж відкритість сприйняття, незатіненість. Відсутність забобонів. Цілковита несприйнятливість якихось сторонніх думок про людину, як і титулів та звань, що затіняють сутність.

*Плюс передбачення.* І в великому, і в малому — результати завжди інші. Оскільки з усякого окремого спілкування маестро отримує значно більше, ніж звичайна люди­на, його загальний досвід і людинопередбачувальна здатність досягають розмірів не­зрівнянних, часом таких, що вражають уяву. Один такий геній, в особі звичайної вчи­тельки, колись напророкував і мою долю, був я тоді зовсім маленьким хлопчиком... Фізіономіст, віщун, телепат — такі люди є, факт загальновідомий, але тема особлива. Зараз хочу звернути вашу увагу лише на одне: найкраще й ми з вами передбачаємо те, чим цікавимося безкорисно.

*Плюс симпатія.*«το τελευταίο με αναφορά, αλλά όχι με νόημα» — «*останнє за згадкою, але не за значенням».* Я говорю «симпатія», щоб не говорити «любов». Ставлення до людей як до істот, які, не зважаючи ні на що, заслуговують на симпатію, характерне для всіх геніїв спілкуван­ня, навіть для тих з них, кому не можна дорікнути щодо зайвого альтруїзму. Мабуть, це їхня єдина упередженість. Зв'язок усього з усім очевидний. Без симпатії не може бути інтересу, без інтересу нізвідкіля взятися симпатії. Випромінювання доброзич­ливості повертається до них відбитим світлом. Додайте до цього ще і їхню спокійну, що не потребує доказів, упевненість у тім, що симпатії заслуговують вони самі (плюс зворотний зв'язок), і вам стане зрозуміло, чому ці люди майже завжди виявляються б симпатичному оточенні. Вони просто змушують людей бути симпатичними!..

***Завдання 2.*** Оберіть одну з нижче поданих тем та підготуйте за нею доповідь з презентацією (7-10 слайдів). Необхідно максимально розкрити характеристики даної моделі. Особливу увагу звернути на переваги та недоліки вказаної моделі комунікації.

1. Модель комунікації Г. Лассвела.
2. Модель комунікації Шеннона-Уівера.
3. Циркулярна модель комунікації Осгуда-Шрама.
4. Модель двоступеневої комунікації Катца-Лазарсфельда.
5. Модель комунікації М. де Флера.
6. Модель мовної комунікації Р. Якобсона.
7. Модель комунікації Ю. Лотмана.
8. Модель комунікації Умберто Еко.
9. Трансакційна модель К. Барнлунда.
10. Модель комунікації Т. Ньюкома.

***Завдання 3.*** Пройдіть тест ***«***Діагностика організаторських та комунікативних здібностей».

*Інструкція:* дайте відповідь на поставлені 40 питань. Відповідайте однозначно: «так» (+) або «ні» (-). Працюйте швидко, не задумуючись над питаннями, не відволікаючись і не консультуючись ні з ким.

1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?

2. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів розділити вашу думку?

3. Чи довго вас турбує почуття образи?

4. Чи завжди вам важко орієнтуватись у критичній ситуації?

5. Чи є у вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?

6. Чи подобається вам займатися громадською роботою?

7. Чи правда, що вам приємніше проводити час з книгами, ніж з людьми?

8. Якщо виникли деякі ускладнення в реалізації ваших намірів, чи легко ви відмовляєтесь від них?

9. Чи легко ви встановлюєте контакт з людьми, що значно старші від вас за віком?

10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри і розваги?

11. Чи важко вам в новій для вас компанії?

12. Чи часто ви відкладаєте на завтра ті справи, які необхідно було б виконати сьогодні?

13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?

14. Чи прагнете ви того, щоб ваші товариші діяли у відповідності з вашою думкою?

15. Чи важко ви освоюєтесь в новому колективі?

16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через ...?

17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитись і поспілкуватися з новими людьми?

18. Чи часто ви є ініціатором при вирішенні важливих проблем?

19. Чи часто вам хочеться побути на самоті?

20. Чи правда, що ви зазвичай погано орієнтуєтесь у незнайомому оточенні?

21. Чи подобається вам постійно бути серед людей?

22. Чи дратуєтесь ви, якщо не вдається закінчити розпочату роботу?

23. Чи відчуваєте ви труднощі, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?

24. Чи правда, що ви стомлюєтесь від частого спілкування з друзями?

25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?

26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, що стосуються ваших товаришів?

27. Чи правда, що ви почуваєте себе невпевнено серед малознайомих людей? 28. Чи правда, що ви рідко доводите свою правоту?

29. Чи вважаєте ви, що вам важко внести пожвавлення в малознайому компанію?

30. Чи брали ви участь у громадській роботі?

31. Чи прагнете ви обмежувати коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?

32. Чи правда, що ви не будете відстоювати свою позицію, якщо вона не була зразу схвалена товаришами?

33. Чи почуваєте ви себе впевнено, потрапивши в незнайому компанію?

34. Чи з охотою ви беретесь за організацію різних заходів для своїх товаришів? 35. Чи правда, що ви почуваєте себе невпевнено, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?

36. Чи часто ви запізнюєтесь на ділові зустрічі?

37. Чи правда, що у вас багато друзів?

38. Чи часто ви знаходитесь в центрі уваги своїх товаришів?

39. Чи відчуваєте ви сором’язливість при спілкуванні з незнайомими людьми? 40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи людей?

Обробка даних: результати оцінюються за допомогою дешифратора контактності і організаторських здібностей. Співставляються відповіді і дані дешифратора. Підраховуються відповіді, які співпали з даними дешифратора, окремо за контактністю і організаторськими уміннями, і за формулою К = 0,05 П (П – число відповідей, що співпали) визначається коефіцієнт.

Дешифратор контактності:

(+) 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Дешифратор організаторських здібностей:

(+) 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Рівень сформованості контактності та організаторських здібностей визначається за допомогою коефіцієнта за школою оцінок.

Шкала оцінок контактності:

0,10 – 0,45 – низький рівень;

0,46 – 0,55 – нижче середнього;

0,56 – 0,65 – середній;

0,66 – 0,75 – високий;

0,76 – 1,00 – дуже високий.

Шкала оцінок організаторських здібностей:

0,20 – 0,55 – низький рівень;

0,56 – 0,65 – нижче середнього;

0,66 – 0,70 – середній; 0,71 – 0,80 – високий;

0,81 – 1,00 – дуже високий.

***Завдання 4.*** Пройдіть тест«Діагностика потреби у спілкуванні».

*Інструкція:* відповідайте «так» або ні» на подані нижче твердження.

1. Я отримую задоволення від участі в різних урочистостях.

2. Я можу приглушити свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.

3. Мені приємно виявляти прихильність до когось.

4. Я більше зосереджений на набутті впливу, ніж дружби.

5. Я відчуваю, що по відношенню до моїх друзів у мене більше прав, ніж обов’язків.

6. Коли я дізнаюся про успіхи свого друга, у мене чомусь погіршується настрій.

7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.

8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся серед товаришів по роботі.

9. Мої товариші мені трохи набридли.

10. Коли я роблю погано роботу, присутність людей мене дратує.

11. Притиснутий до стіни, я кажу лише ту частину правди, яка, на мою думку, не шкодить моїм друзям чи знайомим.

12. У важкій ситуації я думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.

13. Неприємності у друзів викликають у мене такий стан, що я можу захворіти.

14. Мені приємно допомагати друзям, навіть якщо це завдасть мені значних клопотів.

15. Із поваги до товариша я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він неправий.

16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, ніж оповідання про кохання.

17. Сцени насилля в кіно мені огидні.

18. У стані самотності відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли я знаходжуся серед людей.

19. Я вважаю, що основною радістю у житті є спілкування.

20. Мені шкода покинутих собак та кішок.

21. Я віддаю перевагу мати менше друзів, але більш близьких.

22. Я люблю бувати серед друзів.

23. Я довго переживаю сварки з близькими.

24. У мене більше близьких людей, ніж у багатьох інших.

25. У мені більший потяг до досягнень, ніж до дружби.

27. Я більше довіряю власним інтуїції та уяві в погляді на людей, ніж судженням про них інших людей.

28. Я надаю більшого значення матеріальному благополуччю та престижу, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.

29. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.

30. Стосовно мене люди часто невдячні.

31. Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу та любов.

32. Заради друга я можу пожертвувати всім.

33. У дитинстві я входив до однієї «тісної» компанії.

34. Якби я був журналістом, мені подобалось би писати про дружбу.

Обробка та інтерпретація результатів. За кожну відповідь, що відповідає ключеві, нараховується один бал.

Ключ: Відповіді «так» на твердження 1, 2, 7, 8, 11, 12,13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33.

Відповіді «ні» на твердження 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29. Визначається загальна сума балів. Чим вища оцінка, тим більша потреба у спілкуванні.

***Завдання 5.*** Пройдіть тест«Діагностика емоційних бар’єрів у міжособистісному спілкуванні»

*Інструкція:* читайте подані нижче судження та відповідайте на них «так» або «ні».

1. Зазвичай у кінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.

2. Буває, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливий вплив на партнерів (розгублююся, бентежуся, замикаюся в собі або, навпаки, багато говорю, веду себе неприродно).

3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.

4. Мабуть, я здаюся оточуючим надмірно строгим.

5. Я в принципі проти того, щоб демонструвати чемність, якщо цього не хочеться.

6. Я зазвичай вмію приховати від інших спалахи емоцій.

7. Часто у спілкуванні з іншими я продовжую думати про щось своє.

8. Буває, що я хочу виразити іншому емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), однак він цього не відчуває, не сприймає.

9. Часто в моїх очах або у виразі мого обличчя помітна заклопотаність.

10. У діловому спілкуванні я намагаюся приховати свої симпатії до партнерів.

11. Усі мої неприємні переживання, як правило, «намальовані» на моєму обличчі.

12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає надмірно красномовною, експресивною.

13. Мабуть, я дещо емоційно скутий.

14. Зазвичай я знаходжуся в стані нервової напруженості.

15. Як правило, я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися потисками рук у діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди підказують мені: розслаб м’язи обличчя, не криви губи, не зморщуй обличчя тощо.

17. Розмовляючи, я надмірно жестикулюю.

18. В новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.

19. Мабуть, моє обличчя часто виражає сум або стурбованість, хоч на душі у мене спокійно. 20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.

21. Якщо я хочу, то завжди можу приховати ворожість до поганої людини.

22. Мені часто буває чомусь весело без усякої причини.

23. Мені дуже просто зобразити за власним бажанням або за проханням інших різні вирази обличчя: сум, радість, переляк, розпач тощо.

24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає виявляти теплоту, симпатію людині, навіть якщо ці почуття до неї відчуваю.

Обробка даних. Підведіть підсумки самооцінювання за допомогою запропонованого ключа (бал 1 за кожний збіг вашої відповіді з наведеним нижче ключем).

Невміння керувати емоціями, дозувати їх (відповіді «так» на запитання 1, 11, 16 та «ні» на запитання 6, 21).

Неадекватний прояв емоцій (відповіді «так» на запитання 7, 12, 17, 22 та «ні» на запитання 2).

Негнучкість та невиразність емоцій (відповіді «так» на запитання 3, 8, 13, 18 та «ні» на запитання 23).

Домінування негативних емоцій (відповіді «так» на запитання 4, 9, 14, 19, 24).

Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (відповіді «так» на запитання 5, 10, 15, 20, 25).

Інтерпретація даних. Підрахуйте загальну суму набраних вами балів. Вона може коливатися в межах 0-25. Чим більше балів, тим очевидніші ваші емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні. Однак якщо ви набрали дуже мало балів (0-2), то це свідчить або про вашу нещирість у своїх відповідях, або про те, що ви надто погано знаєте себе.

Якщо ви набрали не більше ніж 5 балів, то емоції, зазвичай, не заважають вам спілкуватися з іншими;

6-8 балів – у вас є деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні;

9-12 балів – свідчення того, що ваші «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з людьми;

13 балів і більше – емоції шкодять встановленню контактів з ними, можливо, вам притаманні якісь дезорганізуючі реакції чи стани.

Зверніть увагу, чи немає у вас конкретних «перешкод» (це ті параметри, за якими ви набрали 3 і більше балів).

**Тести до теми**

**1. Комунікація як термін латинського походження означає:**

а) повідомлення;

б) передача;

в) розмова;

г) усе зазначене.

**2. У науці зміст поняття «комунікація» тлумачать як:**

а) взаємодію;

б) передачу соціальної інформації;

в) обмін інформацією;

г) усе зазначене.

**3. Соціологи розуміють під комунікацією:**

а) взаємодію, передачу соціальної інформації;

б) обмін інформацією між складовими динамічних систем;

в) здатність сприймати, накопичувати та переробляти інформацію;

г) сигнальний спосіб зв’язку у живій природі.

**4. Психологи розуміють під комунікацією:**

а) процеси обміну продуктами психологічної діяльності;

б) взаємодію та обмін інформацією між складовими динамічних систем;

в) здатність сприймати, накопичувати та переробляти інформацію;

г) сигнальний спосіб зв’язку у живій природі.

**5. Комунікація як процес передбачає обов’язкову наявність:**

а) двох учасників;

б) трьох учасників;

в) чотирьох учасників;

г) шести учасників.

**6. Учасниками комунікаційного процесу є:**

а) передавач, приймач, повідомлення;

б) передавач, канал, повідомлення;

в) матеріальний та нематеріальний об’єкт комунікацій;

г) засоби масової комунікації.

**7. Суб’єктом комунікацій як різновидом взаємодії є:**

а) повідомлення, канал;

б) передавач, приймач;

в) телевізійна мережа;

г) гравітаційна взаємодія.

**8. Об’єктом комунікації матеріального характеру є:**

а) книга, подарунок;

б) SMS, поштовий лист;

в) мова, жест;

г) усе зазначене.

**9. Масова комунікація – це:**

а) цілеспрямована взаємодія значної кількості суб’єктів комунікації;

б) процес поширення інформації (знань, правових і моральних норм, духовних цінностей тощо) за допомогою технічних засобів;

в) процес обробки і передавання інформації за допомогою радіо, телебачення, преси;

г) усе зазначене.

**10. Г.Лассуелл до функцій комунікації відносить:**

а) огляд навколишнього його світу (інформаційна функція);

б) кореляція з соціальними структурами суспільства (вплив на суспільство через зворотний зв'язок);

в) передача культурного початку (пізнавально-культурологічна функція);

г) усі зазначені функції.

**11. Хто розробив класичну модель комунікації, у якій елементи комунікації включені в модель в порядку відповіді на питання: «Хто повідомляє? – Що повідомляє? – За яким Каналом? – Кому? – З яким ефектом?»:**

а) К.Шеннон-У.Уівер;

б) Г.Лассуелл;

в) У.Шрам;

г) Г.Почепцов.

**12. Хто розробив модель комунікації, яка змодельована на основі вивчення ефективності поширення радіохвиль і сигналів в телефонному кабелі:**

а) К.Шеннон-У.Уівер;

б) Г.Лассуел;

в) У.Шрам;

г) Аристотель.

**13. Хто розробив модель комунікації як лінійний ланцюг, до якого входять «оратор – промова – аудиторія» як основні елементи акту комунікації:**

а) К.Шеннон;

б) Г.Лассуел;

в) У.Шрам;

г) Аристотель.

**14. Хто вперше структурував основні компоненти будь-якого інформаційного зв'язку, виділивши шість компонентів: джерело, передавач, лінія зв’язку, приймач, адресат, джерело перешкод:**

а) К.Шеннон;

б) Г.Лассуел;

в) У.Шрам;

г) Аристотель.

**15. Хто розробив модель двоступеневої комунікації, згідно з якою інформація, що поширюється мас-медіа, досягає цільової аудиторії не прямо, а в два етапи (через «лідерів думки» і через формальні канали комунікації):**

а) К.Шеннон і У.Уівер;

б) Г.Лассуелл і К.Шеннон;

в) П.Лазарсфельд і К.Шеннон;

г) П. Лазарсфельд і Р.Мертон.

**16. До яких ЗМК відносить М.Маклюен радіо:**

а) «гарячих»;

б) «холодних»;

в) у яких немає змісту;

г) повідомлення яких – це повідомлення про перехід від лінійних з'єднань до конфігурацій.

**17. До яких ЗМК відносить М.Маклюен телебачення:**

а) «гарячих»;

б) «холодних»;

в) у яких немає змісту;

г) повідомлення яких – це повідомлення про перехід від лінійних з'єднань до конфігурацій.

**18. До яких ЗМК відносить М. Маклюен телефон:**

а) «гарячих»;

б) «холодних»;

в) у яких немає змісту;

г) повідомлення яких – це повідомлення про перехід від лінійних з'єднань до конфігурацій.

**19. До яких ЗМІ відносить М.Маклюен пряму мову:**

а) «гарячих»;

б) «холодних»;

в) у яких немає змісту;

г) повідомлення яких – це повідомлення про перехід від лінійних з'єднань до конфігурацій.

**20. До яких ЗМК відносить М.Маклюен кіно:**

а) «гарячих»;

б) «холодних»;

в) у яких немає змісту;

г) повідомлення яких – це повідомлення про перехід від лінійних з'єднань до конфігурацій.

**21. До яких ЗМК відносить М. Маклюен фотографію:**

а) «гарячих»;

б) «холодних»;

в) у яких немає змісту;

г) повідомлення яких – це повідомлення про перехід від лінійних з'єднань до конфігурацій.

**22. До методів зниження інформаційних перевантажень в організаціях відносяться:**

а) пiдвищення змістовності повідомлень, даних;

б) стискування інформації (використання узагальнених показників, аналітичних довідок);

в) упорядкування передачі інформації, яке досягається за допомогою регулювання, фільтрації та утворення черги повідомлень;

г) усі зазначені методи.

**23. До основних способів політичної комунікації, заснованих на використанні різних засобів, відносяться:**

а) комунікація через друковані (преса, книги, плакати тощо) і електронні засоби (радіо, телебачення тощо) масової інформації;

б) комунікація через організації, коли передавальною ланкою служать політичні партії, групи інтересів тощо;

в) комунікація через неформальні канали з використанням особистих зв'язків;

г) усі зазначені способи.

**24. Основними типами результативної комунікації є:**

а) зміни в знаннях одержувача;

б) зміни установок одержувача, тобто зміни щодо стійких уявлень індивіда;

в) зміна поведінки одержувача повідомлення, наприклад, голосування за певного кандидата, покупка товару або своєчасний прихід на роботу;

г) усі відмічені зміни.

**25. Функції невербальних повідомлень стосовно вербальних:**

а) доповнення (у т. ч. дублювання і посилення) вербальних повідомлень;

б) заперечення вербальних повідомлень;

в) регулювання розмови;

г) усі зазначені функції.

**26. Володіння комунікативними механізмами, прийомами і стратегіями, необхідними для забезпечення ефективного процесу спілкування; знання того, як використовувати мову в процесі спілкування; володіння соціальними і культурними знаннями, вміннями та навичками міжособистісної взаємодії, – це:**

а) культурна ідентичність;

б) культурна дистанція;

в) комунікативна компетентність;

г) інкультурація.

**27. Тип комуніканта, що володіє культурно обумовленою картиною світу і системою цінностей, здатний до міжкультурної комунікації у вербальній формі, – це:**

а) представник чужої культури;

б) мовна особистість;

в) представник референтної групи;

г) представник своєї культури.

**28. На яких етапах міжкультурної комунікації виявляються невербальні засоби:**

а) привітання, підтримання розмови, жести, пози, вираз обличчя під час розмови;

б) висловлювання задоволеності або невдоволення;

в) манера вести дискусію, змінювати тему, закінчувати розмову;

г) на всіх відмічених етапах.

**29. Сукупність жестів, міміки, поз, рухів тіла, які використовуються в комунікації як додаткові виразні засоби спілкування, – це:**

а) хронеміка;

б) сенсорика;

в) проксеміка;

г) кінеcика.

**30. Основні фахові риси особистості, які проявляються як знання, навички, уміння і здібності у сфері спілкування і дотримання норм етикету, – це:**

а) культура спілкування;

б) комунікативна компетентність;

в) комунікативний стиль;

г) комунікативна тактика.

**ТЕМА 8**

**МІЖОСОБИСТІСНІ КОМУНІКАЦІЇ В ГРУПОВІЙ АБО КОМАНДНІЙ РОБОТІ**

*Компетентності:* здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб’єктів ринкових відносин; вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей; використовувати знання форм взаємодії суб’єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

*Основні терміни та поняття.* Вербальна комунікація. Невербальна комунікація. Усна комунікація. Письмова комунікація. Внутрішні комунікації. Зовнішні комунікації. Формальні комунікації. Неформальні комунікації. Комунікативний процес. Комунікативний шум. Комунікативна мережа. **Комунікативний стиль**. Вікно ДжоГаррі.  Способи спілкування.  Переконування. Сугестія. Самонавіювання. Психічне зараження. Наслідування.Маніпуляція. Актуалізація. Моделі (типи) спілкування. Трансакційний аналіз. Комунікативний бар’єр. Комунікаційні перешкоди. Принципи активного слухання.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати завдання для самостійної роботи

5. Пройти тест-опитувальник «Чи товариська ви людина?» та зробити висновки.

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Які ви знаєте види та форми комунікації?
2. Що ви розумієте під процесом комунікації
3. Опишіть комунікативні мережі та стилі.
4. Назвіть способи та моделі спілкування.
5. Назвіть труднощі та бар’єри комунікації.
6. Які є принципи активного слухання?
7. Перерахуйте причини неефективної комунікації.
8. Опишіть зони дистанції при особистих контактах.
9. Дайте характеристику вербальних прийомів комунікації.
10. До скількох парадигм можна звести всі чинні підходи до розуміння комунікації?
11. Який підхід тлумачить комунікацію як спільну діяльність комунікантів, у процесі якої виробляють однакові погляди на речі та дії над ними?
12. Як називається використання простору як засобу комунікації?
13. Скільки існує кодів невербальної комунікації?
14. Яка модель тлумачить комунікацію як трансляцію інформації?
15. Що слугує предметно-знаковим носієм повідомлення під час вербального контакту?

**Методичні вказівки до теми**

Орацювання матеріалу теми слід здійснювати через призму пріорітетності інтересів справи в ділових комунікаціях над особистими інтересами партнерів.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1.*** Ознайомтеся із ключовими навичками міжособистісного спілкування успішних керівників. Чи володієте ви цими навичками? Які з них, на вашу думку, найважливіші? Чому? Обґрунтуйте вашу відповідь.

* здатність донести своє повідомлення до співрозмовника (відправка міжособистісних повідомлень);
* самоаналіз
* уміння слухати
* уміння переконувати
* постановка цілей
* проведення політики
* надання зворотного зв’язку
* проведення нарад
* надання підтримки
* розв’язання конфліктів
* лідерство
* проведення переговорів
* управління організаційними змінами
* робота з різнорідними групами співробітників
* індивідуальне навчання (коучинг/ консультування)
* організація роботи в команді прийняття етичних рішень
* креативне вирішення проблем

***Завдання 2.*** Чи дотримуєтеся ви всіх правил переконання у процесі щоденного ділового спілкування? Які з них ви використовуєте найрідше? Чому? Проілюструйте вашу відповідь конкретними прикладами.

1. Правило Гомера: черговість аргументів, які наводяться, впливає на їх переконливість: найпереконливіший такий порядок аргументів: сильні - середні -один із найсильніших.
2. Правило Сократа: ставлення співрозмовнику 2–3-х запитань, на які він обов’язково має дати (підсвідомо) позитивну відповідь, після цього розпочати розмову про власну справу (виробляються гормони щастя - ендорфіни).
3. Правило Паскаля: не заганяти співрозмовника в глухий кут, дати йому можливість зберегти свою гідність.
4. Залежність переконливості аргументів від іміджу та статусу того, хто переконує (телефонне право).
5. Не заганяти себе в глухий кут, не знижувати свій статус та не принижувати своєї гідності.
6. Не принижувати статус співрозмовника: неповага та зневага підсвідомо викличуть негативну реакцію у співрозмовника.
7. Поблажливе ставлення до аргументів приємного співрозмовника, пересторога - до аргументів неприємного.
8. Починати розмову з того, що об’єднує зі співрозмовником, а не з того, що із ним роз’єднує.
9. Проявляти емпатію: розуміти емоції співрозмовника.
10. Бути хорошим слухачем: активне/пасивне слухання.
11. Перевірка правильності розуміння співрозмовника: відкриті/закриті запитання.
12. Уникнення конфліктогенів: слова, дії.
13. Стежити за невербальними проявами співрозмовника: міміка, жести, мова тіла.

***Завдання 3.***

1. Відобразіть картину ваших комунікацій за один день. Згадайте, з ким Ви розмовляли, коли, як довго і про що.
2. Зробіть те саме з поштою, яку ви отримали, і яку відіслали.
3. Оцініть кожний комунікаційний обмін як більш чи менш цінний.
4. Визначте, скільки часу ви витратили на менш цінні комунікації.
5. Вирішіть, як ви можете або уникнути менш цінних комунікацій, або зробити їх більш цінними.
6. Подумайте, як ви на практиці контролюєте свої комунікації.

**Тест-опитувальник «Чи товариська ви людина?»**

1. Якщо вас запрошує до себе в гості людина, якій ви не симпатизуєте, ви приймете це запрошення:

а) так;

б) тільки як виняток;

в) ні?

2. Уявіть собі, що в гостях ви змушені сидіти біля людини, яку вважаєте своїм ворогом. Якою буде ваша поведінка:

а) не будете звертати на цю людину уваги;

б) будете відповідати тільки на її запитання;

в) постараєтеся зав’язати з нею невимушену розмову?

3. Ви зараз збиралися подзвонити у вхідні двері однієї квартири. Раптом ви чуєте, що в квартирі виникла сімейна сварка. Що ви зробите:

а) все-таки подзвоните;

б) зачекаєте, коли закінчиться сварка;

в) підете геть?

4. Що ви зробите, якщо вам у гостях запропонують нелюбу страву:

а) незважаючи на огиду, з’їсте її;

б) скажете господарям, що не можете її з’їсти;

в) поскаржитесь на відсутність апетиту?

5. Який бутерброд зі столу ви вибираєте:

а) найкращий;

б) найменший;

в) ближчий до вас?

6. У компанії раптово западає тиша. Ваші дії:

а) зачекаєте, щоб хто-небудь розпочав розмову на нову тему;

б) самі знайдете яку-небудь тему?

7. Уявіть собі, що ви на роботі чи в інших умовах потрапили в неприємне становище. Чи розкажете ви про це своїм знайомим:

а) обов’язково;

б) лише друзям;

в) нікому?

8. Розповіді, які чуєте від інших, ви доповнюєте від себе:

а) так;

б) з дуже незначними корективами;

в) майже ні?

9. Ви носите з собою фотографію близької Вам людини і показуєте її охоче оточуючим:

а) так;

б) іноді;

в) ніколи?

10. Що ви робите, якщо в компанії не розумієте чийогось жарту:

а) смієтеся разом з іншими;

б) залишаєтеся серйозним;

в) просите, щоб хто-небудь пояснив зміст жарту?

11. Якими будуть ваші дії, якщо в компанії відчуєте різкий головний біль:

а) тихо терпите біль;

б) просите таблетку від головного болю;

в) йдете додому?

12. Що ви робите, коли в компанії дізнаєтеся про майбутню телевізійну трансляцію програми, яка вас цікавить:

а) просите, щоб господарі ввімкнули телевізор;

б) починаєте дивитися передачу в сусідній кімнаті, щоб не заважати іншим гостям;

в) відмовляєтеся від передачі?

13. Ви прийшли в гості. Коли ви відчуваєте себе краще:

а) коли розважаєте гостей;

б) коли вас розважають?

14. Чи маєте ви звичку вирішувати наперед, скільки часу залишатися в гостях:

а) ні;

б) іноді;

в) так?

15. Кореспондент газети бере у вас інтерв’ю. Ви:

а) задоволені, коли це інтерв’ю надрукують в газеті;

б) хотіли б, щоб це було вже в минулому;

в) все це абсолютно не має значення для вас.

16. Чи можете ви неупереджено ставитися до людей, яких не можете терпіти:

а) безумовно;

б) лише як виняток;

в) не задумувалися над таким питанням?

17. Ви погоджуєтеся з думкою інших людей, навіть якщо вона справедлива, але для вас несприятлива:

а) не завжди;

б) лише тоді, коли вона підтверджує вашу думку;

в) а, власне, навіщо це робити?

18. Якщо ви знаєте вірші, чи будете ви їх читати в товаристві:

а) із задоволенням;

б) якщо про це попросять;

в) ні в якому разі?

19. Уявіть собі, що ви живете в епоху графа Монте-Крісто, сидите в підземній в’язниці і раптом дізнаєтеся, що в сусідній камері з вами сидить ваш найбільший ворог. Ви почнете з ним перестукуватися:

а) якомога скоріше;

б) коли не зможете більше терпіти самотності;

в) ніколи?

20. Чи маєте ви звичку зустрічати Новий рік на центральній площі міста:

а) так;

б) ні;

в) під Новий рік я завжди сплю?

Результати:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Запитання | а) | б) | в) | Запитання | а) | б) | в) |
| 1 | 20 | 5 | 0 | 11 | 0 | 5 | 10 |
| 2 | 0 | 5 | 25 | 12 | 0 | 5 | 10 |
| 3 | 5 | 10 | 0 | 13 | 20 | 5 | 0 |
| 4 | 10 | 0 | 5 | 14 | 0 | 5 | 15 |
| 5 | 0 | 5 | 10 | 15 | 10 | 0 | 5 |
| 6 | 5 | 15 | 0 | 16 | 15 | 5 | 0 |
| 7 | 30 | 5 | 0 | 17 | 25 | 5 | 0 |
| 8 | 15 | 5 | 0 | 18 | 0 | 5 | 10 |
| 9 | 0 | 5 | 10 | 19 | 0 | 5 | 10 |
| 10 | 0 | 5 | 10 | 20 | 20 | 5 | 0 |

280–300 балів: виникає підозра, що ви не завжди уважно читали поставлені запитання і не завжди щиро відповідали на них. Перевірте себе ще раз.

200–280 балів: вам варто бути задоволеним собою. Ви охоче проводите час серед людей і в будь-якому товаристві ви – бажаний учасник. Ви – хороший слухач і розповідач, володієте живим розумом, вразливий. Ви часто стаєте центром товариства. 100–200 балів: з одного боку, ви володієте рисами, які роблять вас приємним членом товариства, з другого - інші риси характеру ніби стримують вас. Ви можете відчувати себе в товаристві досить задовільно, хоча вам нелегко вдається пристосовуватися до будь-якого оточення. Цьому відповідає і ваш настрій, але серед людей, яким симпатизуєте, ви дуже цікаво проводите час.

50–100 балів: Вам потрібно визнати, що ви, як правило, любите самотність. У вузькому сімейному чи дружньому колі ви відчуваєте себе набагато краще, ніж у великій компанії.

50 балів і менше: це недостатня сума балів. Вам потрібно намагатися бути більш товариським.

**Тести до теми**

**1. Комунікації це:**

а) сукупність індивідів, які постійно взаємодіють між собою на основі створених та функціонуючих інформаційних каналів;

б) способи і прийоми впливу керуючої системи на керовану;

в) процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами;

г) сукупність зв'язків між членами групи, що характеризуються процесами прийому і передачі інформації.

**2. До необхідних елементів комунікації слід віднести:**

а) наявність відправника;

б) наявність одержувача;

в) наявність повідомлення;

г) усі відповіді правильні.

**3. Засіб, за допомогою якого відбувається переміщення повідомлення від відправника до одержувача:**

а) комунікаційний бар’єр;

б) шум;

в) канал комунікації;

г) кодування.

**4. До факторів, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації, слід віднести:**

а) семантичні бар’єри, поганий зворотний зв'язок;

б) інформаційні перевантаження, фільтрація;

в) вибіркове сприйняття, культурні відмінності між відправником і одержувачем;

г) усі відповіді правильні.

**5. Базовим елементом процесу комунікації є:**

а) зародження ідеї;

б) кодування та вибір каналу;

в) повідомлення;

г) декодування.

**6. Перепони на шляху міжособистісних комунікацій, обумовлені впливом інтонації та жестів на розуміння змісту повідомлення:**

а) бар’єри, обумовлені сприйняттям;

б) семантичні бар’єри;

в) невербальні перепони;

г) погане слухання.

**7. Комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів:**

а) перешкоди під час сприйняття;

б) невербальні перешкоди;

в) поганий зворотний зв’язок;

г) семантичні перешкоди.

**8. Першим етапом комунікаційного процесу є:**

а) передача повідомлення через канал;

б) кодування та вибір каналу;

в) усвідомлення змісту ідеї відправника;

г) формування концепції обміну інформацією.

**9. Перевагою усної комунікації є:**

а) миттєвий зворотний зв'язок;

б) незмінність впродовж тривалого часу;

в) спроможність піддаватись перевірці;

г) ретельне формулювання.

**10. Зворотній зв’язок в комунікаційному процесі – це:**

а) інформаційні перенавантаження в системі комунікацій;

б) процес декодування отриманої інформації;

в) реакція на отримане повідомлення;

г) реакція відправника інформації.

**11. Соматичні проблеми в комунікаціях пов’язані з:**

а) невмінням слухати;

б) вибором символів, що найточніше відображали б бажаний зміст;

в) ступенем впливу повідомлення на поведінку суб’єкта;

г) точністю передачі комунікаційних символів.

**12. Комунікації бувають:**

а) внутрішньоособистісні;

б) ліберальні;

в) неформальні;

г) функціональні.

**13. Повідомлення, відправник, канал зв’язку, одержувач – це елементи процесу:**

а) керівництва;

б) мотивування;

в) комунікації;

г) планування.

**14. Перевагами усних комунікацій над письмовими є:**

а) можливість доведення до багатьох працівників;

б) об’ємність інформації;

в) забезпечення глибшого взаєморозуміння;

г) швидкість формулювання повідомлення.

**15. Вдосконалення міжособових комунікацій можливе на основі:**

а) об’єктивної оцінки трудомісткості управлінської функції;

б) використання зрозумілої мови, міміки, жестів;

в) вдосконалення документообігу;

г) швидкого формулювання повідомлень.

**16. Особа, яка генерує ідею або збирає, опрацьовує інформацію та передає її:**

а) відправник;

б) одержувач;

в) посередник;

г) контактор.

**17. Суб’єктом комунікацій як різновидом взаємодії є:**

а) повідомлення;

б) відправник, одержувач;

в) телевізійна мережа;

г) гравітаційна взаємодія.

**18. До централізованих комунікаційних мереж слід віднести:**

а) рівноправну комунікаційну мережу;

б) ланцюгову комунікаційну мережу;

в) комунікаційну мережу «коло»;

г) комунікаційну мережу «колесо».

**19. Комунікації передбачені організаційною структурою:**

а) формальні;

б) неформальні;

в) прості;

г) складні.

**20. Вербальний канал комунікації реалізується через:**

а) міміку;

б) передавання мовних повідомлень;

в) рухи;

г) посмішку.

**21. В організації інформація за змістом буває:**

а) недостовірною;

б) спеціальною;

в) надлишковою;

г) технологічною.

**22. Інформація, яка стосується вирішуваної проблеми, називається:**

а) релевантною;

б) службово-інформаційною;

в) адміністративною;

г) достовірною.

**23. Комунікаційний стиль, який передбачає, що керівник вказує як працівники повинні виконати свою роботу:**

а) обвинувачення;

б) директивний;

в) переконання;

г) вирішення проблеми.

**24. Здатність поставити себе на місце співрозмовника, врахувати його особливості характеру, – це:**

а) фільтрація інформації;

б) семантика;

в) емпатія;

г) альтруїзм.

**25. В організації документація за призначенням буває:**

а) типовою;

б) таємною;

в) простою;

г) службово-інформаційною.

**26. До організаційних документів не належать:**

а) штати закладів;

б) порядок і правила діяльності;

в) статути установ;

г) оголошення про початок розпродажів.

**27. Основні перепони в організаційних комунікаціях:**

а) недостатня кількість переконливих аргументів у повідомленнях;

б) інформаційне перевантаження;

в) низька заробітна плата підлеглих;

г) високий рівень спеціалізації працівників.

**28. Підвищенню ефективності комунікацій сприяють:**

а) регулювання інформаційних потоків;

б) вибіркове сприйняття;

в) фільтрація інформації;

г) культурні відмінності.

**29. До способів подолання перепон при міжособистісних комунікаціях належать:**

а) ефективне застосування графічних методів;

б) раціоналізація структури комунікаційного процесу;

в) врахування інтелектуального рівня співрозмовника;

г) поганий зворотній зв'язок.

**30. Шум – це:**

а) будь-яка інформація, передбачена джерелом, вона створює помилки в передачі;

б) додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, що створює помилки в передачі;

в) додаткова інформація, непередбачена отримувачем, що створює помилки в передачі;

г) будь-який додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації.

**ТЕМА 9**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ НАРАД І РОБОЧИХ ЗУСТРІЧЕЙ**

*Компетентності:* здатністьведення ділових бесід та проведення нарад і робочих зустрічей в професійній діяльності при вирішенні різноманітних питань у зовнішньому та внутрішньому середовищах підприємств (організацій), а також в особистому житті; розуміння основних питань взаємозв’язку комунікації та ділового спілкування майбутніх фахівців; здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов’язків.

*Основні терміни та поняття.* Ділове спілкування. Нарада. Засідання. Збори. Ділова бесіда. Культура ділового спілкування. Рівні моральної культури спілкування. Функції спілкування (комунікації).  Інформаційно-комунікативна функція.  Перцептивно-комунікативна функція. Регулятивно-комунікативна (інтерактивна) функція. Емоційно-комунікативна функція. Рівні спілкування. Маніпулювання. Суперництво.  Співробітництво.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати ситуаційні завдання

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Поясніть зміст поняття «ділове спілкування».
2. Що може заважати успішному діловому спілкуванню?
3. Порівняйте поняття взаємодії і комунікації.
4. Що вкладається в зміст поняття «ділові відносини»
5. Охарактеризусте технологію проведення ділових бесід.
6. Опишіть процедуру приймання працівників і відвідувачів.
7. Назвіть психологічні аспекти ефективного ділового спілкування.
8. Чим відрізняється ділова розмова від ділової бесіди?
9. Що і як впливає на продуктивність ділових бесід?
10. Які різновиди ділових бесід ви знаєте та чим вони відрізняються?
11. В чому полягає підготовка до ділової бесіди?
12. На які ключові питання треба відповісти при підготовці до бесіди щодо встановлення відносин?
13. На які ключові питання треба відповісти при підготовці до бесіди щодо виявлення можливостей?
14. Які ви знаєте правила ведення ділових бесід?
15. Які прийоми заборонено використовувати під час проведення ділової бесіди?

**Методичні вказівки до теми**

Звернути увагу на методику раціонального проведення нарад: планування, вироблення порядку денного та регламенту, визначення кола учасників та місця проведення, ознайомлення учасників, дотримання регламенту, керування дискусією, способи впливу на поведінку учасників наради.

**Завдання для самостійної роботи**

***Завдання 1.*** Оберіть із запропонованого списку 5 найбільш важливих з вашої точки зору якостей особистості, необхідних для успішного виконання спільної навчальної діяльності.

1. Дисциплінованість.

2. Ерудованість

3. Свідомість громадського обов'язку.

4. Кмітливість.

5. Начитаність.

6. Працьовитість.

7. Ідейна переконаність.

8. Уміння контролювати роботу.

9. Моральна вихованість.

10. Самокритичність.

11. Чуйність.

12. Громадська активність.

13. Уміння працювати з книгою.

14. Допитливість.

15. Уміння планувати роботу.

16. Цілеспрямованість.

17. Колективізм.

18. Старанність.

19. Вимогливість до себе.

20. Критичність.

21. Духовне багатство.

22. Уміння пояснити завдання.

23. Чесність.

24. Ініціативність.

25. Уважність

26. Почуття відповідальності.

27. Принциповість.

28. Самостійність.

29. Товариськість.

30. Розсудливість.

31. Скромність.

32. Поінформованість.

33. Справедливість.

34. Оригінальність.

35. Впевненість в собі.

Обчислюється коефіцієнт С, що характеризує ступінь ціннісно-орієнтаційної єдності групи:

С = 1,4 n - N / 6 \*N,

де, N – кількість учасників тестування;

n – сума виборів, що припадають на п'ять якостей особистості, які отримали максимальну кількість виборів.

Якщо С> = 0,5, то група досягла рівня колективізму.

Якщо 0,3 < С >0,5, то група розцінюється як проміжна за рівнем розвитку.

Якщо Якщо С> = 0,5, то група досягла рівня колективізму.

Якщо 0,3 < С >0,5, то група розцінюється як проміжна за рівнем розвитку.

Якщо С =<0,3, то дана група недостатньо розвинена як колектив.

**Характеристика обраних якостей**

* ставлення до навчання (1, 6, 16, 18, 25);
* загальний стиль поведінки і діяльності (3, 7, 9, 12, 27);
* якості, що характеризують знання (2, 5, 14, 21, 32);
* якості розуму (4, 20, 24, 30, 34);
* якості, що характеризують навчально-організаційні вміння (8, 13, 15, 22, 26);
* ставлення до одногрупників (19, 23, 28, 29, 33, 35);
* ставлення до себе (10, 19, 28, 31, 35).

**Тести до теми**

**1. Що таке нарада:**

а) форма колективного обговорення проблеми, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв’язання проблеми;

б) форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників, дієва форма залучення членів трудового колективу до розв'язання завдань;

в) форма прийняття колективного рішення щодо питання, яке хвилює громадськість; на обговорення збираються люди, яких об’єднує якийсь інтерес;

г) усі відповіді правильні.

**2. Місцем проведення ділової зустрічі є:**

а) фірма партнера;

б) власна фірма;

в) нейтральна територія;

г) усе зазначене.

**3. Вкажіть невідповідність щодо правильного вибору часових меж ділової зустрічі:**

а) не плануйте зустріч перед самим обідом;

б) не плануйте зустріч відразу ж після обіду;

в) не плануйте зустріч на п'ятницю;

г) не обговорюйте тривалість проведення зустрічі.

**4. Підготовка та проведення ділової зустрічі не включає:**

а) підготовку приміщення;

б) зустріч делегації;

в) обов'язкове завчасне визначення конкретних місць для учасників зустрічі;

г) розміщення учасників зустрічі.

**5. Комунікабельність – це:**

а) спілкування, що має на меті передавати відповідні знання;

б) здатність до спілкування;

в) етика мовлення;

г) спілкування на професійному рівні.

**6. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників:**

а) офіційний і неофіційний;

б) письмовий та усний;

в) формалізований і стихійний;

г) письмовий та електронний.

**7. Хто є автором 10 правил ефективного слухання:**

а) Т.Холл;

б) К.Девіс;

в) Р.Фалмер;

г) В.Врум.

**8. Як називається неформальний ланцюг передачі інформації, що використовується, найчастіше характеризується вибірковістю комунікацій та оперативністю передання інформації:**

а) «одножильним»;

б) кластерним;

в) ланцюгом «пліткаря»;

г) імовірнісним.

**9. У чому полягає сутність емпатії:**

а) увага до себе та оточення;

б) увага до почуттів інших людей;

в) увага до себе;

г) повна відсутність уваги до будь-кого.

**10. Групові дискусії, розповсюдження чуток, промови відносяться до:**

а) невербальної комунікації;

б) усної комунікації;

в) письмової комунікації;

г) немає правильної відповіді.

**11. Позитивним аспектом усних комунікацій є економія часу та забезпечення глибшого взаєморозуміння:**

а) так;

б) ні;

в) залежно від ситуації;

г) зрідка.

**12. У якому рядку правильно вказані види ділового спілкування:**

а) вербальне, письмове, електронне тощо;

б) форуми, звіти, презентації;

в) розповідь, опис, роздум;

г) пряме, переносне, антонімічне.

**13. Змістом ділового спілкування є:**

а) діло;

б) мета;

в) розмова;

г) керування.

**14. Різновиди форм усного спілкування на діловому та професійному рівнях - це:**

а) суперечки, дискусії;

б) монологи, діалоги;

в) ділові зустрічі, переговори;

г) прийоми, бесіди.

**15. Зібрання запрошених осіб, де створюються умови для спілкування і знайомства називається:**

а) прийоми;

б) зустрічі;

в) переговори;

г) телефонні розмови.

**16. Під час спілкування відбувається обмін:**

а) документами, діловими паперами;

б) думками, інформацією, почуттями;

в) словами, фразами, текстами;

г) інтонацією, мімікою, жестами.

**17. Виберіть правильний варіант відповіді:**

а) під час прийому відвідувачів спілкування має бути коректним, ввічливим на будь-яких етапах і за будь-якого результату;

б) під час прийому відвідувачів тон спілкування залежить від співбесідника;

в) під час прийому відвідувачів спілкування має бути коректним, але ввічливість залежить від поведінки співбесідника;

г) під час прийому відвідувачів спілкування має бути з дотримання специфіки літературної та діалектної вимови.

**18. Наука про тимчасову і просторову організацію спілкування:**

а) хронеміка;

б) сенсорика;

в) проксеміка;

г) кінеcика.

**19. Група людей, яка сприймає повідомлення - це:**

а) аудиторія;

б) публіка;

в) маса;

г) натовп.

**20. Вкажіть спосіб розміщення слухачів в аудиторії, що поєднує людей, демократизує обговорення проблеми:**

а) «конференція»;

б) «підкова»;

в) «круглий стіл»;

г) «кабаре».

**21. Який спосіб розміщення слухачів відокремлює оратора від аудиторії, зворотній зв'язок ускладнений:**

а) аудиорне розміщення;

б) «конференція»;

в) «підкова»;

г) «кабаре».

**22. Який спосіб розміщення учасників вважається офіційним, за субординацією, може викликати конфронтацію, протистояння думок:**

а) V-подібне розташування;

б) «конференція»;

в) «круглий стіл»;

г) «кабаре».

**23. Спосіб розміщення учасників, який сприяє взаємодії, доступний візуальний контакт, можливості контролю:**

а) V-подібне розташування;

б) «конференція»;

в) «круглий стіл»;

г) «підкова».

**24. Спосіб розміщення учасників, характерний для роботи малими групами:**

а) «конференція»;

б) «підкова»;

в) «круглий стіл»;

г) «кабаре».

**25. Спосіб розміщення учасників, який дозволяє створити атмосферу співробітництва між співрозмовниками при керівній ролі головуючого**

а) V-подібне розташування;

б) «конференція»;

в) «круглий стіл»;

г) «підкова».

**26. До принципів ділового етикету не належить:**

а) пунктуальність;

б) конфіденційність;

в) байдужість;

г) доброзичливість.

**27. Обмін діями, вчинками, думками, почуттями і переживаннями з іншими людьми – це:**

а) взаємодія;

б) контакт;

в) спілкування;

г) робота.

**28. Виберіть усі ситуацію, у якій не обов’язкове вживання шанобливого Ви:**

а) спілкування з батьками;

б) спілкування зі старшими;

в) спілкування з незнайомими;

г) спілкування в офіційній обстановці.

**29. Визначте правильний варіант етикетної мовної формули привітання:**

а) Доброго дня, Лідіє Іванівно!

б) Добрий день, Лідіє Іванівно!

в) Добрий день, Лідія Іванівна!

г) Доброго дня, Лідія Іванівна!

**30. Для ділового спілкування найбільш прийнятні такі звертання:**

а) Олесю, привіт!

б) Вельмишановний Володимире Степановичу!

в) Молодче бравий!

г) Товаришко мила!

**ТЕМА 10**

**ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ**

*Компетентності:* здатністьведення ділових переговорів в професійній діяльності при вирішенні різноманітних питань у зовнішньому та внутрішньому середовищах підприємств (організацій); цінування та повага різноманітності та мультикультурності;демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб’єктів ринкових відносин; використовувати знання форм взаємодії суб’єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

*Основні терміни та поняття.* Переговори. Структурні елементи переговорів. Переговорний процес. Стадії  переговорів. Підходи до ведення переговорів. Метод позиційного торгу. Метод принципових переговорів (Гарвардський метод). Тактичні прийоми ведення переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стилі ведення переговорів.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати реферат.

4. Виконати завдання для самостійної роботи

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Чим відрізняються ділові переговори від ділової бесіди?
2. В чому суть чотирьох ступеневої моделі проведення переговорів?
3. Які критерії використовуються для визначення успішності проведених переговорів?
4. Чим відрізняється м’який підхід проведення переговорів від жорсткого?
5. Чим відрізняється жорсткий спосіб проведення переговорів від «принципового»? 4. Які базові елементи використовуються в «принциповому» способі проведення переговорів?
6. У чому полягає сутність принципіального способу проведення ділових переговорів?
7. Назвіть фактори, які сприяють успіху проведення ділових переговорів?
8. Які види робіт включаються в план підготовки до проведення ділових переговорів?
9. В чому полягають переваги планування підготовки до переговорів?
10. Які види стратегій проведення переговорів ви знаєте?
11. Яка стратегія проведення переговорів є найбільш ефективною?
12. Що ви розумієте під тактикою ведення переговорів та чим вона відрізняється від стратегії?
13. Що робити, коли інша сторона має більш вигідну позицію та «тисне» на вас?
14. Що робити, коли ви обговорюєте взаємні інтереси, а інша сторона жорстко дотримується заявленої позиції?
15. Що робити, коли партнер по переговорах не згоден з вашими пропозиціями?

#### Методичні вказівки до теми

#### При вивченні теми виділіть психологічні властивості суб’єкта, які можуть стати мішенню маніпуляції, проаналізуйте можливі способи їх використання для примусового впливу і відберіть необхідні для протидії відповідні захисні методи. Зверніть увагу на те, що психологічна зброя може бути використана як для шкоди, так і на благо. Виділіть способи застосування маніпуляцій при проведенні ділових переговорів.

#### Завдання для самостійної роботи

#### *Завдання 1.* Підготуйте та представте реферат на однуіз наступних тем:

#### Підготовка до проведення ділових переговорів.

#### Стратегії ведення ділових переговорів.

#### Тактика ведення ділових переговорів.

#### Культура ведення телефонних переговорів.

#### Підходи (стилі) ведення ділових переговорів.

#### Фактори, які впливають на успіх в переговорах.

#### Мистецтво слухати та переконувати партнерів по переговорах.

#### Особливості ведення ділових переговорів з іноземцями.

#### Аргументування в процесі ведення ділових переговорів.

#### Запитання та їх роль в ділових переговорах.

#### Коли і як відповідати на запитання в процесі ділових переговорів?

#### Як відповідати на запитання та заперечення в ході переговорів.

#### Конфлікти на переговорах та способи їх вирішення.

#### Ускладнення на переговорах та способи їх подолання.

#### Як ефективно проводити завершальну фазу ділових переговорів.

#### Техніка контр аргументування в ділових переговорах.

#### Види та техніка постановки питань в процесі ділових переговорів.

#### Переговори закінчені, що далі?

#### Заперечення в ході переговорів та способи їх подолання.

#### Завдання 2. Пройдіть тест «Чи вмієте ви вести ділові переговори».

#### *Інструкція:* дайте відповіді «так» чи «ні» на такі питання:

#### 1. Чи буває, що вас дивує реакція людей, з якими ви зустрічаєтесь вперше?

#### 2. Чи є у вас звичка договорювати фрази, розпочаті вашим співрозмовником, тому що вам здається, що ви вгадали його думку, а він говорить занадто повільно?

#### 3. Чи часто ви скаржитеся, що вам не дають всього необхідного для того, щоб успішно закінчити доручену роботу?

#### 4. Коли критикують думку, яку ви поділяєте або колектив, у якому ви працюєте, чи заперечуєте ви (чи хоча б виникає у вас таке бажання)?

#### 5. Чи здатні ви передбачити, чим ви будете займатися в найближчі 6 місяців?

#### 6. Якщо ви попадаєте на нараду, де є незнайомі вам люди, чи намагаєтеся ви приховати вашу власну думку з обговорюваного питання?

#### 7. Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?

#### 8. Чи говорять про вас, що ви завзяті і твердолобі?

#### 9. Чи вважаєте ви, що на переговорах завжди треба просити більше того, що ви хочете одержати в остаточному підсумку?

#### 10. Чи важко вам приховати свій поганий настрій, наприклад, коли ви граєте з друзями в карти і програєте?

#### 11. Чи вважаєте ви необхідним заперечувати по всіх пунктах тому, хто на нараді висловив думку, протилежну вашій?

#### 12. Чи неприємно вам, коли доводиться часто змінювати види діяльності?

#### 13. Чи зайняли ви ту посаду і чи одержали ту зарплату, що намітили для себе кілька років тому?

#### 14. Чи вважаєте ви допустимим скористатися недоліками інших заради досягнення своїх цілей?

#### 15. Чи впевнені ви, що можете легко знайти аргументи, здатні переконати інших у вашій правоті?

#### 16. Чи ви старанно готуєтеся до зустрічей і нарад, у яких вам необхідно прийняти участь?

#### Запишіть собі по одному балу за кожну відповідь, що співпала з наведеними нижче відповідями:

#### 1. Ні 5. Так 9. Ні 13. Так

#### 2. Ні 6. Ні 10. Так 14. Ні

#### 3. Ні 7. Ні 11. Так 15. Ні

#### 4. Ні 8. Так 12. Так 16.Ні

#### Підрахуйте суму балів.

#### Якщо від 0 до 5, то ви народжені не для переговорів. Найкраще вам підібрати собі роботу, де від вас цього і не буде вимагатися. Так вважають автори тесту. Але на нашу думку, вам не варто втрачати надію тому, що, оцінивши свої якості і вивчивши теорію переговорного процесу, виправляючи свої вади і постійно удосконалюючи себе можна значно підвищити свої можливості і навіть стати майстром в цій справі.

#### Якщо від 6 до 11, то ви добре вмієте вести переговори, але є небезпека, що ви виявите владні риси свого характеру в самий невідповідний момент. Тому вам варто зайнятися підвищенням своєї кваліфікації в цій сфері, а головне – вчитися жорстко тримати себе в руках.

#### Якщо від 12 до 16, то треба визнати, що ви завжди дуже вдало ведете переговори. Але будьте обережні! Оточуючі вас люди можуть подумати, що за цією спритністю ховається нечесність, що ви «граєте крапленими картами» і взагалі від вас краще триматися на значній відстані. А така думка не на користь справі.

**Тести до теми**

**1. Переговори:**

а) давній універсальний спосіб розв’язання людьми конфліктів різного типу: від міжособистісних до міждержавних;

б) дозволяють знаходити згоду там, де інтереси не збігаються, думки, позиції або погляди сторін істотно розходяться;

в) дискусія, взаємне спілкування з метою досягнення сумісного рішення;

г) усі відповіді правильні.

**2. На думку українських учених, переговори – це:**

а) спосіб уникнути відкритого конфлікту, знайти оптимальне, взаємоприйнятне для всіх сторін розв’язання проблеми;

б) соціальний феномен здійснення активного ділового спілкування, спільна робота щодо нелегкого знаходження спільного виходу зі складної ситуації;

в) кожний раз новий предмет для обговорення, нові умови, нові учасники;

г) усі відповіді правильні.

**3. Першим у тому значенні, якого ми надаємо цьому слову, поняття «дипломатія» став уживати:**

а) Готфрид Вильгельм Лейбніц;

б) Франсуа Кальєр;

в) Александр Македонський;

г) король хеттів Хатушиль III.

**4. Продовжіть речення: «Дипломатичні тексти...»:**

а) належать до публіцистичного стилю;

б) належать до офіційно-ділового стилю;

в) належать до епістолярного стилю;

г) знаходяться поза класифікацією.

**5. Переговори виникли в:**

а) економічному середовищі для укладання бізнесових угод;

б) соціальному середовищі для укладання мирних угод;

в) психологічному середовищі для укладання мирних угод;

г) соціально-психологічному середовищі для укладання мирних угод.

**6. Історія людства знає такі примітивні форми інституту переговорів, як:**

а) проксенія, амфіктіони, пілагори;

б) емпіризм, проксенія, пілагори;

в) амфіктіони, пілагори, ентелехія;

г) релятивіз, монізм, гуманізм.

**7. Проксенія – це:**

а) закон гостинності, що панував у відносинах між родами, племенами та грецькими полісами в античні часи;

б) міжрелігійні угоди (конвенції) щодо охорони святилища, навколо якого проживали племена;

в) своєрідна рада, яка приймала присяги амфіктіонів і засвідчувала їхню дієвість;

г) філософський напрямок.

**8. Амфіктіони – це:**

а) міжрелігійні угоди (конвенції) щодо охорони святилища, навколо якого проживали племена;

б) своєрідна рада, яка приймала присяги амфіктіонів і засвідчувала їхню дієвість;

в) закон гостинності, існував у відносинах між родами, племенами та грецькими полісами в античні часи;

г) абстрактні ідеалізовані об'єкти, що представляють мисленнєві конструкції, які втілюють суттєві моменти досліджуваного явища.

**9. Пілагори – це:**

а) закон гостинності, що панував у відносинах між родами, племенами та грецькими полісами в античні часи;

б) міжрелігійні угоди (конвенції) щодо охорони святилища, навколо якого проживали племена;

в) своєрідна рада, яка приймала присяги амфіктіонів і засвідчувала їхню дієвість;

г) абстрактні ідеалізовані об'єкти, що представляють мисленнєві конструкції, які втілюють суттєві моменти досліджуваного явища.

**10. Автори висловлювання «Все, що справедливе для переговорів між людьми, справедливе і для переговорів між організаціями»:**

а) Р. Фішер і У. Юрі;

б) С.Мілгрем і М.Кохен;

в) Д.Віко і Р.Бекон;

г) К.Ясперс і Х.Арендт.

**11. Переговори можна ототожнити з особливою грою:**

а) зламаний телефон;

б) буріме;

в) морський бій;

г) деберц.

**12. Дипломатія – це:**

а) діяльність щодо ведення переговорів, підписання міжнародних угод;

б) наука і мистецтво ведення міжнародних відносин за допомогою переговорів;

в) мирний спосіб, за допомогою якого міжнародні відносини регулюються і ведуться керівниками держав, урядів і спеціальними органами зовнішніх відносин;

г) усе зазначене.

**13. Термін «медіація» означає:**

а) посередництво;

б) розслаблення;

в) перемовини;

г) самовдосконалення.

**14. Варіант посередництва:**

а) кон'юнктивний;

б) диз'юнктивний;

в) змішаний;

г) усі зазначені.

**15. Хто розвинув підхід до переговорів як уміння поєднувати особисту вигоду із взаємозалежністю:**

а) У.Мастенбрук;

б) Г.Райффа;

в) С.Ожегов;

г) А.Шопенгауер.

**16. Хто першим увів в обіг поняття «інтерактивного процесу» ухвалення рішень:**

а) У.Мастенбрук;

б) Г.Райффа;

в) С.Ожегов;

г) А.Шопенгауер.

**17. Ф.Ікле виділяє стільки видів переговорів:**

а) три;

б) п'ять;

в) сім;

г) дев'ять.

**18. Скільки розрізняють видів моральних принципів ведення переговорів:**

а) п'ять;

б) шість;

в) вісім;

г) десять.

**19. Принцип, що який передбачає на період ведення переговорів відмову від підозри щодо злої волі партнерів, від недовіри пропозиціям іншої сторони, – це принцип:**

а) конкретності істини;

б) щирості;

в) категоричного імперативу правди;

г) дотримання обраного шляху.

**20. Принцип вказує, що будь-яка сторона не може претендувати на те, щоб її пропозицію всі інші вважали істиною в останній інстанції, поки та не пройшла експертизу, – це принцип:**

а) «принцип справи понад справи принципу»;

б) коректності істини;

в) «не заганяти партнера у глухий кут»;

г) «симетричності діяльності».

**21. Принцип, який можна виразити в такому вислові: «дій так, як би ти хотів, щоб і до тебе ставилися так само» – це принцип:**

а) дотримання обраного шляху;

б) «симетричності діяльності»;

в) «обіцянки і поступки в перебігу переговорів мають бути в подальшому виконані»;

г) «принцип справи понад справи принципу».

**22. Переговори у сфері ділових відносин – це:**

а) вид спільної з діловим партнером діяльності, як правило, спрямованої на вирішення якої-небудь проблеми;

б) активний процес спілкування, спрямований на вирішення проблеми і передбачає укладання договорів, угод, контрактів;

в) обговорення позицій у бізнесі сторін, мета яких – узгодити спільні інтереси;

г) усе зазначене.

**23. Конкретні прийоми досягнення визначених завдань на кожному з етапів переговорів – це:**

а) стратегія переговорів;

б) тактика переговорів;

в) стратегічний план переговорів;

г) модель переговорів.

**24. Цілі, висунуті пропозиції, офіційно заявлені позиції, стратегія і тактика передбачуваних дій, шкала пріоритетів учасників переговорів і карта питань – це:**

а) стратегічний план переговорів;

б) модель переговорів;

в) консенсус переговорів;

г) концепція переговорів.

**25. Сучасні американські фахівці виділяють у сфері ділових відносин:**

а) шість типів переговорів;

б) п’ять типів переговорів;

в) чотири типи переговорів;

г) три типи переговорів.

**26. Дистрибутивні переговори – це:**

а) спільне розв’язання проблем для досягнення бажаних для обох сторін результатів;

б) процес, за допомогою якого сторони в переговорному процесі прагнуть створити бажані стабільні стосунки та кооперативні зв’язки;

в) виграш однієї сторони, заснований на програші іншої;

г) налагодження бажаних ситуацій взаємодії між різними організаційними структурами.

**27. Інтегративні переговори – це:**

а) спільне розв’язання проблем для досягнення бажаних для обох сторін результатів;

б) процес, за допомогою якого сторони в переговорному процесі прагнуть створити бажані стабільні стосунки та кооперативні зв’язки;

в) переговори груп, які проводяться за допомогою представників для залагодження конфліктів виробничого циклу;

г) налагодження бажаних ситуацій взаємодії між різними організаційними структурами.

**28. Переговори щодо структурування відносин – це:**

а) процес, за допомогою якого сторони в переговорному процесі прагнуть створити бажані стабільні стосунки та кооперативні зв’язки;

б) переговори груп, які проводяться за допомогою представників для залагодження конфліктів виробничого циклу;

в) налагодження бажаних ситуацій взаємодії між різними організаційними структурами;

г) спільне розв’язання проблем для досягнення бажаних для обох сторін результатів.

**29. Переговори внутрішньоорганізаційні – це:**

а) переговори груп, які проводяться за допомогою представників для залагодження конфліктів виробничого циклу;

б) процес, за допомогою якого сторони в переговорному процесі прагнуть створити бажані стабільні стосунки та кооперативні зв’язки;

в) налагодження бажаних ситуацій взаємодії між різними організаційними структурами;

г) виграш однієї сторони, заснований на програші іншої.

**30. Коли сторони зацікавлені в обміні поглядами, але не готові з якихось причин на спільні дії – це функція:**

а) інформаційна;

б) контролю;

в) організаційна;

г) регуляції і координації.

**ТЕМА 11**

**ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП І ЕФЕКТИВНА ПРЕЗЕНТАЦІЯ**

*Компетентності:* здатність створювати та організовувати ефективні комунікації; демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи; здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; здатність проведення досліджень на відповідному рівні; організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності; виконувати функціональні обов’язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення; виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

*Основні терміни та поняття.* Публічний виступ. Доповідь. Наукова доповідь. Наукова конференція. Симпозіум. Семінар. Презентація.Типи презентацій. Торгові презентації. Маркетингові презентації. Навчальні презентації. Презентація-брифінг. Презентація-ексклюзив. Презентація-конференція. Презентація-шоу. Дебати.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати доповідь та презентацію на обрану тему.

4. Виконати завдання для самостійної роботи.

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Назвіть види публічного мовлення.
2. Які комунікаційні вимоги до мовної поведінки під час виголошення промови ви знаєте?
3. Що таке пітчінг (pitching) проекту та чим він відрізняється від простої презентації проекту?»
4. Що означає «правило презентації 10/20/30» Гая Кавасакі?
5. Що таке «правило 20 хвилин» для інвестицій?
6. Які компоненти презентації є необхідними
7. Які програми можуть стати альтернативою для PowerPoint?
8. Що таке MVP(minimum value product)?

**Методичні квазівки до теми**

При вивченні теми звернути увагу на прийоми вдалого виступу : як сформувати зміст і ефективно донести свою думку до аудиторії; як подолоти страх публічних виступів і впоратися з нервуванням; плюси і мінуси промов широкого спектра.

**Завдання для самостійної роботи**

#### *Завдання 1.* Заповніть табл.1. Позначте вимоги, що характерні для етичної бесіди та диспуту. Позначку «+» поставте там, де ознака має місце, «-», де її немає.

#### Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вимоги | Етична бесіда | Диспут |
| Наявність плануНазва темиПроблемністьНаявність сценаріюВідповідність рівню розвиткуВідповідність емоційному досвідуСпівставлення всіх точок зоруБачення ситуації очима співрозмовниківБоротьба думокПевність висновківРетельна підготовкаЗнання аудиторіїМайстерністьВпевнене керівництвоПереконливість |  |  |

#### 

#### *Завдання 2.* Класифікуйте поняття з наведеного переліку, поставивши у відповідних графах таблиці знак «+». Сумніви, які виникатимуть під час роботи, позначте у графі 6 табл.2 знаком «Х».

#### Таблиця 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва | Етична бесіда | Метод | Прийом | Засіб | Х |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| СхваленняЗасудженняРежимГраГромадська роботаЛекціяДиспутБесідаТрадиціяНавіюванняНезадоволенняСтягненняПерспективаГромадська думкаДослідженняДискусіяСтимулюванняНагородаДорученняКритикаСамокритикаРоз’ясненняКонтрольЗаборонаНаслідування |  |  |  |  |  |

#### 

**Тести до теми**

**1. Вислів «Говори, щоб я тебе побачив» належить:**

а) Аристотелю;

б) Сократу;

в) Демокріту;

г) Карнегі.

**2. Мовленнєва ситуація – це:**

а) вплив на аудиторію з урахуванням її особливостей;

б) збіг обставин, що спонукають до мовлення;

в) спосіб переконання своїх друзів та колег;

г) публічний виступ, вишуканість і витонченість вираження думок.

**3. Мовленнєвий етикет – це:**

а) використання різноманітних засобів вираження думок;

б) типові формули вітання, побажання, прощання, запрошення;

в) виділення найважливіших місць власного висловлювання;

г) національно специфічні правила мовної поведінки, які виражаються у формі вербального спілкування.

**4. Продовжіть подане твердження: «Невід’ємною рисою культури мовлення є...»:**

а) дотримання норм літературної мови;

б) чіткість, логічність висловленої думки, незалежно від сфери використання;

в) структурна організація усного та писемного мовлення;

г) важливість засвоєння етикету ділової сфери.

**5. Риторика – це:**

а) відповідь, заперечення, зауваження одного з учасників діалогу іншому;

б) наука про правильну вимову та наголошення слів;

в) наука і мистецтво переконувати співрозмовників;

г) емоційне ствердження або заперечення якогось факту.

**6. Батьківщиною красномовства вважають:**

а) давній Єгипет;

б) давній Китай;

в) античну Грецію;

г) давній Рим.

**7. Батьком риторики називають:**

а) Арістотеля;

б) Платона;

в) Демосфена;

г) Цицерона.

**8. Видатні оратори Київської Русі – це:**

А) Демосфен та Цицерон;

Б) Іларіон та Кирило Туровський;

В) Феофан Прокопович та Григорій Сковорода;

Г) Михайло Ломоносов та Георгій Кониський.

**9. Тема виступу – це:**

а) основний шлях, завдяки якому через мовлення інформація доходить до слухача;

б) роз’яснення, тлумачення, інтерпретація подій та фактів;

в) основна галузь роздумів оратора, у межах якої він добирає явища та факти, що розглядаються у виступі;

г) уміння оратора виступати без підготовки.

**10. План виступу – це:**

а) повний письмовий виклад змісту виступу;

б) слова та звороти, які означають поняття та явища певної галузі знання;

в) узагальнювальні думки, що мають лаконічну, відточену мовну форму;

г) послідовність і взаємозв’язок тематичних частин виступу, зафіксований у вигляді переліку ключових понять або суджень.

**11. Ясність мовлення – це:**

а) насиченість виступу новими фактами, актуальними проблемами;

б) смислова прозорість виступу, що забезпечує його зрозумілість, доступність у засвоєнні слухачами;

в) якість мовлення, що відбиває здатність оратора спонукати слухачів до творчої діяльності;

г) якість мовлення, яка полягає в його мелодійності, плавності, інтонаційній виразності.

**12. Образність мовлення оратора – це:**

а) ясність, точність, логічна переконливість публічного виступу;

б) уміння говорити ясно, без ускладнень, надуманих образів і туманних зворотів;

в) наявність у виступі живих картин, які дають змогу не лише осмислювати почуте, а ніби сприймати його всіма почуттями – бачити, чути тощо;

г) якість виступу, що відбиває здатність оратора розглядати конкретні факти і явища, давати їм чіткі наукові та політичні оцінки.

**13. Лаконічність мовлення відбиває:**

а) словниковий запас оратора;

б) нормативність, літературність мовлення оратора;

в) здатність оратора говорити стисло, залишаючись максимально зрозумілим;

г) емоційність, натхненність і піднесеність мовлення.

**14. Кульмінація публічного виступу – це:**

а) частина виступу, спеціально відпрацьована оратором лексично, стилістично тощо;

б) спосіб закінчення виступу, коли кожна наступна фраза емоційно підсилює попередню;

в) частина виступу, яка полягає у роз’ясненні, витлумаченні подій та фактів;

г) розвивання, металізування, поглиблення раніше висловлених оратором думок.

**15. Основні думки виступу потрібно повторювати:**

а) завжди тими самими словами;

б) щоразу варіюючи їхнє мовне оформлення;

в) пропонуючи слухачам повторити їх хором;

г) пропонуючи слухачам їх записати.

**16. Публічна відстань складає:**

а) до 0,5 м;

б) 0,5-1,2 м;

в) 3,7 м і більше;

г) 1,2 -3,7 м.

**17. Найчастіше в публічних виступах на суспільну тему вдаються:**

а) до ораторського підстилю публіцистичного стилю;

б) до науково-навчального підстилю наукового стилю;

в) до белетристичного підстилю художнього стилю;

г) до розмовно-побутового стилю.

**18. Розділення матеріалу виступу на частини, їх співвідношення і розташування – це:**

а) елокуція;

б) інвенція;

в) диспозиція;

г) репетиція.

**19. Процес словесної реалізації концепції, словесна «орнаментація» тексту – це:**

а) елокуція;

б) інвенція;

в) диспозиція;

г) репетиція.

**20. Процедура попередньої рефлексії, визначення теми і мети виступу, розробка концепції, відбір матеріалу – це:**

а) елокуція;

б) інвенція;

в) диспозиція;

г) меморіо.

**21. Мнемотехніка, прийоми запамятовування матеріалу:**

а) елокуція;

б) інвенція;

в) диспозиція;

г) меморіо.

**22. Метою вступу промови є:**

а) привернути увагу та встановити контакт;

б) сформувати інтерес;

в) підготувати слухачів до сприйняття основної частини виступу;

г) усе зазначене.

**23. Індивідуальне, неповторне «забарвлення» голосу – це:**

а) тембр;

б) темп мовлення;

в) темпоритм;

г) інтонація.

**24. Основною перевагою презентаціє є:**

а) доступність і різноманітність форм подачі матеріалу;

б) висока інформативність матеріалу;

в) високій ступінь запам'ятовування матеріалу;

г) усе зазначене.

**25. Вкажіть елементи візуальних матеріалів:**

а) демонстрація, сила пояснення, естетична привабливість;

б) ефективна промова, наскрізна тема, діалог зі слухачами;

в) сенс промови, зображення на екрані, зовнішній вигляд оратора;

г) сила мови, жести, ефективний реквізит.

**26. Який мінімальний розмір шрифту рекомендується використовувати в презентації:**

а) 12-й кегль;

б) 14-й кегль;

в) 24-й кегль;

г) 36-й кегль.

**27. Оберіть найбільш вдале поєднання кольорів шрифту і фону презентації:**

а) світлий на світлому;

б) блакитний на жовтому;

в) жовтий на чорному;

г) червоний на чорному.

**28. Чого не треба робити в презентації:**

а) зробити текст читабельним при розміщенні його зверху на фото;

б) використовувати кілька ефектів тексту в одному рядку;

в) застосовувати не більше трьох різних розмірів одного шрифту в одній презентації;

г) використовувати один шрифт на всю презентацію.

**29. Презентація, призначена для неперервного показу слайдів на раніше запрограмований час, називається:**

а) слайдовою;

б) маркетинговою;

в) потоковою;

г) навчальною.

**30. Головне завдання презентації бізнес-плану полягає в тому, щоб:**

а) ознайомитися з думкою інвесторів (кредиторів) про ваш бізнес;

б)  забезпечити усвідомлення діловими партнерами його реалістичності та ефективності;

в) подивитися на проблеми свого бізнесу очима майбутнього партнера;

г) з'ясувати, які вимоги висуває кредитор або інвестор-акціонер до бізнес-проектів.

**ТЕМА 12**

**КОНФЛІКТИ В МІЖОСОБИСТІСНИХ КОМУНІКАЦІЯХ**

*Компетентності:* здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов’язків; здатність до адаптації та дій в новій ситуації; здатність бути критичним і самокритичним; здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; здатність аналізувати та розв’язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин; розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності; ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

*Основні терміни та поняття.* Сумісність. Фізична сумісність. Психофізіологічна сумісність. Соціально-психологічна сумісність. Конфлікт. Типи конфліктів. Внутрішньоособистісний конфлікт. Міжособистісний конфлікт. Внутрішньогруповий конфлікт. Міжгруповий конфлікт. Види конфліктів. Юридичний конфлікт. Політичний конфлікт. Збройний (воєнний) конфлікт. Виробничий конфлікт. Конфліктна ситуація. Динаміка конфлікту. Конфлікт істинний. Конфлікт випадковий. Конфлікт підмінений Конфлікт-маніфест. Конфлікт-основа. Конфлікт безатрибутний. Конфлікт латентний. Раціональні конфлікти. Попередження конфліктів. Стиль вирішення конфлікту. Конкуренція. Ухилення. Пристосування. Співробітництво. Компроміс.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе за темою на вибір.

4. Виконати завдання для самостійнної роботи.

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Дайте визначення конфлікту та опишіть причини його виникнення.
2. Якою має бути стратегія вашої поведінки в конфліктній ситуації?
3. Наведіть правила пведінки в конфліктній ситуації.
4. Як може вплинути на поведінку особистості і на виникнення конфлікту її нереалізована потреба у самоповазі ?
5. У чому полягає взаємозв’язок понять «конкуренція» і «конфлікт» ?
6. Як може бути використана конкуренція між співробітниками для підвищення ефективності діяльності підрозділу, в якому вони працюють?
7. Назвіть фактори, які впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах ?
8. Як бажано вести себе керівнику, щоб при переході із однієї стадії розвитку колективу у наступну уникнути конфліктних ситуацій ?

#### Методичні вказівки до теми

#### Вивчаючи тему звернути увагу на способи вирішення суперечок у групі; засоби стійкості та готовності до конфліктів в професійних комунікаціях; стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; методи залагоджувати конфліктів та запобігати їхньому виникненню.

#### Завдання для самостійної роботи

***Завдання 1.***Опрацюйте навчальний кейс та дайте відповідь на питання.

1. Як директор компанії повинен відреагувати на конфлікт?

2. Запропонуйте можливі шляхи розвитку конфлікту і його розв’язання.

**Кейс «Битва Титанів»**

Ірина працює керівником відділу маркетингу у великій ІТкомпанії «NANO-time». Під час проведення тематичних виставок і семінарів у неї постійно виникають розбіжності з менеджерами відділу продажів. Суть розбіжностей полягає у тому, що, на думку менеджерів відділу продажів, про результати роботи на виставці відділ маркетингу надає надто мало інформації для проведення ефективних продажів.

Олександр – директор з продажів: «Мені відділ маркетингу нічого не дає. Спробуйте за даними роботи відділу маркетингу провести продаж – немає нормальної бази клієнтів, дані не оброблені, не проведений аналіз ринку. Все доводиться виконувати самостійно. За результатами останніх великих угод можна зробити висновок, що ані участь нашої компанії у виставках, ані робота відділу маркетингу не сприяли укладенню вдалих контрактів. От якби нам дали аналіз діяльності конкурентів, тоді це допомогло б роботі».

Станіслав – регіональний менеджер відділу продажів: «Після проведення виставок інформація про потенційних клієнтів у відділі маркетингу залишається необроблена на довгий час. На питання, чому дотепер немає даних, відділ маркетингу відповідає, що здійснюється їх аналіз. А коли інформація приходить, то виявляється, що відділ продажів самостійно добув потрібні дані і продажі відбуваються повним ходом. Загалом, ніякої допомоги».

Оксана – менеджер відділу маркетингу: «Від відділу продажів приходять заявки на бази даних. Але за їх параметрами і вимогами для складання повноцінної бази даних необхідно чотири місяці. Ми даємо їм дані про фірми, які цікавляться нашою продукцією, але ж вони туди взагалі не телефонують. Клієнти дзвонять знову до нас з проханням надіслати фахівця з презентацією».

Ігор – директор компанії «NANO-time»: «У будь-якій компанії є відділ маркетингу і відділ продажів. Призначення відділу маркетингу – збір інформації, її обробка, аналіз і надання готової бази відділу продажів для подальшої роботи. Завдання відділу продажів – укладати договори й виконувати план продажів. Слабке місце в цьому ланцюжку – ваші міжособистісні конфлікти й завищені очікування один від одного».

***Завдання 2.*** Установіть відповідність:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Стиль поведінки в конфлікті | | Сутність стилю | |
| 1 | Суперництво |  | Стиль поведінки в конфлікті, заснований на відстоюванні власних позицій, задоволення, в першу чергу, власних інтересів на шкоду інтересам інших. |
| 2 | Співробітництво |  | Стиль поведінки в конфлікті, заснований на відході від проблем, перекладанні відповідальності за їх рішення на інших. |
| 3 | Компроміс |  | Стиль поведінки в конфлікті, заснований на взаємодії сторін, коли один з учасників не має наміру відстоювати особисті інтереси, погоджується робити те, що хоче інший. |
| 4 | Поступка |  | Стиль поведінки в конфлікті, заснований на активному відстоюванні своїх інтересів, але з урахуванням інтересів іншої людини. |
| 5 | Пристосування |  | Стиль поведінки в конфлікті, заснований на пошуку взаємовигідного рішення шляхом взаємних поступок, на частковому задоволенні своїх бажань. |

***Завдання 3.***Установіть відповідність між стадією конфлікту та видом управлінської діяльності на ній.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **№** |  | **Етап конфлікту** | |  |  |  | **Зміст управління** |  |  |
|  | **п/п** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1 |  | А) Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б | | | |  | І. Прогнозування і попередження | | |
|  |  |  | одним з учасників взаємодії. | | |  |  | (стимулювання) |  |  |
|  | 2 |  | B) Розвиток відкритої конфліктної взаємодії. | | |  |  | ІІ. Прогнозування. |  |  |
|  | 3 |  | C) Виникнення і розвиток конфліктної ситуації. | | | |  | ІІІ. Попередження (стимулювання). | | |
|  | 4 |  | D) Розв’язання конфлікту. | |  |  |  | ІV. Регулювання. |  |  |
|  | 5 |  | E) Початок відкритого конфлікту. | | |  |  | V. Розв’язання. |  |  |
|  |  | 1 - | | ; 2 - | ; 3 - | ; 4 - | | ; 5 - | **.** |  |

***Завдання 4.***Проаналізуйте психологічну структуру суб’єктів конфлікту. Визначте потреби особистості, які вони бажають реалізувати.

*Ситуація 1.* У родині Петренко виросла дочка Марія, разом з нею і цілий ряд проблем. Вона вчиться в університеті, віддає багато часу заняттям, стомлюється. Батьки вважають, що дівчині на канікулах треба було б відпочити, з’їздити до пансіонату чи в будинок відпочинку, купують путівки для спільних (з ними) поїздок. Батьки знають, що Марія любить подорожувати, але почала постійно відмовлятися, хоча раніше їздила із задоволенням. В останній час вона намагається залишитися вдома або піти куди-небудь з друзями, але не з сім’єю. Батьки ображаються. Але не знають, що робити.

*Ситуація 2.* У перукарні постійна клієнтка Смирнова робить зачіску у майстра Іваненко. З часом клієнтка вирішила змінити майстра і перейшла до майстра Дмитренко, яка працює на цій же зміні. Іваненко і Смирнова живуть в одному під’їзді і завжди віталися і розмовляли при зустрічах. Після переходу до іншого майстра Іваненко перестала помічати Смирнову, не вітається ні у перукарні, ні у дворі будинку.

***Завдання 5***. Визначіть й охарактеризуйте свій стиль поведінки у конфліктній ситуації. Визначіть свої шанси виграти у суперника в конфліктній ситуації. Опишіть сильні й слабкі сторони свого стилю поведінки у конфліктних ситуаціях.

***Завдання 6.***Дайте відповідь на питання.

1. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим конфліктом є міжособистісний?

2. Який з конфліктів (відкритий, прихований, потенційний) може завдавати найбільше неприємностей керівникові (при інших рівних умовах)?

***Завдання 7.*** Зробіть картографічний аналіз конфлікту у наступній ситуації: «Співробітниця вашого відділу висловлює своїй колезі претензії з

приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Та, в свою чергу, сприймає висловлювані претензії як образу, внаслідок чого між ними виник конфлікт на основі протилежних думок з цього приводу».

***Завдання 8.***Підготуйте та представте есе на одну із обраних тему:

1. Конфлікт як складне соціальне явище.
2. Психологія особистості в конфлікті.
3. Чому конфліктують люди?
4. Чому виникають конфлікти в організації?
5. [Конфлікти у колективі – зло чи необхідність?](https://www.work.ua/articles/employer/1555/)
6. [Конфлікти в діяльності керівника.](https://www.work.ua/articles/employer/1555/)
7. [Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.](https://www.work.ua/articles/employer/1555/)
8. [Чи є конфлікт нормою життя?](https://www.work.ua/articles/employer/1555/)
9. Моделі поведінки у конфліктній ситуації.

***Завдання 9.*** Пройдітьтест «Рівень самоконтролю» (За методикою М. Снайдера).

Уважно прочитайте десять речень, які описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них оцініть як правильне чи неправильне для себе. Правильне позначте літерою П, а неправильне – літерою Н.

1. Мені здається важким мистецтво наслідування звичок інших людей.

2. Я, мабуть, міг (могла) б клеїти дурника, щоб привернути увагу або розважити оточуючих.

3. З мене міг (могла) би вийти непоганий (непогана) актор(акторка).

4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось глибше, ніж це є насправді.

5. У компанії я рідко опиняюсь у центрі уваги.

6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжу себе зовсім по-іншому.

7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро впевнений(-на).

8. Щоб досягти успіху в справах, в спілкуванні з людьми, я намагаюсь бути таким(такою), яким(якою) мене бажають бачити.

9. Я можу бути дружнім(дружньою) з людьми, які мені не подобаються.

10. Я не завжди такий(така), яким(якою) видаюсь.

*Підведення підсумків.* Оцінюємо отримані відповіді: по одному балу нараховується за відповідь Н на запитання 1, 5, 7 і за відповідь на запитання П – на усі інші. Потім слід порахувати суму балів. Далі за класифікатором визначте Ваш нинішній рівень самоконтролю у спілкуванні.

0-3 бали – низький комунікативний контроль, тобто Ваша поведінка стійка і Ви не вважаєте за доцільне змінюватись залежно від ситуації. Ви здатні до щирого розкриття у спілкуванні, тому дехто вважає вас «незручним» через вашу прямолінійність.

4-6 балів – середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не витримані в своїх емоційних проявах, однак у своїй поведінці зважаєте на оточення.

7-10 балів – високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і можете передбачати враження, яке справляєте на оточення.

12-18 балів – Ваша пасивність є джерелом стресу для оточуючих.

***Завдання 10.*** Пройдіть тест «Діагностика типових способів поведінки в конфліктних ситуаціях»(за методикою К. Томаса)

Для виявлення домінуючих стилів поведінки в конфліктній ситуації слід заповнити опитувальник, що складається з набору альтернативних суджень (а і б). У кожному випадку слід уважно ознайомитись із ними, вибрати те, яке більшою мірою відповідає тому, як Ви зазвичай дієте*.*

*Опитувальник*

1.

а) інколи я дозволяю іншим узяти на себе відповідальність за вирішення питання, що викликає суперечку;

б) замість обговорення того, у чому наші позиції не збігаються, я стараюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

а) я стараюся знайти компромісне рішення;

б) я намагаюся владнати ситуацію з урахуванням інтересів іншої людини та моїх власних.

3.

а) як правило, я наполегливо досягаю свого;

б) іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

4.

а) я стараюся знайти компромісне рішення;

б) я стараюся не зачепити почуття іншої людини, не образити її.

5.

а) уладнуючи суперечливу ситуацію, я завжди намагаюся знайти підтримку у інших людей;

б) я стараюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин.

6.

а) я прагну уникнути неприємностей для себе;

б) я стараюся досягти свого.

7.

а) я стараюся відкласти вирішення суперечливого питання, щоб свого часу вирішити його остаточно;

б) я вважаю за можливе поступитися в чомусь, щоб домогтися свого в іншому.

8.

а) як правило, я наполегливо домагаюся свого;

б) насамперед я прагну виявити всі суперечливі питання та зачеплені інтереси.

9.

а) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки, що виникли.

б) я стараюся домогтися свого;

10.

а) я твердо прагну домогтися свого;

б) я стараюся знайти компромісне рішення.

11.

а) насамперед я прагну виявити всі суперечливі питання та зачеплені інтереси;

б) я намагаюся заспокоїти іншого і передусім зберегти стосунки.

12.

а) я часто уникаю займати позицію, яка б могла викликати суперечку;

б) я даю змогу іншій людині в чомусь залишитися при своїй думці, якщо вона також іде на зустріч мені.

13.

а) я пропоную щось середнє;

б) я наполягаю, щоб усе було по-моєму.

14.

а) я повідомляю іншу людину про свою точку зору і запитую, що вона думає з цього приводу;

б) я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моєї позиції.

15.

а) я намагаюся заспокоїти іншого і передусім зберегти наші стосунк;

б) я стараюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин.

16.

а) я стараюся не зачепити почуття іншої людини, не образити її;

б) як правило, я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17.

а) я стараюся домогтися свого;

б) я стараюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин.

18.

а) якщо для іншої людини це дуже важливо, я дозволю їй наполягти на своєму;

б) я даю змогу іншій людині в чомусь залишитися при своїй думці, якщо вона також іде назустріч мені.

19.

а) насамперед я прагну виявити всі суперечливі питання та зачеплені інтерес;

б) я стараюся відкласти вирішення суперечливого питання, щоб у свій час вирішити його остаточно.

20.

а) я пробую зразу подолати наші розбіжності;

б) я прагну знайти найкраще поєднання втрат і здобутків для нас обох.

21.

а) я прагну бути уважним до інтересів та слів іншого;

б) я завжди схильний до прямого обговорення проблеми.

22.

а) я пробую знайти середню позицію між моєю та тією, яку займає інша людина;

б) я обстоюю власну позицію.

23.

а) як правило, я намагаюся вдовольнити бажання кожного з нас;

б) інколи я дозволяю іншим узяти на себе відповідальність за вирішення питання, що викликає суперечку.

24.

а) якщо для іншого його позиція є дуже важливою, я стараюся йти йому назустріч.

б) я намагаюся схилити іншу людину до компромісу.

25.

а) я пробую переконати іншого у своїй правоті;

б) я намагаюся бути уважним до аргументів іншого, враховувати його позицію.

26.

а) я пропоную, як правило, середню позицію;

б) я майже завжди намагаюся вдовольнити інтереси кожного з нас.

27.

а) як правило, я намагаюся уникнути суперечок;

б) якщо для іншого його позиція є дуже важливою, я стараюся йти йому назустріч.

28.

а) я стараюся домогтися свого;

б) уладнуючи ситуацію, я, як правило, намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) я пропоную середню позицію;

б) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки, що виникли.

30.

а) я стараюся не зачепити почуття іншої людини, не образити її;

б) я завжди намагаюся знайти таку позицію в суперечці, щоб ми обоє досягли успіху.

Ключ до опитування:

*Змагання* – 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22а, 25а, 28а.

*Співробітництво* – 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

*Компроміс* – 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

*Уникнення* – 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

*Пристосування* – 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Коли обраний варіант відповіді збігається з ключем, то опитуваний отримує один бал. Потім знаходимо суму балів за кожним із можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації. Отримані кількісні показники порівнюються між собою для виявлення домінуючих тенденцій поведінки людини в конфліктній ситуації.

**Тести до теми**

**1. Зіткнення протилежних поглядів, інтересів і дій окремих людей та груп – це:**

а) конфлікт;

б) компроміс;

в) консенсус;

г) суперечність.

**2. Конфлікт починається з:**

а) конфліктної ситуації;

б) суперечки;

в) різних інтересів;

г) різних точок зору.

**3. Об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у «боротьбу» – це:**

а) об'єкт конфлікту;

б) суб’єкт конфлікту;

в) предмет конфлікту;

г) причина конфлікту.

**4. Суперечливі позиції сторін щодо того чи іншого питання, рішення, події; прагнення до протилежних цілей – це:**

а) конфліктна ситуація;

б) суб’єкт конфлікту;

в) предмет конфлікту;

г) причина конфлікту.

**5. До позитивних функцій конфлікту відносяться:**

а) розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами;

б) вороже ставлення до переможених;

в) плинність кадрів, зниження рівня дисципліни праці;

г) погіршення соціально-психологічного клімату в колективі.

**6. До негативних функцій конфлікту відносяться:**

а) складне і довготривале відновлення ділових стосунків;

б) згуртування колективу організації у протиборстві із зовнішніми труднощами;

в) стимулювання до змін і розвитку;

г) виявлення управлінських проблем в організаціях.

**7. Вказати внутрішньоорганізаційні конфлікти:**

а) міжособистісні;

б) зовнішні;

в) міжгалузеві;

г) з конкурентами.

**8. Види внутрішньоособистісних конфліктів:**

а) «наближення – віддалення»;

б) групові;

в) міжгрупові;

г) міжгалузеві.

**9. Форми проявів внутрішньоособистісних конфліктів, за допомогою яких можна відшукати їх у себе або в інших людей:**

а) ейфорія;

б) складне і довготривале відновлення ділових стосунків;

в) вороже ставлення до переможених;

г) суперечка.

**10. Роздратованість, пригнічений настрій, зниження працездатності, поганий сон, головний біль – це:**

а) неврастенія;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

**11. Примітивні форми поведінки, ухиляння від відповідальності:**

а) неврастенія;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

**12. Приписування негативних якостей іншому, необґрунтована критика інших:**

а) неврастенія;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

**13. Неадекватне самовиправдання своїх вчинків і дій:**

а) раціоналізм;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

**14. Зробити вибір на користь якогось варіанту і приступити до його реалізації – це:**

а) компроміс;

б) ухиляння;

в) переорієнтація;

г) сублімація.

**15. Ухиляння від розв'язання проблеми – це:**

а) компроміс;

б) ухиляння;

в) переорієнтація;

г) сублімація.

**16. Зміна домагань по відношенню до об’єкта, що спричинює внутрішню проблему – це:**

а) компроміс;

б) ухиляння;

в) переорієнтація;

г) сублімація.

**17. Переведення психічної енергії в інші сфери діяльності (заняття мистецтвом, спортом, музикою тощо) – це:**

а) компроміс;

б) ухиляння;

в) переорієнтація;

г) сублімація.

**18. Відхід від дійсності, віддавання мріям, фантазіям – це:**

а) компроміс;

б) ідеалізація;

в) витіснення;

г) корекція.

**19. Придушення почуттів, прагнень, бажань – це:**

а) компроміс;

б) ідеалізація;

в) витіснення;

г) корекція.

**20. Конфлікти як протиріччя між очікуваннями, вимогами окремої особистості та сформованими в групі нормами поведінки й праці – це:**

а) міжорганізаційні конфлікти;

б) міжособистісні конфлікти;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) внутрігрупові конфлікти.

**21. Включеність у конфлікт усієї групи, утворення мікрогруп, які починають діяти як суб'єкти конфлікту – це:**

а) внутрішньоособистісні конфлікти;

б) міжособистісні конфлікти;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) внутрігрупові конфлікти.

**22. Конфлікти у формальних групах колективу (наприклад, між адміністрацією і профспілками), у неформальних групах, між формальними і неформальними групами – це:**

а) міжгрупові конфлікти;

б) міжособистісні конфлікти;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) внутрігрупові конфлікти.

**23. Конфлікти, які розгортаються у формі конкуренції між організаціями, їх носіями та виразниками є власники, керівники вищої ланки – це:**

а) міжгрупові конфлікти;

б) міжособистісні конфлікти;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) міжорганізаційні конфлікти.

**24. За управлінським статусом учасників конфлікти поділяються на:**

а) вертикальні та горизонтальні;

б) зовнішні та внутрішні;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) міжорганізаційні та міжгрупові.

**25. Види конфліктів за безпосередніми причинами виникнення:**

а) інформаційні конфлікти;

б) конфлікти між особистістю і групою;

в) міжорганізаційні;

г) міжгрупові.

**26. За ознакою «об'єктивність – суб'єктивність причини» конфлікти бувають:**

а) ділові;

б) конфлікти між особистістю і групою;

в) міжорганізаційні;

г) міжгрупові.

**27. За тривалістю перебігу конфлікти бувають:**

а) затяжні;

б) міжособистісні;

в) міжорганізаційні;

г) міжгрупові.

**28. За ступенем впливу на колектив виокремлюють:**

а) руйнівні конфлікти;

б) міжособистісні;

в) міжорганізаційні;

г) міжгрупові.

**29. Причини виникнення конфліктів, пов'язаних із психологічними особливостями учасників управлінського процесу:**

а) недоліки в організації управління;

б) нечітко визначені права і обов'язки;

в) чинники відносин;

г) неритмічність і нестабільність режиму праці.

**30. Порушення службової етики керівником проявляються у такому:**

а) зверхності, зневажливому ставленні до підлеглих;

б) зауваженні підлеглому віч-на-віч;

в) порушенні законів;

г) порушенні трудової дисципліни.

**ТЕМА 13**

**ЕТИКА КРОС-ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

*Компетентності:* здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя; здатність діяти соціально відповідально та свідомо; здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; цінування та повага різноманітності та мультикультурності; здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів); здатність застосовувати етичні принципи під час виконання професійних обов’язків; вміти працювати як самостійно, так і в команді, проявляти лідерські якості та відповідальність у роботі, дотримуватися етичних принципів, поважати індивідуальне та культурне різноманіття; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); здатність планування і провадження ефективної маркетингової діяльності ринкового суб’єкта в кросфункціональному розрізі.

*Основні терміни та поняття*. Крос-функціональна команда. Крос-функціональна взаємодія. Етика. Предмет етики. Етичні норми. Етика бізнесу. Етика службових відносин. Етикет. Службовий етикет. Етика наказу й прохання. Культура підприємництва. Формула звільнення. Подяка та комплімент. Комунікативно-управлінський вплив.

**План роботи**

1. Опрацювати лекційний матеріал.

2. Підготуватись до практичного заняття.

3. Підготувати есе або критичний огляд.

4. Виконати завдання для самостійної роботи.

4. Виконати тестові завдання.

**Питання для самоконтролю**

1. Яке значення крос-функціональних команд у системі взаємодії персоналу підприємств.
2. Що таке етика?
3. Опишіть місце етики в ділових стосунках.
4. В чому різниця між етикою і етикетом?
5. Опишіть правила етикету.
6. Що таке вербальний етикет?
7. Опишіть правила розмови по телефону.
8. Охарактеризуйте правила ділової переписки.
9. Яких помилок варто уникати при спілкуванні?
10. Охарактеризуйте стадії міжособистісного розуміння.
11. Опишіть адекватність розуміння поведінки інших людей.
12. Охарактеризуйте феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.
13. Емпатійні тенденції є в кожної людини, але їхній розвиток залежить значною мірою від умов виховання та соціального оточення. Назвіть ці умови.
14. Розвинена емпатія – це ключовий фактор успіху в таких видах діяльності, як педагогіка, мистецтво, медицина, управління. В яких ще сферах потрібна емпатія.
15. Існує думка, що здатність до більш точної інтерпретації породжується комплексом якостей. Назвіть ці якості.
16. Найчастіше спілкування розпочинається із слухання. На відміну від набутих комунікативних здібностей (вміння читати і писати), вміння слухати сприймається як природна здібність, що розвивається в дитинстві. Однак дослідження показують, що ми можемо слухати, але не чути. Які типові помилки ми допускаємо в процесі слухання? (спробуйте проаналізувати, чи не допускаєте їх і ви?).
17. Можна прекрасно знати мовний етикет, досконало володіти засобами діалектики й еристики, розумно і переконливо говорити про суть речей, але водночас не справляти належного враження на співрозмовника чи аудиторію. За яких умов це можливо?

**Методичні вказівки до теми**

При опрацюванні теми звернути увагу на спільні риси і відміності команди і формальної та неформальної груп та оцінити в якій мірі закономірності групової динаміки можуть бути перенесені на крос-функціональну команду.

**Тести до теми**

**1.Етика – це …**  
        а) правила поведінки;  
        б) система знань про добро та зло;  
        в) наука про добро;

г) наука про поведінку.

**2. Етикет – це …**  
        а) сукупність правил поведінки;  
        б) форма звертання;  
        в) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків;

г) система знань про добро та зло.

**3. Назва Декларації Ко:**  
        а) «Основи етики»;  
        б) «Принципи бізнесу»;  
        в) «Етика бізнесу»;

г) «Етикет бізнесу.

**4. Етика ділових відносин – це…**        а) моральні принципи ділового спілкування;  
        б) система знань про моральні аспекти ділових відносин;  
        в) рекомендації для успішного вирішення конфліктів в діловій сфері;

г) система знань про психологічні засади ділових відносин.

**5. Етика та психологія ділових відносин – це…**  
        а) моральні принципи ділового спілкування;  
        б) система знань про етичні та психологічні засади ділових відносин;  
        в) рекомендації для успішного вирішення ділових проблем;

г) наука про добро та зло в ділових стосунках;

**6. Етика та психологія ділових відносин є складовою:**        а) менеджменту організації;  
        б) психології управління;  
        в) етики ділового спілкування;

г) бізнес-економіки.

**7. Діловий етикет – це …**        а) форма ділового звертання та представлення;  
        б) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків;  
        в) норми, які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем;

г) сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках.

**8. Діловий протокол – це …**        а) правила, що регламентують порядок ділових зустрічей і переговорів та ділових стосунків в цілому;  
        б) правила оформлення документів;  
        в) сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках;

г) норми, які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем.

**9. Онтологічний та методологічний принцип комунікативної етики:**        а) «Я»;  
        б) «Я –  Інший»;  
        в) «Ми»;

г) **«**Вони».

**10. Категоричний імператив Г. Йонаса:**        а) «Чини так, як би ти хотів, щоб чинили з тобою»;  
        б) «Чини так, щоб наслідки твоєї життєдіяльності узгоджувалися з продовженням автентичного людського життя на Землі»;  
        в) «Чини так, щоб вирішити екологічні проблеми на Землі»;

г) «Чини так, як велить тобі совість».

**11. На думку А. Моріти, найвище завдання японського менеджера полягає в необхідності…**        а) бути професіоналом в сфері виробництва;  
        б) сформувати у працівників ставлення до корпорації як до рідної сім’ї;  
        в) набуття навичок стратегічного планування;

г) бути професіоналом у багатьох сферах.

**15. Встановлення дострокових, конструктивних взаємин, це завдання…**        а) торговельного маркетингу;  
        б) відділу стимулювання збуту;  
        в) маркетингу стосунків;

г) відділу продажів.

**16. Гендер визначається як:**        а) рівність статей;  
        б) права жінки;  
        в) соціальна рівність статей;

г) права чоловіка.

**17. Який тип корпоративної культури передбачає рівні права між чоловіками і жінками?**  
        а) казарми;  
        б) тямущих мачо;  
        в) спортивної роздягальні;

г) гримерні.

**17. Рівнем корпоративної культури є …**  
        а) корпоративна місія;  
        б) естетичний рівень;  
        в) корпоративна відповідальність;

г) ухвалення рішень на користь компанії.

**18. Елементи фірмового стилю:**  
        а) колір;  
        б) ділові переговори;  
        в) інноваційні технології.

**18. Яким має бути розмір візитної картки для чоловіків?**  
        а) 90×50;  
        б) 80×40;  
        в) 80×50;

 г) 90×40.

**19. Якими символами позначається подяка на візитній картці?**  
        а) P.R.;  
        б) P.C.;  
        в) P.F.C.

 г) P.F.

**20. Які подарунки ми можемо дарувати в діловій сфері?**  
       а) сорочку;  
       б) парфуми;  
       в) краватку;

г) прикраси з натурального каміння.

**21. Що потрібно робити при прийомі подарунків?**  
        а) розгорнути його в присутності особи, яка його подарувала і подякувати;  
        б) неввічливо розгортати його в присутності особи, яка його подарувала;  
        в) не розгортати подарунок, але подякувати.

г) запитати його ціну.

**22. Кому не рекомендується дарувати яскраво-червоні квіти (особливо троянди)?**        а) чоловікам;  
        б) дівчаткам, які не досягли 18 років;  
        в) заміжнім жінкам;

г) дівчаткам, які не досягли 16 років.

**23. Головне правило підбору ділового костюма:**  
        а) стильність;  
        б) охайність;  
        в) відповідність ціни костюма соціальному статусу людини, яка його одягає;

г) обов’язково костюм-трійка з вовни.

**24.  Імідж людини – це…**  
        а) уміння спілкуватися;  
        б) уміння впливати на людей;  
        в) уміння керувати враженням;

г) уміння роботи компліменти.

**25. Стиль чоловічого костюма під час ділової зустрічі:**  
        а) повинен відповідати стилю інших учасників зустрічі;  
        б) повинен бути індивідуальним, що дасть можливість впливати на формування іміджу;  
        в) вибір стилю не регламентується;

г) коричневий костюм-трійка з вовни.

**26. Під час ділових зустрічей жінці рекомендується:**  
        а) одягати міні-спідниці;  
        б) одяг яскравих кольорів;  
        в) одяг, який не буде відволікати співрозмовника від ділової розмови;

г) одягати багато прикрас.

**27. До денних прийомів відносяться:**  
        а) «фуршет»;  
        б) «обід»;  
        в) «келих вина»;

г) «келих шампанського».

**28. Діловий прийом «обід» розпочинається:**  
        а) о 12.00;  
        б) о 20.00;  
        в) о 14.00;

г) о 18.00.

**29. На діловий прийом з розміщенням:**  
        а) потрібно приходити раніше визначеного часу;  
        б) приходити у визначений час;  
        в) порядок не регламентований.

г) допускається спізнитися на 15 хв.

**30. Кому належить ініціатива залишення прийому?**        а) правила це не регламентують;  
        б) головному гостю;  
        в) за вказівкою господаря;

г) жінкам.

**РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

***Основна***

1.  Ющишина Л. О. Групова динаміка та комунікації (тренінг) : курс лекцій. Луцьк:   Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. 170 с. URL:  <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/21297>

2.  Виноградова О.В., Євтушенко Н.О. Групова динаміка та комунікації : навч. посіб. Київ : ДУТ, 2018. 223 с. URL:  <http://www.dut.edu.ua/ua/lib/1/category/1097>

3.  Сегеда І. Групова динаміка та комунікації. Київ : КПІ ім.Ігоря Сікарського, 2019. 59 с.

***Додаткова***

1.  Буняк Н. М., Коленда Н. В., Черчик Л. М. Менеджмент. Практичний курс: навч. посібник.  Луцьк : Терен, 2017. 278 с.

2.  Дученко М. М., Шевчук О. А. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020.  88 с.

3.  Козлова О.А. Соціальна психологія груп та групової взаємодії : практикум. Харків : НТУ «ХПІ», 2018.  142 с.

4.  Нестуля О. О., Нестуля С. І., Кононец Н.В. Основи лідерства: навч. посібник.  Полтава : ПУЕТ, 2018. 241 с.

5.  Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій. Київ : Кондор, 2017. 218 с.

6.  Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент : курс лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.

7.  Ющишина Л.О. Комунікативні процеси в менеджменті : курс лекцій. Луцьк :  ВНУ імені Лесі Українки, 2020. 164 с.

8.  Agile Processes in Software Engineering and Extreme Programming. Lecture Notes in Business Information Processing: Springer International Publishing.  2018.  № 314. 314 p.

9.  Anderson C. TED Talks: The Official TED Guide to Public Speaking. New York: Houghton Mifflin Harcourt, 2016. 250 p.

10. Goleman D. The Social Intelligence: The New Science of Human Relationships. New York: Bantam Book, 2006. 408 p.

***Інтернет-ресурси***

1. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: [https://evnuir.vnu.edu.ua](https://evnuir.vnu.edu.ua/)

2. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів ; пер. з англ. О. Асташова. Київ : Наш формат, 2018. 256 с.
2. Бакай Т. О., Ющишина Л.О. Конфлікти і влада в організаціях. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.325-326.
3. Бебик В. M Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія. Київ: МАУП, 2005. 440 с.
4. Беззубко Л.В., Зюнькін А.Г., Калина А.В. Управління трудовими конфліктами: навч. посіб. Київ: МАУП, 2004. 256 с.
5. Бодякіна Н., Ющишина Л.О. Вплив ділового етикету на комунікаційні процеси в менеджменті. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.329-330.
6. Богоявленська Ю.В., Суходольська А.С., Ліханова В.О. Забезпечення ефективної групової динаміки та комунікації в управлінні розвитком персоналу. *Причорноморські економічні студії.* Вип.24. 2017. С.94-96.
7. Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика : навч. посіб. Київ : Центр уч. л-ри, 2011. 252 с.
8. Вавдіюк Н., Ющишина Л.О. Психологічні прийоми підвищення ефективності спілкування менеджера. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.333-334.
9. Виноградова О. В., Євтушенко Н.О. Групова динаміка та комунікації : навч. посіб. Київ: ДУТ, 2018. 223 с.
10. Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А. Етика ділового спілкування: навч. посібник. Львів: Магнолія, 2009. 312 с.
11. Гетьманчук М.П., Гетьманчук П.М., Гнатюк С.С., Йосифович Д.І. Конфліктологія: навч. посіб. Львів: Львів. держ. ун-т внутр. справ., 2016. 343 с.
12. Герасіна Л.М., Требін М.П., Воднік В.Д. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: Право, 2012. 128 с.
13. Гірник А.М. Основи конфліктології. Вид. дім Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с.
14. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посіб. Київ : ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. 152 с.
15. Глущук О.С. Ющишина Л.О. Моделі поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях. Інноваційний розвиток та безпека підриємства в умовах неоіндустріального суспільства: матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Луцьк, 27 жовт. 2020 р.). Луцьк, 2020. С.619-620.
16. Глущук О. С., Ющишина Л. О. Переговори як ефективний шлях вирішення конфліктів. Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень : матеріали ХV Міжнародної науково-практичної конференції аспірантів і студентів (м. Луцьк, 12−13 травня 2021 року). Луцьк: ВНУ ім. Лесі Українки, 2021. С.141-143.
17. Гоулман Д.Соціальний інтелект: нова наука про людські відносини ; пер. з анг. Я. Лебеденка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2020. 400 с.
18. Гриффин Э. Коммуникация: теории и практики ; пер. с англ. Харьков: Гуманитарный центр, 2015. 688 с.
19. Губко О. Психологія українського народу. Кн.2. Київ : Діло, 2013. 400 с.
20. Даулинг Г. Репутация фирмы : создание, управление и оценка эффективности ; пер. с англ. Харьков : Гуманитарный центр, 2003. 368 с.
21. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посіб. для бізнесмена. Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 284 с
22. Дуткевич Т. В.  Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб.  Київ : Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
23. Д’Суза Е.Сьогоднішні лідери – надія на завтра / Пер. з анг. О. Гладкого. Львів : Свічадо, 2005. 456 с.
24. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 315 с.
25. Засєкіна Л. В., Пастрик Т.В. Основи психології та між особове спілкування : навч. посіб. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
26. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування : навч. посіб. Дрогобич : НВЦ Каменяр, 2002. 147 с.
27. Зінчина О.Б. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
28. Зубенко Л. Г., Немцов В.О. Культура ділового спілкування : навч. посіб. Київ: Екс Об, 2000. 200 с.
29. Каганець І. В. Психологічні аспекти в менеджменті: типологія Юнга, соціоніка, психоінформатика. Київ-Тернопіль: МандрівецьPort-Royal, 1997. 204 с.
30. Конфліктологія : підручник  / За ред. Г. В. Гребенькова. Львів : Магнолія 2006, 2011. 229 с.
31. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник. Київ : Вища школа, 2006. 150 с.
32. [Культурологія](https://ua-referat.com/%D0%9A%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F) XX століття. Енциклопедія. Том другий м-я З-П., Університетська [книга](https://ua-referat.com/%D0%9A%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B0). 1998. URL <http://www.examen.ru/db/ExamineBase/catdoc_id/A62C380256BFE4C3C3256A02003CDAE2/rootid/1FB4015315E7F80DC3256A02002CF4C2/defacto.html>
33. Курдельчук О. І., Герасимчук Ю. І., Ющишина Л. О. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень : матеріали ХV Міжнародної науково-практичної конференції аспірантів і студентів (м. Луцьк, 12−13 травня 2021 року). Луцьк: ВНУ ім. Лесі Українки, 2021. С.154-156.
34. Курдельчук О., Ющишина Л.О. Особливості ділової комунікації у різних країнах. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.267-268.
35. Кучерява О., Ющишина Л.О. Асертивність і критика у конфліктній взаємодії в організації. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.353-354.
36. Лапковська М., Ющишина Л.О. Основні правила ділового спілкування менеджера. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.355-356.
37. Літот М., Ющишина Л.О. Результативність ділових комунікацій. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.357-358.
38. Ложкін Т. В., Пов’якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : ВД Професіонал, 2006. 416 с.
39. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: навч. посіб. Київ: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2001. 512 с.
40. Молчанова А. О. Організаційна поведінка: навч. посібник І-Франківськ: Лілея-НВ, 2015. 176 с.
41. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу : навч.-практ. посіб. Київ: Знання, 2018. 311 с.
42. Немцов В. Д., Довгань Л. Є., Сініок Г. Ф. Менеджмент організацій : навч. посіб. Київ : ТОВ УВПК ЕксОб,  2000. 392 с.
43. Нестуля О. О., Нестуля С. І., Кононец Н.В. Основи лідерства: електронний посібник для самостійної роботи студентів. Полтава : ПУЕТ, 2018. 241 с. URL: <https://dut.edu.ua/uploads/l_2161_63367800.pdf>
44. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: підручник: у 2 кн. Київ: Либідь, 2004. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. 576 с.
45. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: навч. посіб. Київ : Академвидав, 2003. 568с.
46. Орликовський М.О., Осовська Г.В., Ткачук В.І. Самоменеджмент : практикум : терміни, тести, практ. завдання та ситуації : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 409 с.
47. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. Київ : Кондор, 2017. 218 с.
48. Острянська Н.В. Комунікативні процеси у навчанні : конспект лекцій. Харків : ХНАМГ, 2009. 24 с.
49. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. Київ : ЄУФІМБ, 2000. 250 с.
50. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360 с.
51. Римарчук С., Ющишина Л.О. Стратегії та тактики поведінки в конфлікті Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.369-371.
52. Сегеда І. Групова динаміка та комунікації. Київ : КПІ ім.Ігоря Сікарського, 2019. 59 с.
53. Сергеева Л. М., Кондратьева В. П., Хромей М. Я. Лідерство : навч. посіб. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 296 c.
54. Слободянюк А. В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія  : навч. посіб. Вінниця, 2010. 120 с.
55. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади: дис. канд. наук з державного управління. Харків: Харківський РІДУ, 2009. 207 с.
56. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. 2-ге вид., випр. Суми: ВТД «Університетська книга», 2008. 240 с.
57. Тертичко Т. В. Теорії комунікацій в управлінні промисловими підприємствами: переваги та недоліки. Бізнес Інформ: Харків, 2013. № 7. С.368–372.
58. Тихомирова Є. Б. Зв’язки з громадськістю: навч. посіб. Київ: НМЦВО, 2001. 560 с. URL: <http://bibl.com.ua/informatika/21292/index.html?page=2>
59. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : ВД Професіонал, 2004. 304 с.
60. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. Київ : Кондор, 2004. 172 с.
61. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. Київ: Знання, 2005. 442 с.
62. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ : Вікар, 2003. 223 с.
63. Шавкун І. Г. Філософія менеджменту: монографія. Запоріжжя: ТандемАртСтудия, 2007. 261 с.
64. Шмаков В. Закон синархії та вчення про двоїсту ієрархію монад та множин. Київ: Софія Ltd., 1994. 320 с.
65. Шпак Н.О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. 328 с.
66. Юрчишин В.М., Ходак Л.М., Гобир Л.М. Групова динаміка та комунікації : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2015.146 с.
67. Ющишина Л. О. Групова динаміка та комунікації (тренінг) : курс лекцій. Луцьк:   Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. 170 с. URL:  <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/21297>
68. Ющишина Л., Пиль В. Еннеаграма в бізнесі: новий інструмент управління комунікативними процесами в конфлікті.*Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки* : журнал / уклад. Л. Г. Ліпич, М. Б. Кулинич. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. № 2 (22). С.121-129.
69. Ющишина Л. Передумови формування моделей бізнес-комунікацій. Теорія та практика менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Луцьк, 13 травня 2020р.) / Відп. ред. проф. Л. М. Черчик. Луцьк, 2020. C.168–171.
70. Ющишина Л. Емоції у професійній діяльності менеджера.Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 8 грудня 2020р. Відп. ред. проф. Л.М. Черчик. Луцьк, 2020. С.379-380.
71. Ющишина Л.О. Рефреймінг як комунікативна техніка зглажування конфліктів. Соціально-компетентне управління корпораціями в умовах поведінкової економіки : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 10 березня 2021р. C.433–435.
72. Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент : курс лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.
73. Ющишина Л.О. Комунікативні процеси в менеджменті : курс лекцій. Луцьк : ВНУ імені Лесі Українки, 2020. 164 с.
74. Ющишина Л.О. Психологічні особливості конфліктів у студентській групі в процесі спільної навчальної діяльності.Психологічні основи здоров’я, освіти, науки та самореалізації особистості.матеріали XIV Міжнар. наук.-практ. конф. (Луцьк, 7-8 квітня 2022 р.). С.195-198.
75. Ющишина Л.О. Основні моделі діяльності практичного психолога в бізнес-організаціях. Innovations and prospects of world science. Proceedings of the 6th International scientific and practical conference. Perfect Publishing. Vancouver, Canada. 2022. Pp. 626−629. URL: [https://sci-conf.com.ua/vi-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-innovations-and-prospects-of-world-science-2-4-fevralya-2022-goda-vankuver- kanada-arhiv/](https://sci-conf.com.ua/vi-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-innovations-and-prospects-of-world-science-2-4-fevralya-2022-goda-vankuver-%20kanada-arhiv/).
76. Янковский С. В. Моделі соціальних комунікацій. Вісник Маріупольського державного університету. Серія: філософія, культурологія, соціологія. Маріуполь, 2011. Вип.1. С. 12–19.
77. D’Souza A. Leaders for Today Hope for Tomorrow. Pauline Publications, 2001. 456 p.
78. Goleman D. The Social Intelligence. The New Science of Human Relationships. New York: Bantam Book, 2006. 408 p.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

**Ющишина** Лариса Олексіївна

**ГРУПОВА ДИНАМІКА ТА КОМУНІКАЦІЇ (ТРЕНІНГ)**

*Методичні вказівки до самостійної роботи*

Друкується в авторській редакції

Підп. до друку \_\_.\_\_.2023. Формат 60х84/16. Папір офс.

Гарн. Таймс New Roman.

Обсяг 5,44 обл.-вид. арк.