

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту

Ющишина Лариса

**ГРУПОВА ДИНАМІКА ТА КОМУНІКАЦІЇ
(ТРЕНІНГ)**

Методичні вказівки до практичних занять

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 практичних занять. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2023. 115 с.

Методичні вказівки до практичних занять складено відповідно до силябусу 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.....	4
Навчально-тематичний план дисципліни «групова динаміка та комунікації (тренінг)».....	8
Змістовий модуль 1. Групова динаміка.....	9
Тема 1 . Групова динаміка як наукова дисципліна.....	9
Тема 2 . Індивідуально-психологічні властивості особистості та розвиток особистої відповідальності.....	16
Тема 3. Влада та лідерство в групі.....	23
Тема 4. Характеристика групи.....	29
Тема 5. Соціально-психологічні ефекти групової роботи. Управління стресом.....	35
Тема 6. Динаміка розвитку групи і команди.....	41
Змістовий модуль 2. Міжособистісні комунікації.....	47
Тема 7. Спілкування та комунікація.....	47
Тема 8. Міжособистісні комунікації в груповій або командній роботі.....	52
Тема 9. Організація та проведення нарад і робочих зустрічей.....	58
Тема 10. Ділові переговори.....	63
Тема 11. Публічний виступ і ефективна презентація.....	69
Тема 12. Конфлікти в міжособистісних комунікаціях.....	75
Тема 13. Етика крос-функціональної взаємодії.....	81
Список літературних джерел	88
Додатки	92

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, вміння планувати та організувати робочий час, 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, вміння керувати 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:

ЗК1. 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.

ЗК2. 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.

ЗК7. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК8. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

ЗК10. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК11. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

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-трудова 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:

ЗК3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК10. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК13. Цінування і повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК15. 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 і 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. Організувати 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 ОСВІТЬОГО КОМПОНЕНТА
«ГРУПОВА ДИНАМІКА ТА КОМУНІКАЦІЇ (ТРЕНІНГ)»**

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бал
Змістовий модуль 1. Групова динаміка						
Тема 1. Групова динаміка як наукова дисципліна.	8	2	2	4		ТР, РМГ, ПО, Т, РС/3
Тема 2. Індивідуально-психологічні властивості особистості та розвиток особистої відповідальності.	10	2	4	3	1	ТР, РМГ, ПО, Т, РС/4
Тема 3. Влада та лідерство в групі.	10	2	4	4		ТР, РМГ, ПО, Т, РС/3
Тема 4. Характеристика групи.	9	2	2	4	1	ТР, РМГ, ПО, ПЗ/3
Тема 5. Соціально-психологічні ефекти групової роботи. Управління стресом.	10	2	4	3	1	ТР, РМГ, ПО, Т, РС/4
Тема 6. Динаміка розвитку групи і команди.	9	2	2	4	1	ТР, РМГ, РЗ,Т/3
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, ПО, Т, Е, ПЗ/3
Тема 8. Міжособистісні комунікації в груповій або командній роботі.	10	2	4	4		ТР, РМГ, ПО, ДБ, РЗ/3,
Тема 9. Організація та проведення нарад і робочих зустрічей.	9	2	2	4	1	ТР, РМГ, ПО, Т, РС/3
Тема 10. Ділові переговори.	9	2	2	4	1	ТР, РМГ, ПО, Т, РС/3
Тема 11. Публічний виступ і ефективна презентація.	9	2	2	4	1	ТР, РМГ, ДС, РЗ, ПЗ/3
Тема 12. Конфлікти в міжособистісних комунікаціях.	10	2	4	4		ТР, РМГ, ПО, Т, РС/3
Тема 13. Етика крос-функціональної взаємодії	9	2	2	4	1	ТР, РМГ, ПО, Т, РС/2
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 освітнього компонента 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.

Практичні заняття змістовного модуля 1 плануються з кожної теми, включають підготовку до практичних занять за вказаним планом; виконання контрольних завдань; виконання завдання дослідницького характеру; критичний огляд наукових публікацій за обраною проблематикою.

Застосовуються такі *форми та методи навчання*: інтерактивні методи (тренінг : тематичний, навчальний, понятійний, навичковий, корекційний, особистісного зростання, комунікативний; інтерактивна лекція з використанням вербальних та ілюстративно-демонстраційних методів: розповідь, пояснення, дискусія, презентація, демонстрація, запитання-відповідь), активні методи (метод активних ігор), практичні методи (аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань, творча робота).

Відвідування занять дає можливість отримати задекларовані загальні та фахові компетентності, вчасно і якісно виконувати завдання. За умови індивідуального навчального графіка здобувач освіти має можливість отримати позитивну оцінку завдяки виконанню планових завдань. У будь-якому випадку здобувачі освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Пропущені заняття можна відпрацьовувати у визначений час згідно графіка.

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 незарахування, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Політика щодо дедлайнів та перекладання: роботи, які здаються з порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку.

Політика поточного оцінювання. Бали поточного оцінювання розписано за всі види робіт в темах курсу. При цьому враховуються присутність на заняттях та активність студента під час занять; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; списування та плагіат; несвоєчасне виконання завдань

Форми контролю: письмова контрольна робота, розгляд ситуацій, виконання практичних завдань, розгляд кейсів, ділові ігри.

ТЕМА 1 ГРУПОВА ДИНАМІКА ЯК НАУКОВА ДИСЦИПЛІНА

Компетентності: вміння 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.

Питання для обговорення

1. Вступ до курсу «Групова динаміка та комунікації (тренінг)».
2. Поняття групової динаміки.
3. Школа групової динаміки: К. Левін та Дж. Морено.
4. Механізми функціонування групових феноменів.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь: активізацію пізнавальної діяльності, забезпечення активної міжособистісної взаємодії, групової роботи, виявлення менеджерських і лідерських якостей; усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються; формування цінностей, толерантного ставлення до співрозмовника.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 1</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу.	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Гра «Люди навколо мене»	Ігри та вправи на знайомство, вони ж «криголами» – найбільш прості та ефективні ігри для створення атмосфери довіри та позитивного настрою у групі. Вони допомагають першокурсникам краще познайомитися і подружитися. Викладач умовно проводить лінію, пропонує усім учасникам стати за нею і переміщатися вздовж лінії у напрямку з права на ліво наскільки близька буде відповідь на питання. Тобто «так» чи «ні». 1. Станьте в алфавітному порядку за першою літерою вашого імені. Назвіть ваші імена. 2. Ви народилися у місті Луцьку? 3. Ви проживаєте у гуртожитку? 4. Вам подобалося навчатися у школі? 5. Ви тут, бо хочете навчитися ефективно комунікувати та працювати в команді? Чудово! Дякую! Далі учасникам пропонується хаотично рухатися аудиторією, питати інших і вписати імена тих, хто підходить під якийсь пункт з написаного, наприклад: - проживає у місті Луцьку; - любить подорожувати; - уміє танцювати; - любить читати; - знає ще дві мови, крім рідної; - є волонтером тощо.	Забезпечення первинного згуртування першокурсників, поліпшення їх настрою та запам'ятовування фактів про одногрупників в ігровій формі	Блокнот, ручка	12

Вправа «Правила»	Обговорення здобувачами освіти правил роботи в групі. Головне, що забезпечує сприятливу атмосферу для навчання у тренінговій групі, – це правила, яких має дотримуватися кожний учасник. Правила приймаються на початку тренінгу всіма учасниками групи і потрібні для того, щоб кожний міг: <ul style="list-style-type: none"> - працювати в комфортних умовах; - отримувати інформацію самому й не заважати отримувати інформацію іншим у зручний для кожного спосіб; - відверто, без побоювань висловлювати свої думки; - дозволити собі спонтанні, попередньо не зважені вислови, що наблизитиме тренінг до реального життя; - бути впевненим, що надану ним інформацію використають тільки в інтересах учасників. Приклади правил групи : <ol style="list-style-type: none"> 1) говорити лише від себе – повага до учасників; 2) «Піднятої руки» – говорити по черзі, не перебиваючи; 3) «Вільної ноги» – кожен може вільно вийти за потреби; 4) «Все лишається тут» – конфіденційність та безпека; 5) добровільної активності – ніхто ні до чого не може бути примушений; 6) «Рамки» – все відбувається згідно з встановленими часовими рамками; 7) право «Стоп» – право відмовитися або зупинити інтервенцію щодо себе, якщо дискомфортно. 	Спільне узгодження правил та їх фіксація	Дошка для маркера, маркери	5
Вправа «Акваріум»	Бачення викладача і очікування здобувачів освіти від курсу можуть відрізнятись. Разом можна дійти до оптимального варіанту, що б заняття були ефективнішими. Здобувачам освіти пропонується відповісти на питання: «Що я очікую від вивчення освітнього компонента «Групова динаміка та комунікації?» у вигляді метафоричного малюнка, зобразивши у ньому такі елементи: акваріум – навчальне середовище; рибки – що я хочу «спіймати» на курсі; корм для рибок – що я готовий для цього віддати; підводні камені – що мені може цьому завадити. Вправа виконується у малих групах.	Активізація пізнавальної діяльності	Ватман, фломастери, кольорові олівці, стікери	25
Мозковий штурм у групах «Як ти розумієш термін»	Мозковий штурм – це метод, який працює шляхом зосередження уваги на темі або проблемі та подальшого швидкого пошуку рішень. Здобувачам освіти пропонується об'єднатися у групи до 5 осіб і наввипередки з іншими групами встановити відповідність між терміном та його визначенням.	Актуалізація знань групи з теми тренінгу	Роздрукований набір термінів та їх визначень	8
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/attempt.php?attempt=181068&cmid=82043	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

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 і соціальних потреб, інтересів, складають:

- а) діяльність;
- б) спрямованість;
- в) дії;
- г) мотиви.

25. Спонування 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 і рівновагу, спонукає нас до діяльності, – це:

- а) мотив;
- б) спрямованість;
- в) бажання;
- г) потреба.

27. Сукупність стійких мотивів, що орієнтують діяльність 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 чийм 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, вміння планувати та управляти часом.

Основні терміни та поняття. Людина. Індивід. Індивідуальність. Особистість. Психологічна структура особистості. Направленість. Потреби. Спонування. 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.

Питання для обговорення

1. Поняття та психологічна структура особистості.
2. Природні властивості особистості, які впливають на роботу в команді.
3. Характер. Індивідуально-психологічні риси особистості.
4. Соціальні ролі особистості.
5. Основні положення та інструментарій Тайм-менеджменту

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь: активізацію пізнавальної діяльності, забезпечення активної міжособистісної взаємодії, групової роботи, розуміння принципів психології та використання їх у подальшій професійній діяльності; усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються; формування вміння планувати та управляти часом.

Хід тренінгу

Назва Вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 2</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Вправа «Пісковий годинник»	Учасникам пропонується відповісти на питання «Що я очікую від тренінгу?» та «Що я очікую тут від себе?», метафорично зобразити на двох стікерах різного кольору і наклеїти у верхній частині «годинника»	Прояснення очікувань, постановка цілей	Малюнок на дошці піскового годинника, стікери двох кольорів, фломастери	10

Вправа «Знайдіть себе на цьому дереві»	Тест допомагає особистості визначити її сьогодення і бажаний емоційний стан, а навіть в якійсь мірі усвідомити своє становище в суспільстві. У кожного з чоловічків на дереві різний настрій, і вони займають різне становище. Для початку визначте, який з них найбільше схожий на вас. Після цього виберіть чоловічка, на якого ви б хотіли бути схожі. Викладач розшифровує результати тесту. Проводиться обговорення результатів.	Діагностика учасників, формування навичок самопостереження.	Малюнок британського психолога П.Вілсона «Людина на дереві»	10
Вправа «Формула темпераменту»	Здобувачам освіти пропонується визначити свою формулу темпераменту. Відзначте знаком «+» ті якості в «паспорті» темпераменту, які для вас звичайні, повсякденні. Розрахуйте відсотки і запишіть результати у формулу. Далі здобувачі освіти по черзі відгадують який тип темпераменту є домінуючим у їхніх одногрупників	Індивідуальна діагностика учасників, формування навичок самопостереження.	Виводиться на екран у презентації, блокнот, ручка (див. Дод.В)	25
Психометричний тест за С.Дилінгер	Здобувачам пропонується обрати із п'яти фігур ту, стосовно якої можна сказати : це Я. Спробуйте відчутти свою форму! Викладач розшифровує результати тесту. Проводиться обговорення результатів.	Тест дозволяє миттєво визначити тип особистості та дати характеристику особистих якостей і особливостей поведінки людини.	Бланк методики «Психометричний тест (С.Дилінгер)» (див. Дод.В)	10
Мозковий штурм у групах «Як ти розумієш термін»	Здобувачам освіти пропонується об'єднатися у групи до 5 осіб і наввипередки з іншими групами встановити відповідність між терміном та його визначенням	Актуалізація знань групи, об'єднання групи	Роздруковані й набір термінів та їх визначень	10
Реалізація очікувань	Здобувачам освіти пропонується подумати над тим, що вони отримали сьогодні, згадати свої очікування і, якщо вони реалізувалися – перенести стікери у нижню частину «пісового годинника». Обговорення результатів.	Рефлексія з приводу результатів	Малюнок пісового годинника на дошці	10
<i>Практичне заняття 3</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Вправа «Хто Я?»	Учасникам пропонують відповісти на запитання «Хто Я?» двадцятьма словами. Рекомендації. Аналізуючи відповіді, звертають увагу: – питання «Хто Я?» не повинно бути підмінене відповідями на питання «Який Я?»; – не потрібно перелічувати соціальні ролі; – в якому співвідношенні перебувають позитивні й негативні прояви особистості?	Навички самопізнання, самоаналізу, формування почуття власної гідності.	Ватмани, маркери, фломастери, олівці.	15
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=91503	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20

Вправа «Коло твого життя»	Здобувачам освіти пропонується на аркуші паперу намалювати коло. Учасникам дають інструкцію, в якій пропонують уявити, що коло – це зріз їхнього життя, одного дня. Спочатку коло ділять пунктирними лініями на чотири умовні частини. У кожній чверті умовно – 6 годин. Пропонують показати схематично, відзначаючи на колі, скільки часу в них витрачається: – на сон; – на університет; – на друзів; – на виконання домашнього завдання; – на виконання домашніх доручень; – на все інше. Рекомендації. Дивлячись на коло, доцільно запропонувати учасникам відповісти на питання: Чи задоволені вони самі тим, як проходить їхній день? Що вони хотіли б змінити у своєму житті?		Виводиться на екран у презентації, блокнот, ручка	15
Мозковий штурм у групах «Як ти розумієш термін»	Здобувачам освіти пропонується об'єднатися у групи до 5 осіб і наввпередки з іншими групами встановити відповідність між терміном та його визначенням.	Актуалізація знань групи з теми тренінгу	Роздрукований набір термінів та їх визначень	10
Вправа «Риси, що визначають мій успіх»	Запропонувати учасникам назвати риси, що визначають їх успіх. Запропонувати згадати, які риси були притаманними їм в шістнадцять років, а які – в шість. Рекомендації. Звернути увагу на те, що важливо пам'ятати себе в різні періоди часу й фіксувати зміни.	Навички самопізнання, самосвідомості, самореалізації, самоаналізу; формування почуття власної гідності.	Ватмани, маркери, фломастери, олівці.	10
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

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, неуврівноваженою, 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 цієї 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 і 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 і 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 Європи, 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; вміння 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.

Питання для обговорення

1. Поняття та типи влади.
2. Поняття та функції лідерства.
3. Теорія особливостей лідерства.
4. Теорія лідерської поведінки.
5. Теорія випадкового (ситуаційного) лідерства.
6. Прийоми і методи ефективного керівництва.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

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

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 4</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Проективна методика «Я в своїх очах та очима інших людей»	Учасникам пропонується намалювати два малюнки : 1) «Як я бачу себе»; 2) «Як, на мою думку, мене бачать інші». Проводиться обговорення результатів.	Вміння критично себе оцінювати, навички самоаналізу, формування почуття власної гідності.	Ватмани, маркери, папір, фломастери, олівці.	10

Вправа «Шість стилів лідерства за Деніелем Гоулманом»	Учасникам пропонується опрацювати інформацію про шість стилів лідерства за Деніелем Гоулманом та вказати, який зі стилів є найпродуктивнішим? Рекомендації. Необхідно пояснити свою точку зору та зробити висновки. Знайти приклади ситуацій, в яких кожний з цих стилів лідерства буде призводити до підвищення продуктивності, або до її спаду.	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички	Інтернет-ресурс	15
Тест «Який ви лідер?»	Пройдіть тест «Який ви лідер?» https://onlinetestpad.com/ua/testview/453308-yakij-vi-lider . Тест на виявлення вашого типу лідерства. За результатами тесту ви дізнаєтеся стиль лідерства, який вам близький. Оцініть результати та зробіть висновки.	Індивідуальна діагностика учасників, формування навичок самопостереження	Власний гаджет	5
Тест «Лідер VS Керівник»	Встановіть різницю між Лідером та Керівником. https://onlinetestpad.com/ua/testview/75605-1%D1%96der-vs-ker%D1%96vnik	Індивідуальна діагностика учасників, формування навичок самопостереження	Власний гаджет	5
Тест «Який ви керівник?»	Пройдіть тест «Який ви керівник? Матриця стилів управління Блейка-Мутона» https://onlinetestpad.com/ua/testview/1458491-yakij-vi-kerivnik-matricya-stiliv-upravlinnya-blejka-mutona . Оцініть результати та зробіть висновки.	Індивідуальна діагностика учасників, формування навичок самопостереження	Власний гаджет	10
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=91551	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	25
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5
<i>Практичне заняття 5</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Тест «Яка у вас мотивація до успіху»	Пройдіть тест «Яка у вас мотивація до успіху». Оцініть результати та зробіть висновки.	Індивідуальна діагностика учасників, формування навичок самопостереження	Виводиться на екран у презентації, блокнот, ручка	10
Міні-кейс «Демократія forever»	Прочитайте міні-кейс «Демократія forever» та дайте відповіді на питання: 1. Що директор вчинив неправильно? 2. Як поводитимуться менеджери надалі? 3. Які рішення проблеми ви можете запропонувати? 4. Як потрібно було діяти директору після семінару?	Навички ухвалення управлінського рішення	Навчальний кейс (див. дод.А)	15
Тест «Ієрархія потреб особистості за А. Маслоу»	Здобувачам освіти пропонується відповісти на 20 запитань нижченаведеного тексту, які мають сім варіантів відповідей (табл. 1). Необхідно обрати і записати у порожніх	Індивідуальна діагностика учасників, формування	Виводиться на екран у презентації, блокнот,	20

	клітинах один із найбільш підходящих варіантів відповідей, який характеризує особисту поведінку або відношення до певної події, явища чи процесу. Відповівши на запитання, необхідно підраховати за ключем алгебраїчну суму балів за видами потреб у відповідності з табл. 1 і визначити характер структури потреб своєї особистості. 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.	навичок самопостереження	ручка (див.Дод.В)	
Вправа «Як завойовувати друзів та впливати на людей»	Згідно думки Д. Карнегі, одним з основних способів розташування до себе людей є прояв широго інтересу до оточуючих.У наведених нижче порадах Дейл Карнегі «Як завойовувати друзів та впливати на людей» вставте пропущені (на Вашу думку) слова.	Розвиток логічного та критичного мислення	Уривок із книги Д.Карнегі «Як завойовувати друзів та впливати на людей»	10
Мозковий штурм у групах «Як ти розумієш термін»	Мозковий штурм – це метод, який працює шляхом зосередження уваги на темі або проблемі та подальшого швидкого пошуку рішень. Здобувачам освіти пропонується об'єднатися у групи до 5 осіб і наввипередки з іншими групами встановити відповідність між терміном та його визначенням.	Актуалізація знань групи з теми тренінгу	Роздруковані й набір термінів та їх визначень	15
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

1. До психологічної групи лідерських якостей належить:

- об'єктивність;
- прагнення до постійного самовдосконалення;
- здатність керувати емоціями;
- панорамність мислення.

2. До когнітивних лідерських якостей належать:

- професійна предметність;
- прагнення до постійного самовдосконалення;
- здатність керувати емоціями;
- здатність до екстраполяції.

3. У чому полягає сутність поняття «керівництво»:

- складний цілеспрямований, безперервний, соціально-економічний, організаційно-технічний процес впливу суб'єкта управління на конкретний об'єкт;
- будь-яка поведінка однієї людини чи групи осіб, що активно діє на поведінку, відчуття, стосунки інших людей;
- комбінація переконань, примушення і прикладу, що може змусити людей виконувати те, що від них потребують;
- 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.Лайкерг;
- 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.Йеттон;
- 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.Йеттон;
- 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. Спонування 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) відтворення 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 (проектна) 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.

Питання для обговорення

1. Поняття та види груп.
2. Причини створення груп і стадії їх розвитку.
3. Особливості поведінки особистості у групі.
4. Ухвалення рішень в групі.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь: активізацію пізнавальної діяльності, забезпечення активної міжособистісної взаємодії, групової роботи, виявлення лідерських якостей; усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються; формування цінностей, толерантного ставлення до співрозмовника.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття б</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Вправа «Яка я чашка зараз»	Учасникам пропонується намалювати чашку з якою вони себе асоціюють зараз, назвати себе, виразити коротко свій стан через опис чашки та пояснити для чого їм зараз бути саме цією чашкою.	Актуалізація цінностей, вміння критично себе оцінювати, навички самоаналізу	Фломастери, папір А4, скотч	20
Мозковий шторм у групах «Як ти розумієш термін»	Мозковий шторм – це метод, який працює шляхом зосередження уваги на темі або проблемі та подальшого швидкого пошуку рішень. Здобувачам освіти пропонується об'єднатися у групи до 5 осіб і навипередки з іншими групами встановити відповідність між терміном та його визначенням.	Актуалізація знань групи з теми тренінгу	Роздруковані набір термінів та їх визначень	10
Побудова психологічного профілю креативності «Я-реальний» і «Я-ідеальний»	Учасникам пропонується самостійно оцінити свої особистісні якості, відповідаючи на питання опитувальника. Рекомендації. Довго над відповіддю не замислюйтеся, тому що перша відповідь імпульсивна і зазвичай правильна. Будьте щирі! Викладач розшифрує результати тесту. Проводиться обговорення результатів.	Діагностика креативності має, в основному, орієнтований розвідувальний характер. Справжній прояв креативності відбувається в процесі продуктивної діяльності, в ході якої розкривається креативний потенціал особистості.	Бланк опитувальника	20
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

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. Маргінали – 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) конформізм;
- 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. Комуникативна структура малої групи. Рольова структура малої групи. Імплицитні 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.

Питання для обговорення

1. Соціально-психологічні параметри групи.
2. Особливості поведінки особистості у групі.
3. Прояв групових ефектів.
4. Соціально-психологічний клімат групи.
5. Стрес та його подолання.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

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.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 7</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Тест на рівень тривожності Спілбергера-Ханіна	Зайдіть за посиланням та пройдіть тест: https://mozok.ua/depressiya/testy/item/2703-shkala-trivogi-splbergera-STAI	Цей тест допоможе дізнатись, який тип тривожності у вас переважає, наскільки ви схильні до стресів і як це впливає на ваше життя.	Власний гаджет	20
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням: https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=92843	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Соціометрична процедура	Здобувачам освіти пропонується для визначення соціально-психологічного клімату та рівня згуртованості в групі застосувати соціометричну процедуру	Набуття компетентностей щодо застосування методів визначення соціально-психологічного клімату та рівня згуртованості колективу	Бланк-опитувальник	30
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5
<i>Практичне заняття 8</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Тест «Психологічний кліматичний круг»	У запропонованій таблиці прочитайте твердження зліва, потім справа і відмітьте у порожніх клітинках ту оцінку, яка найбільш характеризує настрій і активність у групі.	Набуття компетентностей щодо застосування методів визначення рівня згуртованості колективу	Готовий бланк (таблиця) із твердженнями	20
Ресурсоорієнтована модель стресодолаання BASIC Ph	Викладач зазначає про важливість розуміння своїх сильних сторін і розвитку слабких (пасивних) каналів, тим самим посилюючи і збагачуючи свої ресурси. Який канал у Вас розвинутий краще інших, а які варто ще розвивати можна дізнатися, пройшовши тест за посиланням:	Визначення домінуючого каналу подолання страху	Власний гаджет	20

	https://arpp.com.ua/blog/resursooriyentovana-model-stresodolannya-basic-ph/ <i>Рекомендації.</i> Важливо пам'ятати, що немає правильного чи неправильного з вищеописаних, кожен має свої переваги та недоліки. При цьому, щоб поновити та збільшити сили та ресурси в ситуаціях, коли людина «вибита з колії» та втратила ґрунт під ногами, варто осмислити вже ті частини наших ресурсів, що є в наявності та зосередитися на ефективному їх використанні. Якщо ж людина відчуває себе у «глухому куті», варто звернутися до тих частин, які поки що не проявлені чи дуже слабкі. Для розвитку каналів, що менш виражені у Вашому індивідуальному стилі стресодолання, Вам допоможуть наступні запитання та відповіді на них.			
Методика кількісної оцінки соціально-психологічного клімату колективу	Використовуючи методику кількісної оцінки розрахуйте окремі показники СПК: рівень згуртованості; соціометричний статус кожного члену колективу; рівень комфортності; коефіцієнти симпатій, антипатій, байдужості. При цьому їх кількісне значення мають знаходитися в межах від 0 до 1,0. Більшому чисельному значенню буде відповідати більш високий рівень соціально-психологічного клімату.	Набуття компетентності щодо застосування методів визначення соціально-психологічного клімату та рівня згуртованості колективу	Блокнот, ручка, калькулятор	30
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

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 будемо 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 якій 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) ефект приналежності до групи;
- г) ефект 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) ефект «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) ефект «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. Латане;
- в) М. Рінгельман;
- г) Д. Майерс.

22. Явище, коли в межах групи формуються радикальні ідеї, що не виникли б, якби представники групи були поодинокі, 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, стабілізація;
- 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) самоменеджмент;
- 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. Високоєфективна команда. Тімблдінг.

Питання для обговорення

1. Динаміка групового розвитку.
2. Робоча група і команда: схожість і відмінність.
3. Крива командної ефективності.
4. Побудова команди.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмій із забезпечення активної міжособистісної взаємодії та групової роботи. Зверніть увагу на застосування інструментів перетворення групи в команду та здійснення ефективного позиціонування (оптимальної побудови системи розподілу відповідальності в команді та визначення основних функціональних позицій її членів в залежності від ситуації).

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 9</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Вправа - криголам «Овації»	Учасникам пропонується підводитися, якщо їх стосується певне твердження, а усім іншим аплодувати тим, хто підводиться.	Створення атмосфери доброзичливості та довіри	Готовий набір тверджень	10
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=91503	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Вправа «Естафета ритму»	Учасникам пропонується стати у коло та почати на місці якийсь рух ногами. Тренер починає, а тоді передає естафету наступному учаснику, словами «А який зараз ритм у...». Всі учасники повторюють ритм, який пропонується	Стабілізація, зняття стресу, формування зв'язку у групі між учасниками	Просторе приміщення.	10
Гра «Катастрофа у пустелі»	Загальногрупове обговорення з метою прийти до загальної думки щодо порядку розташування предметів.	Набуття навичок поведінки в дискусії, бути переконливим, вивчити на конкретному матеріалі динаміку групової суперечки..	Інструкція до гри (див. Дод. Б)	30
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

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 командної 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) внутрішньокolleктивний 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 якій 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 командування спрямований на збільшення міжлюдських обмінів групи і заснований на припущенні, що за рахунок цього команда зможе функціонувати більш ефективно, – це:

- а) підхід до командування, заснований на розвитку і узгодженні цілей команди;
- б) інтерперсональний підхід до командування;
- в) рольовий підхід до командування;
- г) підхід до командування, 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) тимбілдінг;
- в) рефремінг;
- г) брейнстормінг.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. МІЖОСОБИСТІСНІ КОМУНІКАЦІЇ

Практичні заняття змістовного модуля 2 проводяться у формі тренінгу із формування комунікативних умінь і навичок, який 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. Робота групи та участь в ній кожного здобувача освіти оцінюються за кожним елементом завдання.

Політика поточного оцінювання. Бали поточного оцінювання розписано за темами курсу. При цьому враховуються присутність на заняттях та активність студента під час занять; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; списування та плагіат; несвочасне виконання завдань.

Форми контролю: письмова контрольна робота, розгляд ситуацій, розгляд кейсів, виконання практичних завдань.

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.

Питання для обговорення

1. Сутність понять спілкування та комунікація
2. Питання теорії комунікації
3. Соціальні інститути комунікації
4. Закони, принципи та правила комунікації
5. Складові комунікативної стратегії
6. Моделі комунікації

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь: активізацію пізнавальної діяльності, забезпечення активної міжособистісної взаємодії, групової роботи, виявлення менеджерських і лідерських якостей; усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються; формування цінностей, толерантного ставлення до співрозмовника.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 10</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	10
Вправа «Гарячі» і «холодні» засоби комунікації.	Учасникам пропонується розібрати картки із зображенням засобів комунікації (телефон, телебачення, радіо, кіно, книга, фотографія, комікс, пряма мова тощо) та розділити їх на «гарячі» і «холодні» за характером їх впливу згідно теорії Г.М. Маклюєна.	Здатність визначати особливості засобів комунікації	Картки із зображенням засобів комунікації	20
Діагностика потреби у спілкуванні	Учасникам пропонується відповісти на запропоновані у бланку-опитувальнику твердження та дати відповіді: «так», «ні».	Здатність до самооцінки комунікабельності особистості	Бланк-опитувальник (Див.дод.)	20
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=91503	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		10

Тестові завдання

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.Лассуелл;
- 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) підвищення 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) кінесика.

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; вміння 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.

Питання для обговорення

1. Види і форми комунікації
2. Процес комунікації
3. Комунікативні мережі та стилі
4. Способи та моделі спілкування
5. Труднощі та бар'єри комунікації
6. Принципи активного слухання

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь: активізацію пізнавальної діяльності, забезпечення активної міжособистісної взаємодії, групової роботи; усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються; формування цінностей, толерантного ставлення до співрозмовника.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 11</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	10
Вправа «Знаки зодіаку»	Учасники, стоячи по колу, повинні вишикуватись відповідно до місяця народження. Повідомити місяць можна лише рухами, мімікою, жестами.	Гарний настрій, об'єднання, навички невербальної комунікації		10
Вправа «Крізь скло»	Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли. Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.	Навички командоутворення, невербальної комунікації	Папір, ручки	20
Вправа «Передача руху по колу»	Усі учасники сідають у коло. Один із учасників групи починає дію з уявним предметом так, щоб цю дію можна було продовжити. Сусід цього учасника по колу повторює його дії та продовжує їх. У такий спосіб уявний предмет «обходить» коло учасників і повертається до першого гравця. Той називає предмет, який він передавав, і кожний із учасників також називає, у свою чергу, який предмет передавав саме він. Після обговорення вправу повторюють ще раз.	Командоутворення, невербальна комунікація		10
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням: https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=94266	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		10
<i>Практичне заняття 12</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5

Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні (за В.Бойко)	Учасникам пропонується прочитати подані у бланку опитувальнику твердження та дати на них відповіді «так» або «ні». Викладач розшифровує результати тесту. Проводиться обговорення результатів.	Виявлення особистісних емоційних проблем у повсякденному спілкуванні.	Бланк опитувальника	10
Гра «Передай зміст малюнка»	Групі пропонується вихначити, хто з них заходитиме останнім і зможе намалювати те, що почує. Потім малюнки порівнюють і обговорюється, що завадило точно передати і відобразити зміст малюнка.	Визначення факторів впливу на процес передачі інформації та наслідків такої ситуації у реальному житті	Картка з малюнком	15
Вправа «Хто в домі що?»	Учасникам пропонується уявити, що їхня команда - це будинок, а вони - предмети в цьому будинку, що виконують різні функції. Необхідно заповнити порожній будинок речами. Кожна людина вибирає те, чим вона хоче бути в цьому будинку (стіною, вікном, квіткою тощо) Протягом 10 хв. команди заповнюють свої будинки. Далі команди представляють свій будинок і кожного учасника групи відповідно до обраного предметом. <i>Наприклад, «Світлана в нашому домі - вікно, що дозволяє нам бачити світ, тому як є аналітиком і доповідає нам про справ; захищає нас від дощу і вітру, так як завжди попереджає про можливі ризики. Через вікно наш будинок стає світліше, так як Світлана - позитивна людина ... »</i>	Командоутворення, розуміння цінності внеску кожного учасника в спільну справу.	Ватман, маркери	25
Вправа «Коридор самоцінності»	Учасникам пропонується стати у дві шеренги навпроти один одного і кожному по черзі із закритими очима пройти цим «коридором». Кожен учасник із шеренги, по черзі, «на вушко» каже тому, хто йде коридором комплімент	Підняття та усвідомлення самоцінності, сприяння розвантаженню від негативних емоцій та думок		15
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		10

Тестові завдання

1. Комунікації це:

- сукупність індивідів, які постійно взаємодіють між собою на основі створених та функціонуючих інформаційних каналів;
- способи і прийоми впливу керуючої системи на керовану;
- процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше особами;
- сукупність зв'язків між членами групи, що характеризуються процесами прийому і передачі інформації.

2. До необхідних елементів комунікації слід віднести:

- наявність відправника;
- наявність одержувача;
- наявність повідомлення;
- усі відповіді правильні.

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

- 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) вибіркоче 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) контакттор.

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) статуту 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) вибіркоче 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: здатність ведення 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.

Питання для обговорення

1. Організація ділового спілкування.
2. Ділова нарада.
3. Організація і техніка проведення ділових бесід.
4. Приймання працівників і відвідувачів.
5. Культура ділового спілкування.
6. Психологічні аспекти ефективного ділового спілкування.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь з активізації пізнавальної діяльності, забезпечення активної міжособистісної взаємодії та групової роботи. Зверніть увагу на формальний та неформальний характер робочого середовища, що полягає у способі розташування робочих місць в приміщенні.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 13</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Гра «Шість капелюхів мислення» (за методом Едварда де Бона)	Учасники розділяються на 6 груп. Кожна команда представлятиме капелюх певного кольору і має, спираючись на певний тип мислення, дотримуватися відповідного підходу до аналізу предмету дискусії. Наприклад, команда білого капелюха – аналіз фактів, жовтого – оцінка переваг, чорного – оцінка негативного розвитку тощо. Оголошується проблемне питання та час на підготовчий етап командного виступу. По закінченню всі разом роблять висновки, чому важливо підходити до оцінки предмету дискусії з різних точок зору, оцінюють переваги та недоліки цього прийому у конкретних умовах.	Розвиток критичного мислення	Картки із зображенням капелюхів шести різних кольорів (білий, червоний, чорний, жовтий, зелений, синій)	20
Діагностика «Ефективність професійного спілкування»	Учасникам пропонується відповісти на запропоновані у бланку-опитувальнику твердження та дати відповіді: «так», «ні» або «іноді».	Здатність до самооцінки комунікабельності особистості	Бланк-опитувальник (див.Дод.В)	
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=91503	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		10

Тестові завдання

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) кінесика.

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) аудіорне 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 головуєчого

- 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: здатність ведення 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 принципів переговорів (Гарвардський метод). Тактичні прийоми ведення переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стилi ведення переговорів.

Питання для обговорення

1. Підготовка та ведення ділових переговорів
2. Стадії проведення ділових переговорів
3. Стратегія та тактика ділових переговорів

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмій.

Готуватись до практичних занять бажано у наступному порядку:

1. Ознайомитися з темою, планом заняття, рекомендованою літературою, прочитати конспект лекції і усвідомити матеріал даної теми.
2. Вивчити навчальний матеріал, підібрати додаткову літературу.
3. Скласти план виступу або тези, що дуже важливо для систематизації і засвоєння знань, чіткого та послідовного виступу.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 14</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Гра «Мистецтво ведення переговорів»	Організуються групи (команди). Розігрується спірна ситуація, яка переходить в конфлікт, після чого ведуться переговори між групами: 1) викладач ставить завдання перед кожною групою, які повинні напрацювати якомога більше оригінальних ідей, пропозицій по вирішенню спірної ситуації; 2) викладач пропонує, щоб представники від кожної групи оголосили способи вирішення спору, запропоновані учасниками групи. Далі розгортається дискусія, в ході якої суперечка переростає в конфлікт; 3) перший етап переговорів починається з того, що кожна група по черзі «зустрічається» з іншою групою, щоб з'ясувати інтереси, мотиви, цілі і передбачувані кроки у вирішенні конфлікту; 4) виробляються критерії та обговорюються взаємні компроміси в процесі ведення переговорів між групами; 5) викладач підводить підсумки гри.	В процесі гри у напрацьовується досвід у вирішенні конфліктів шляхом переговорів		15
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням: https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=94585	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Вправа «Східний базар»	Тренер просить членів групи пригадати картину східного базару, запитує про асоціації, які виникають при згадці про нього. Пропонує зробити уявну подорож на такий базар, для цього роздає всім учасникам групи по аркушу паперу, просить зігнути по горизонталі і розірвати на дві половинки, після цього з кожною половинкою виконати таку ж операцію і потім з кожної четвертинки зробити так само. Потім на кожній «восьмушці» написати своє ім'я, отриману записку скласти кілька разів так, щоб текст виявився всередині. Тренер збирає всі записки і складає їх в одному місці, ретельно перемішуючи. Кожен з	Навички переговорів і переконання	Аркуші паперу, ручки	20

	групи підходить до записок і вибирає вісім папірців, з якими він і відправляється на східний базар. Завдання кожного учасника: протягом 5 хвилин знайти і купити всі вісім записок, де написано його ім'я. Можна вмовляти, торгуватися, сперечатися. Перші три учасники, які підійдуть до тренера з зібраними записками зі своїм ім'ям – переможці. Для того, щоб підтримати відповідну напружену атмосферу, тренер нагадує членам групи, скільки часу залишилося до закриття «базару».			
Рольова гра (вправа): «Розвиток навичок ведення переговорів»	Всі учасники гри діляться на пари. Кожна пара розподіляє між собою ролі «керівника» і «заступника». Завдання «заступника» – переконати «керівника» в необхідності вишукування додаткових коштів, для того щоб мати можливість оплатити роботу залученої групи фахівців. «Керівник» у відповідності зі своїми функціональними обов'язками повинен відстоювати вже прийнятий бюджет фірми. Загальна задача граючих – в ході переговорів знайти взаємоприйнятний компроміс. Підведення підсумків гри.	Розвиток навичок ефективного ведення переговорів, вміння переконувати інших і тактовно відстоювати свої позиції.		15
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

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 Вільгельм 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) релятивізм, 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.

Питання для обговорення

1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації.
2. Види публічного мовлення.
3. Комунікаційні вимоги до мовної поведінки під час виголошення промови.
4. Презентація як різновид публічного мовлення.
5. Участь у дебатах.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь. Зверніть увагу на призначення та область застосування та варіанти використання мультимедійних презентацій, планування і прогнозування тривалості презентації, основні правила та цифрові інструменти для створення презентацій, підготовка виступу, аналіз аудиторії та вибір стилю проведення презентації.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 15</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Навчальна гра «Комунікації у професійній діяльності»	Викладач повідомляє, що необхідно обрати декількох представників уявної організації, які повинні будуть розповісти (прорекламувати) щось на обрану групою тему різним аудиторіям (кредиторам, клієнтам, постачальникам тощо). Представники вибирають конверт, де зазначено, перед якою аудиторією вони виступатимуть. Група обирає тему виступу, наприклад рекламу продукту (його якість, ціна тощо), або інформацію про вакантні місця й вимоги до кандидатів на певну посаду.	Навички вибіркової поведінки у певній аудиторії, уміння орієнтуватися на коло інтересів та рівень слухачів	Конверт, де зазначено аудиторію, картки з цифрами від 1 до 5, іменні таблиці для експертів	20
Рольова гра «Диспут»	Учасники об'єднуються у приблизно рівні за чисельністю команди. Жеребкуванням вирішується, яка з команд посідатиме одну з альтернативних позицій з якого-небудь питання (наприклад, прихильники та противники «засмаглості», «тютюнопаління», «роздільного харчування» тощо). Аргументи на користь тієї або іншої точки зору члени команд висловлюють за черговістю. Рекомендації. Обов'язковою вимогою для гравців є підтримка висловлювань супротивників і з'ясування сутності аргументації. Ведучий стежить за черговістю виступів.	Здатність розуміти, висловлювати та інтерпретувати поняття, факти, думки, почуття; уміння слухати; вміння розуміти розмовні повідомлення, ініціювати, підтримувати та завершувати		15

	На завершення викладач коментує виконання вправи.	бесіди.		
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=91503	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рольова гра «За і проти»	Здобувчі розподіляються на перші і другі номери. Перші номер утворюють групу «За», Другі номери утворюють групу «Проти». Викладач моделює ситуацію: У місті виникла проблема завантаженості основних транспортних шляхів, затори на дорогах ускладнюють роботу всіх міських служб, створюють незручності для жителів. Міське управління транспорту вирішило розширити існуючі дороги та збудувати нові, щоб вирішити цю проблему. Перша група «За» готує аргументи щодо доцільності запропонованих заходів, друга група готує аргументи «Проти», а саме, чому ініціатива не спрацює? Обговорення: 1. Чи може таке рішення бути ефективним у довгостроковій перспективі, зважаючи на те, що кількість машин у місті зростатиме кожного року? 2. Оцініть дане рішення з огляду на теорію змін за схемою: «дія – результат – вплив». 3. Чи існують альтернативні рішення даної проблеми? Який вони матимуть вплив?	Здатність розуміти, висловлювати та інтерпретувати поняття, факти, думки, почуття; уміння слухати; вміння розуміти розмовні повідомлення, ініціювати, підтримувати та завершувати бесіди.		15
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5

Тестові завдання

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 «орнаментация» 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) меморію.

21. Мнемотехніка, прийоми запам'ятовування матеріалу:

- а) елокуція;
- б) інвенція;
- в) диспозиція;
- г) меморію.

22. Метою вступу промови є:

- а) привернути увагу та встановити контакт;
- б) сформуванати 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 презентації 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 МІЖСОБИСТІСНИХ 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-трудова 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.

Питання для обговорення

1. Поняття конфлікту в міжособистісних стосунках.
2. Типи і ознаки конфлікту.
3. Шляхи вирішення і ліквідації конфліктів.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь управління конфліктами. Зверніть увагу, що конфлікт слід розглядати як відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх

протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок тощо). Простежте, як розгортаються конфлікти, від чого вони залежать.

Хід тренінгу

Назва справи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 16</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Кросворд	Здобувачам освіти пропонується об'єднатися у групи до 5 осіб і наввипередки з іншими групами розв'язати кросворд із визначення термінів за темою заняття.	Актуалізація знань групи, об'єднання групи	Бланк кросворда (див. Дод.)	10
Тест «Чи конфліктна я людина?»	Учасникам пропонується прочитати твердження та обрати варіант «А» або «Б», які відповідають їх звичайній поведінці в ситуаціях конфлікту, зробивши відповідну помітку у листку для опитування.	Здатність бути критичним і самокритичним	Бланк-опитувальник (див. Дод.)	5
Гра «Альтернатива» (Зустріч цивілізацій)	Група розділяється на дві команди (способи розподілу – найрізноманітніші). Жеребом визначається, яка команда буде складатися із землян, а яка – з інопланетян. Залежно від виборів команд складаються різні ситуації, оцінка яких проводиться у балах. Обговорення гри має надзвичайно важливе значення – особливо якщо виявиться, що практично ніхто не виграв (а таке може трапитися, якщо обидві команди закінчать гру з негативним рахунком). Подібна ситуація дуже показова, це говорить про помилковість в обраній гравцями стратегії. Чудово, якщо в результаті обговорення учасники прийдуть до більш глибокого відчуття та розуміння досить тривіальної істини: крім гри проти когось, коли мій виграш – це обов'язково програш іншого, є гра, коли виграти можна тільки разом. Навіть у бізнесі, де, здавалося б, панує «закон джунглів», можна добитися більшого, вибираючи стратегію задля загального виграшу.	Розвиток вмінь розуміти один одного, ефективно взаємодіяти, зробити крок назустріч партнерові, випробування моральних установок і здатності до прориву на більш високий рівень самосвідомості.	Умова гри (див. Дод.)	25
Ситуаційна справа	Побудуйте модель прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктом у наступній ситуації: «Ви – керівник виробничого підрозділу. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні пільги в разі якщо він проявить себе з кращого боку. Вже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що отримав найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули включити його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш замісник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про	Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин;		10

	звільнення»			
Навчальний кейс «Битва Титанів»	Здобувачам освіти пропонується опрацювати ситуаційне завдання кейсу та дати відповідь на питання: 1) Як директор компанії повинен відреагувати на конфлікт? 2) Запропонуйте можливі шляхи розвитку конфлікту і його розв'язання.	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань	Навчальний кейс «Битва Титанів» (див. Дод.)	10
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		5
<i>Практичне заняття 17</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Тест «Рівень самоконтролю» (За методикою М. Снайдера)	Здобувачам освіти прочитати десять речень, які описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них необхідно оцінити як правильне чи неправильне для себе. Правильне позначте літерою П, а неправильне – літерою Н.	Розуміння принципів психології та використання їх у професійній діяльності	Бланк-опитувальник (див. Дод.)	10
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням: https://moodle.vnu.edu.ua/mod/quiz/view.php?id=94621	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	10
Гра «Ситуація»	Учасники розділяються на пари. Кожна пара бере конверт із завданням. Кожен учасник повинен вирішити для себе, як він буде поводитися під час розв'язання конфліктної ситуації.	Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин;	Конверт із підготовленими завданнями	15
Тест «Опитувальник К.Томаса»	Учасникам пропонується прочитати твердження та обрати варіант «А» або «Б», які відповідають їх звичайній поведінці в ситуаціях конфлікту, зробивши відповідну помітку у листку для опитування. У методиці розрізняються п'ять можливих стилів поведінки особистості в конфліктній ситуації, а саме: змагання; співробітництво; компроміс; уникнення; пристосування.	Пропонований тест допоможе виявити форми поведінки, які здобувач використовує у конфліктних ситуаціях	Бланк-опитувальник (див. Дод. В)	15
Навчальна гра «Актори»	Учасникам пропонується по черговому побути в ролі керівника та працівника, що порушує трудову дисципліну. Чи призведе до конфлікту діалог між керівником і співробітником, залежить в якій ролі виступатиме кожен із учасників: «дорослий», «батько», «дитина».	Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин;	Імітувальна ситуація (див. Дод. А)	15
Рефлексія	Здобувачі освіти міркують над тим, які знання вони сьогодні отримали, якими враженнями хочуть поділитися.	Усвідомлення власної позиції з питань, які розглядаються		10

Тестові завдання

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 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; вміння 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.

Питання для обговорення

1. Сутність і значення крос-функціональних команд у системі взаємодії персоналу підприємств.
2. Етика ділового спілкування. Службовий етикет.
3. Ділова атрибутика й одяг.
3. Культура толерантності.

Методичні вказівки до проведення практичного заняття-тренінгу

Практичне заняття-тренінг проводиться з використанням інтерактивних методів, які забезпечують активну взаємодію учасників та спрямовані на отримання професійних практичних навиків та вмінь діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних міркувань (мотивів). Зверніть увагу на проблеми формування крос-функціональних команд, плюси і мінуси такої взаємодії, корпоративну культуру, дотримання правил ділового етикету.

Хід тренінгу

Назва вправи	Зміст	Очікуваний результат	Ресурси	Тривалість, хв
<i>Практичне заняття 18</i>				
Вступне слово викладача	Викладач розповідає про цілі, завдання, компетентності, які мають формуватися під час тренінгу	Надання інформації	Мультимедійне обладнання	5
Тест «Наскільки добре ви знаєте правила етикету і гарних манер?»	Зайдіть за посиланням та пройдіть тест «Наскільки добре ви знаєте правила етикету і гарних манер?» https://bilyayivka.city/read/test/7068/naskilki-dobre-vi-znaete-pravila-etiketu-i-garnih-maner	Засвоєння правил культурної поведінки, толерантності, норми дотримання етикету, правила та манери поведінки.	Власний гаджет	10
Вправа «Міфи і реальність»	На ватмані потрібно накреслити дві колонки – міфи і реальність. Тренер надає роздатковий матеріал з теми «Етика крос-функціональної взаємодії». Учасники, проаналізувавши проблему, повинні вписати в колонки інформацію, що відповідає дійсності і ту, що є хибною.	Занурення в тему курсу	Ватман, маркери	10
Вправа «Дилема»	Дилема 1: Співробітник має дуже добрі рекомендації, щодо професійних якостей та добре виконує свою роботу, але досить часто він запізнюється. Його колега знає про це, а керівництво здогадується. Під час чергового розподілу премій, постало питання про дисципліну. Тільки підтвердження колеги могло змінити рішення у позитивний або негативний бік. Що робити колезі, якщо він чесна та справедлива людина?	Завдання потребують від здобувачів власної оцінки та прояв професійних якостей, вміння оцінювати ситуації та обирати єдині	Вербальні завдання на професійні етичні дилеми.	15

	<p>Дилема 2: Керівник фірми прагне звільнити підлеглого за недобросовісну роботу, але не знаходить для цього відповідного приводу. Раптом співробітник потрапляє у лікарню з серцевим нападом. На час хвороби керівник призначає на цю посаду іншого підлеглого, а хворому працівнику доручають інший вид роботи, з яким він не впорається. Хворому співробітнику не повідомляють про це, а коли він повертається до роботи ставлять перед фактом. Як повинен поводити себе хворий підлеглий?</p> <p>Дилема 3: Керівник організації, у зв'язку із закриттям фірми повинен звільнити одного із двох співробітників. Але у першого двоє дітей і при звільненні родина залишиться без коштів, а у другого хвора мати, яка потребує складної операції і її син єдина надія. Як вчинити керівникові?</p>	вірні рішення виходу з неї		
Тестові завдання	Здобувачам освіти пропонується розв'язати тестові завдання за посиланням: https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=2105&notifieditingon=1	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	Власний гаджет	20
Рефлексія «Яка я чашка тепер»	Учасники міркують над тим, які знання вони отримали на курсі, чим хочуть поділитися на завершення, відповівши на питання : Якою я відчуваю себе чашкою зараз? Що змінилося, а що залишилося?			10
Прощальне слово команди та спільне фото	Завершення курсу		Фотоапарат	10

Тестові завдання

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) сформуванню 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) вміння спілкуватися;
- б) вміння впливати на людей;
- в) вміння керувати враженням;
- г) вміння 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.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ 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. М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік 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. Глушук О.С. Ющишина Л.О. Моделі поведінки менеджера в конфліктних ситуаціях. Інноваційний розвиток та безпека підприємства в умовах неоіндустріального суспільства: матеріали міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Луцьк, 27 жовт. 2020 р.). Луцьк, 2020. С.619-620.
16. Глушук О. С., Ющишина Л. О. Переговори як ефективний шлях вирішення конфліктів. Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень : матеріали XV 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 англ. Я. Лебеденка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2020. 400 с.
18. Губко О. Психологія українського народу. Кн.2. Київ : Діло, 2013. 400 с.
19. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посіб. для бізнесмена. Київ: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. 284 с
20. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
21. Д'Суза Е. Сьогоднішні лідери – надія на завтра / Пер. з англ. О. Гладкого. Львів : Свічадо, 2005. 456 с.

22. Ігнат'єва І.І. Методика проведення практичних занять з елементами тренінгу з курсу «Соціальне проектування та соціальна інженерія»: навчально-методичний посібник. Одеса: Фенікс, 2021, 28 с.
23. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2005. 315 с.
24. Засекіна Л. В., Пастрик Т.В. Основи психології та між особове спілкування : навч. посіб. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
25. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування : навч. посіб. Дрогобич : НВЦ Каменярь, 2002. 147 с.
26. Зінчина О.Б. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
27. Зубенко Л. Г., Немцов В.О. Культура ділового спілкування : навч. посіб. Київ: Екс Об, 2000. 200 с.
28. Каганець І. В. Психологічні аспекти в менеджменті: типологія Юнга, соціоніка, психоінформатика. Київ-Тернопіль: МандрівецьPort-Royal, 1997. 204 с.
29. Конфліктологія : підручник / За ред. Г. В. Гребенькова. Львів : Магнолія 2006, 2011. 229 с.
30. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник. Київ : Вища школа, 2006. 150 с.
31. Культурологія ХХ століття. Енциклопедія. Том другий м-я З-П., Університетська книга. 1998. URL http://www.examen.ru/db/ExamineBase/catdoc_id/A62C380256BFE4C3C3256A02003CDAE2/rootid/1FB4015315E7F80DC3256A02002CF4C2/defacto.html
32. Курдельчук О. І., Герасимчук Ю. І., Ющишина Л. О. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. Молода наука Волині: пріоритети та перспективи досліджень : матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції аспірантів і студентів (м. Луцьк, 12–13 травня 2021 року). Луцьк: ВНУ ім. Лесі Українки, 2021. С.154-156.
33. 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.
34. 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.
35. 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.
36. 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.
37. Ложкін Т. В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : ВД Професіонал, 2006. 416 с.
38. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: навч. посіб. Київ: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2001. 512 с.
39. Молчанова А. О. Організаційна поведінка: навч. посібник І-Франківськ: Лілея-НВ, 2015. 176 с.
40. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу : навч.-практ. посіб. Київ: Знання, 2018. 311 с.
41. Немцов В. Д., Довгань Л. Є., Сініок Г. Ф. Менеджмент організацій : навч. посіб. Київ : ТОВ УВПК ЕксОб, 2000. 392 с.

42. Нестуля О. О., Нестуля С. І., Кононець Н.В. Основи лідерства: електронний посібник для самостійної роботи студентів. Полтава : ПУЕТ, 2018. 241 с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/1_2161_63367800.pdf
43. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: підручник: у 2 кн. Київ: Либідь, 2004. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. 576 с.
44. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: навч. посіб. Київ : Академвидав, 2003. 568с.
45. Орликовський М.О., Осовська Г.В., Ткачук В.І. Самоменеджмент : практикум : терміни, тести, практ. завдання та ситуації : навч. посіб. Київ : Кондор, 2012. 409 с.
46. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. Київ : Кондор, 2017. 218 с.
47. Остряньська Н.В. Комунікативні процеси у навчанні : конспект лекцій. Харків : ХНАМГ, 2009. 24 с.
48. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. Київ : ЄУФІМБ, 2000. 250 с.
49. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360 с.
50. 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.
51. Сегеда І. Групова динаміка та комунікації. Київ : КПП ім.Ігоря Сікарського, 2019. 59 с.
52. Сергеева Л. М., Кондратьєва В. П., Хромей М. Я. Лідерство : навч. посіб. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 296 с.
53. Слободянюк А. В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця, 2010. 120 с.
54. Терещенко Д. А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади: дис. канд. наук з державного управління. Харків: Харківський РІДУ, 2009. 207 с.
55. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. 2-ге вид., випр. Суми: ВТД «Університетська книга», 2008. 240 с.
56. Тертичко Т. В. Теорії комунікацій в управлінні промисловими підприємствами: переваги та недоліки. Бізнес Інформ: Харків, 2013. № 7. С.368–372.
57. 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>
58. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : ВД Професіонал, 2004. 304 с.
59. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. Київ : Кондор, 2004. 172 с.
60. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. Київ: Знання, 2005. 442 с.
61. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ : Вікар, 2003. 223 с.
62. Шавкун І. Г. Філософія менеджменту: монографія. Запоріжжя: ТандемАртСтудія, 2007. 261 с.
63. Шмаков В. Закон синархії та вчення про двоїсту ієрархію монад та множин. Київ: Софія Ltd., 1994. 320 с.
64. Шпак Н.О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. 328 с.
65. Юрчишин В.М., Ходак Л.М., Гобир Л.М. Групова динаміка та комунікації : конспект лекцій. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2015.146 с.
66. 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.
67. 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. С.168–171.

68. 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.
69. Ющишина Л.О. Рефреймінг як комунікативна техніка згладжування конфліктів. Соціально-компетентне управління корпораціями в умовах поведінкової економіки : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. 10 березня 2021р. С.433–435.
70. Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент : курс лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.
71. Ющишина Л.О. Комунікативні процеси в менеджменті : курс лекцій. Луцьк : ВНУ імені Лесі Українки, 2020. 164 с.
72. 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.
73. 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/>.
74. Янковский С. В. Моделі соціальних комунікацій. Вісник МДУ. Серія: філософія, культурологія, соціологія. Маріуполь, 2011. Вип.1. С.12–19.
75. D'Souza A. Leaders for Today Hope for Tomorrow. Pauline Publications, 2001. 456 p.
76. Goleman D. The Social Intelligence. The New Science of Human Relationships. New York: Bantam Book, 2006. 408 p.
77. Lewin K. Frontiers in Group Dynamics: Concept, Method and Reality in Social Science ;Social Equilibria and Social Change. Human Relations. 1947. June. №1. P. 5–41.
78. White W. A. Foreword (with the collaboration of Jennings H. H.). Who Shall Survive? A New Approach to Human Interrelations. Washington, DC : Nervous and Mental Disease Publishing, 1934. P. 12.
79. Coch L., French Jr. J. R. P. Overcoming Resistance to Change. Human Relations. 1948. № 1. P.512–532.

НАВЧАЛЬНІ КЕЙСИ

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».

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.

Навчальна гра «Комунікації у професійній діяльності»

Необхідно обрати декількох представників уявної організації, які повинні будуть розповісти (прорекламувати) щось на обрану групою тему різним аудиторіям (кредиторам, клієнтам, постачальникам тощо). Представники вибирають конверти, де зазначено, перед якою аудиторією вони виступатимуть. Група обирає тему виступу, наприклад рекламу продукту (його якість, ціна тощо), або інформацію про вакантні місця й вимоги до кандидатів на певну посаду. Кількість виступаючих залежить від кількості «аудиторій». Потім призначається експертна рада, до якої входять:

- експерт зі змісту (визначає якість сценарію, актуальність виступу, правильність цільової установки, її відповідність аудиторії);
- експерт з ораторського мистецтва (характеризує загальну культуру мови, манеру подання матеріалу);
- експерт зі сприйняття мови (дає оцінку стилю, темпу і тону мови, манери

триматися перед аудиторією);

- експерт, який оцінює якість фактів і аргументів, їх доцільність та відповідність рівню та інтересам аудиторії.

Обрані представники починають готуватись до виступу: складають план за темою виступу, виділяють головні моменти свого виступу.

Виступаючий повідомляє форму свого виступу: розповідь про фірму, питання і відповіді, міні-розмова з наступним диспутом, просто розмова тощо. Свій вибір виступаючий аргументує коротко, характеризуючи можливу аудиторію й особливості ілюстративного матеріалу.

Кожному виступаючому надається 5 хв. Усі інші студенти повинні грати роль тієї аудиторії, що випала виступаючому. Експерти уважно слухають і ставляють оцінку за п'ятибальною шкалою (картки з цифрами від 1 до 5 повинні бути готові заздалегідь). У разі потреби експерти коментують виставлені ними оцінки.

По закінченні гри викладач дає оцінку гри в цілому (і менеджерам - представникам організації, і експертам), та виступає з заключним словом. Отже, кожна аудиторія має свої інтереси та рівень сприйняття. Необхідно навчитись правильно готуватися до публічних виступів, враховуючи специфіку тієї чи іншої аудиторії.

Гра «Альтернатива» (Зустріч цивілізацій)

Мета: розвиток в учасників тренінгу вмінь розуміти один одного, ефективно взаємодіяти, зробити крок назустріч партнерові, випробування моральних установок і здатності до прориву на більш високий рівень самосвідомості.

Хід гри. Група розділяється на дві команди (способи розподілу – найрізноманітніші). Жеребом визначається, яка команда буде складатися із землян, а яка – з інопланетян.

Інструкція до гри. Космічна експедиція із Землі виявила ненаселену планету, надра якої виявилися насичені різноманітними корисними копалинами й стратегічно важливими видами сировини. Але практично одночасно із землянами на цю планету висадилися представники іншої високорозвиненої цивілізації, що теж зацікавилися природними ресурсами планети. Помітивши присутність один одного, і земляни, і інопланетяни укрилися у своїх космічних кораблях, привівши в бойову готовність нейтронні знаряддя й ручні бластери. Ця планета вкрай необхідна й тій, і іншій цивілізації. Очевидно, збройного зіткнення не уникнути. Питання в тому, хто почне першим, тобто на кого ляже відповідальність за розв'язання військового конфлікту.

Почалося тяжке очікування. Втім, ще залишається можливість мирно домовитися. Але між кораблями немає зв'язку, і щоб висловити свої пропозиції, необхідно покинути корабель і вийти назовні. Це ризик: суперники можуть не зробити такого ж кроку, а просто знищити конкурентів. У цій грі вам доведеться вирішувати, як зробити, зробивши десять ходів. Залежно від виборів команд складаються різні ситуації, оцінка яких у балах наведена в таблиці.

Земляни	Інопланетяни	Земляни	Інопланетяни
відкрити вогонь	відкрити вогонь	-3	-3
відкрити вогонь	вийти назовні	+5	-5
вийти назовні	відкрити вогонь	-5	+5
вийти назовні	вийти назовні	+3	+3

Зміст таблиці досить зрозумілий: якщо обидві команди починають військові дії, вони втрачають по три бали; якщо якась команда вирішує вийти з корабля для переговорів, а суперники прицільним вогнем стирають їх з лиця планети, то загиблі втрачають п'ять балів, а влучні стрілки по парламентах здобувають п'ять балів; якщо ж представники обох

цивілізації вирішають спробувати удачі на шляху переговорів, то й ті, і інші одержують по три бали.

Найкраще команди розвести по різних кімнатах. За п'ять хвилин, що приділяються на кожний хід, команди повинні ухвалити рішення. У випадку, якщо рішення за цей час не прийняте, то команда штрафується на 3 бали.

Голосувати можна скільки завгодно раз, але якщо при остаточному голосуванні є люди, що підняли руки «проти», то за кожного з них команда втрачає 1 бал. Вирішення команд передає суперникам ведучий або його асистент. Перемагає той, хто після десяти ходів набере максимальну кількість балів.

Бланк для гри

Номер ходу	земляни	інопланетяни	Рахунок гри	
			земляни	інопланетяни
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
Підсумкова сума				

Обговорення гри має надзвичайно важливе значення – особливо якщо виявиться, що практично ніхто не виграв (а таке може трапитися, якщо обидві команди закінчать гру з негативним рахунком). Подібна ситуація дуже показова, це говорить про помилковість в обраній гравцями стратегії.

Чудово, якщо в результаті обговорення учасники придуть до більш глибокого відчуття та розуміння досить тривіальної істини: крім гри проти когось, коли мій виграш – це обов'язково програш іншого, є гра, коли виграти можна тільки разом. Навіть у бізнесі, де, здавалося б, панує «закон джунглів», можна добитися більшого, вибираючи стратегію задля загального виграшу.

Вправа «Дерево проблеми» (Problem tree)

Дерево проблем – це інструмент, який сприяє розумінню анатомії соціальної проблеми через виявлення її причин, наслідків та причинно-наслідкових зв'язків між ними. Обрана проблема («основна проблема») має вигляд дерева із корінням та гілками, що уособлюють причини та наслідки. Їх схематично зображено на рис.1.

Алгоритм роботи:

Крок 1: Оберіть основну проблему.

Метою цього першого кроку є обговорення та узгодження основної проблеми, яку здобувачі мають проаналізувати. Викладач пропонує розглянути проблему, яка була найпопулярнішою на обговоренні на початку заняття або обрати проблему випадковим чином із списку на дошці / фліпчарті.

Крок 2: Перерахуйте всі явища, що викликають основну проблему.

Центральна проблема часто є лише симптомом або наслідком більш глибокої проблеми, тому важливо обговорити різні точки зору. Необхідно визначити безпосередні (явні) причини виникнення проблеми з подальшим пошуком більш глибоких причин, які їх викликали. Послідовне повторення даної схеми дозволить дістатись до коріння проблеми. Ключовим механізмом побудови дерева проблем є запитання «Чому?».

Крок 3: Перерахуйте всі наслідки, викликані основною проблемою.

Спершу визначають прямі наслідки основної проблеми. Потім вказують вторинні наслідки і так далі. Вкрай важливо розділяти причини проблеми та її наслідки.

Завершення вправи. Питання для обговорення:

Як «дерево проблеми» відображає ключові ідеї теорії змін?

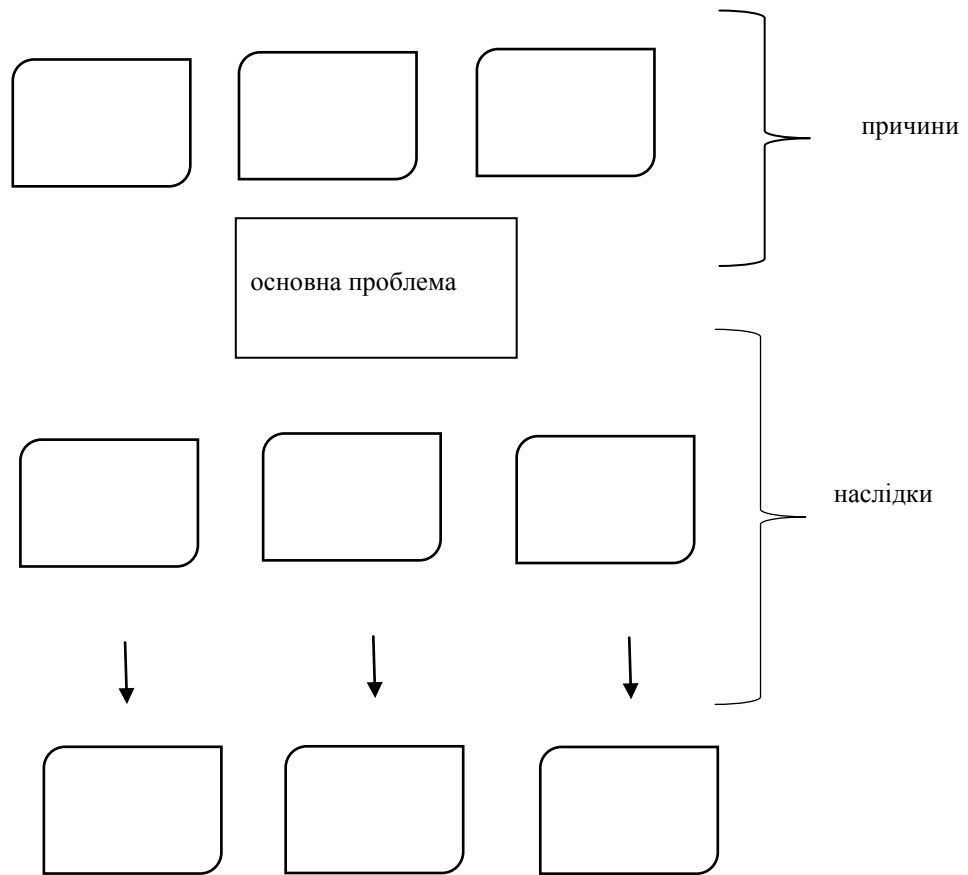


Рис.1. Схема «Дерево проблеми»

ІГРИ НАСА

Гра «Катастрофа у пустелі»

Гра допоможе набути навички поведінки в дискусії, бути переконливим, вивчити на конкретному матеріалі динаміку групової суперечки, відкрити для себе традиційні помилки, що припускають люди в полеміці, потренувати здатності виділяти головне й відсівати зайве, навчитися усвідомлювати стратегічні цілі.

Інструкція: «Із цього моменту всі ви – пасажери авіалайнера, що робив переліт з Європи в Центральну Африку. При польоті над пустелею Сахара на борті літака раптово спалахнула пожежа, двигуни відмовили, і авіалайнер звалився на землю. Ви дивом урятувалися, але ваше місце розташування невідоме. Відомо тільки, що найближчий населений пункт знаходиться від вас на відстані приблизно 300 кілометрів. Під уламками літака вам вдалося виявити п'ятнадцять предметів, які залишилися неушкодженими після катастрофи. Ваше завдання – прорангувати ці предмети відповідно до їхньої значущості для вашого порятунку. Для цього потрібно поставити цифру 1 біля найважливішого предмета, цифру 2 – біля другого за значущістю і так далі до п'ятнадцятого, найменш важливого для вас. Кожен учасник одержує спеціальний бланк. Заповнюйте номерами перший стовпчик бланка. Кожен працює самостійно протягом п'ятнадцяти хвилин».

Список предметів:

1. Мисливський ніж.
2. Кишеньковий ліхтар.
3. Літна карта околиць.
4. Поліетиленовий плащ.
5. Магнітний компас.
6. Переносна газова плита з балоном.
7. Мисливська рушниця з боєприпасами.
8. Парашут червоно-білого кольору.
9. Пачка солі.
10. Півтора літра води на кожного.
11. Визначник істівних тварин і рослин.
12. Сонячні окуляри на кожного.
13. Літр горілки на всіх.
14. Легке півпальто на кожного.
15. Кишенькове дзеркало.

Наступний етап гри – загальногрупове обговорення з метою прийти до загальної думки щодо порядку розташування предметів, на яке виділяється не менш тридцяти хвилин. Зі спостереження за роботою учасників добре видно наскільки учасники вміють організовувати дискусію, планувати свою діяльність, іти на компроміси, слухати один одного, аргументовано доводити свою точку зору, володіти собою. Палкі суперечки, що часто розгортаються, та баталії, коли ніхто не бажає прислухатися до думки інших, наочно демонструють самим учасникам їх некомпетентність у сфері спілкування й необхідність зміни своєї поведінки.

По закінченню дискусії ведучий повідомляє, що гра завершена, вітає всіх учасників із благополучним порятунком і пропонує обговорити підсумки гри. Першим запитанням, на яке ведучий просить відповісти всіх учасників, є таке: «Чи задоволений ти особисто результатами минулого обговорення? Поясни чому».

Відповіді учасників з необхідністю супроводжуються рефлексією, метою якої є осмислення процесів, способів і результатів індивідуальної та спільної діяльності. Дискусія, що виникла в результаті підіграється ведучим, який ставить уточнюючі запитання:

1. Що викликало твою задоволеність (незадоволеність)? Як, по-твоєму, у правильному напрямку просувалася ваша дискусія чи ні?
2. Чи була вироблена спільна стратегія порятунку?
3. Що тобі зашкодило взяти активну участь в обговоренні?
4. Ти не згодний з ухваленим рішенням? Чому тобі не вдалося відстояти свою думку?
5. Хто найбільшою мірою вплинув на результат групового рішення, тобто по суті справи виявився лідером, що зумів повести за собою групу?
6. Що саме дозволило лідеру йому змусити прислухатися до себе? На якій стадії з'явився лідер?
7. Якими способами інші учасники домагалися згоди з їхніми думками?
8. Які способи поведінки виявилися найменш результативними?
9. Які тільки заважали загальній роботі?
10. Як варто було б побудувати дискусію, щоб найбільш швидким способом досягти загальної думки й не обмежити права всіх учасників?

Обговорення підсумків гри повинно підвести групу до того, щоб самостійно розібратися в питанні, як найкраще організувати дискусію, як уникнути грубих зіткнень у суперечці й розташувати інших до прийняття своєї думки. Як правило, у процесі обговорення зачіпається дуже широкий спектр проблем: фази, через які проходить практично будь-яка дискусія, лідер і його якості, навички ефективного спілкування, вміння самопрезентації тощо. При необхідності ведучий тільки допомагає більш чітко сформулювати знайдені учасниками закономірності.

Дуже велике значення має самоаналіз учасниками власної поведінки, який збагачується зворотним зв'язком від інших членів групи. Від ведучого залежить, щоб цей зворотний зв'язок не перетворився в серію взаємних обвинувачень, а мав би конструктивний характер і був прийнятий учасниками.

Гра «Корабельна аварія»

Інструкція: «Уявіть, що ви здійснювали кругосвітню подорож на яхті, яка зазнала аварію корабля десь у водах Тихого океану і тепер повільно тоне. У вас є великий пліт з веслами, який може витримати всю команду і якусь частину речей з яхти. Яхта невідворотно іде на дно, і тому вам потрібно якнайшвидше ухвалити рішення, які ж предмети вам знадобляться на плоту в першу чергу. Все, що ви можете швидко забрати з яхти, відображено у списку, який складається з п'ятнадцяти предметів.

Список предметів наступний:

- 1) секстант;
- 2) дзеркало для гоління;
- 3) п'ятилітрова каністра з водою;
- 4) противомоскітна сітка;
- 5) одна коробка з армійським раціоном;
- 6) карти тихого океану;
- 7) подушка (плавальний засіб, санкціоноване береговою охороною);
- 8) дволітрова каністра нафтогазової суміші;
- 9) маленький транзисторний радіоприймач;
- 10) засіб, що відлякує акул;
- 11) двадцять квадратних метрів непрозорого пластика;
- 12) п'ять пляшок питного спирту;
- 13) дев'ять метрів нейлонового каната;
- 14) дві коробки шоколаду;
- 15) рибальська снасть».

Далі учасникам пропонується протягом 15 хвилин самостійно вибрати найбільш важливі для виживання і порятунку предмети, присвоївши найбільш значимого номер один, трохи менш важливого - номер два і так далі. Найменш потрібний предмет отримує, відповідно, номер п'ятнадцять. Далі команда повинна об'єднатися і прийти до спільного рішення. Всього на виконання цього завдання дається 45 хвилин. Ведучий підкреслює, що група обов'язково повинна знайти такий варіант, з яким кожен учасник буде згоден хоча б частково.

Після складання командою загального списку ведучий може запропонувати порівняти його з індивідуальними бланками, обговорити, наскільки виражені і наскільки принципові відмінності. Також можна порівняти і ті й інші списки з результатами експертної оцінки даної ситуації.

Важливою складовою вправи є процедура обговорення виконаної роботи. Основні питання, які потрібно проговорити з учасниками, такі:

1. Яке загальне враження від командної роботи?
2. Що допомагало і заважало прийти до згоди? ?
3. Чи виникали конфліктні ситуації?
4. Чи відчуває хтось, що залишився непочутим, незрозумілим?
5. Чи виділявся явний лідер у процесі прийняття рішення?
6. Чи були гравці, які практично не брали участі в обговоренні, легко погоджувалися з пропонованими варіантами? Якщо так, то як ці учасники сприймали все, що відбувається, що спонукало їх не висловлювати або не наполягати на своїй думці?
7. Що можна було б зробити, щоб прийти до спільного рішення було легше?

Гра «Заблукали на місяці»

Всім учасникам викладач роздає таблиці з переліком предметів, які вони будуть ранжувати за ступенем важливості, і повідомляє зміст ситуації: «Ваш космічний корабель щойно зробив вимушену аварійну посадку на затемненій стороні Місяця. Ви повинні були зустрітись із материнським кораблем за 200 миль від цього місця на освітленій стороні Місяця, але аварійне примісячення пошкодило ваш корабель і зруйнувало обладнання на борту, за винятком 15 нижченаведених речей (табл. 1).

Таблиця 1

Перелік предметів	Ваш рейтинг	Рейтинг групи	Відхилення	Рейтинг NASA	Відхилення індивідуальне	Відхилення групи
Коробка сірників						
Харчові концентрати						
15 м нейлонової мотузки						
Парашутний шовк						
Портативний обігрівач, що працює на сонячних батареях						
Два пістолети 45 калібру						
Один ящик сухого молока						
Два балони кисню по 50 кг						
Зоряна карта (сузір'я Місяця)						
Надувний рятувальний пліт						
Магнітний компас						
20 літрів води						
Сигнальні ракети						
Аптечка першої допомоги, що містить голки для ін'єкцій						
Радіопередавач на сонячній енергії						

Вживання вашої команди залежить від того, чи зумієте ви добратись до материнського корабля. Для цього вам необхідно вибрати найбільш важливі предмети для двохсотмильного переходу. Ваше завдання полягає в розташуванні 15 предметів за ступенем важливості для виживання. Почніть з присвоєння номера найбільш важливому предметові, потім номера для наступного найбільш важливого предмета і т. д. до номера 15 для найменш важливого.

Спочатку кожен самотійно виконає це завдання, використовуючи табл. 1. Потім ранжування має провести вся група, шляхом прийняття групового рішення. Підрахуйте відхилення індивідуальних і групових рейтингів. Відхилення складають абсолютну різницю між вашими рейтингами і рейтингом NASA (знаки плюс чи мінус не враховуються). Підсумуйте свій індивідуальний рейтинг та рейтинг групи.

Оцінку своїх та колективних дій необхідно дати за допомогою нижченаведеної шкали балів:

0-25 відмінно;

26-32 добре;

33-45 посередньо;

46-55 задовільно;

56-70 погано;

71-112 дуже погано.

Обговорення. Які труднощі виникли під час виконання завдання? Чому було важко переконати іншу людину взяти ту чи іншу річ?

ТЕСТИ-ОПИТУВАЛЬНИКИ

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) невірноважені 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) дотримуетесь виробленого розпорядку дня, життя, системи в роботі;
- 11) легко стримуєте пориви;
- 12) малосприйнятливі до схвалення і осудження;
- 13) незлобиви, 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:

$$\Phi_T = X \left(\frac{A_x}{A} \cdot 100\% \right) + C \left(\frac{A_c}{A} \cdot 100\% \right) + \Phi \left(\frac{A_\Phi}{A} \cdot 100\% \right) + M \left(\frac{A_M}{A} \cdot 100\% \right),$$

де: Φ_T – формула темпераменту;
 X – холеричний темперамент;
 C – сангвінічний темперамент;
 Ф – флегматичний темперамент;
 М – меланхолійний темперамент;
 А – загальна кількість плюсів за всіма типами;
 A_x – число плюсів у «паспорті холерика»;
 A_c – число плюсів у «паспорті сангвініка»;
 A_Φ – число плюсів у «паспорті флегматика»;
 A_M – число плюсів у «паспорті меланхоліка».

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

$$\Phi_T = 35\% X + 30\% C + 14\% \Phi + 21\% M$$

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.

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 відкласти 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 почувуюсь якимось 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.

Тест « Ієрархія потреб особистості за А. Маслоу »

Піраміда потреб за Маслоу – це відображена в схемі психологічна теорія, пов'язана з людською мотивацією, 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.

Здобувачам освіти пропонується відповісти на 20 запитань нижченаведеного тексту, які мають сім варіантів відповідей (табл. 1). Необхідно обрати і записати у порожніх

клітинах 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.	Повністю 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							
..							

Питання тесту

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 конкурентоздатність організації.
4. Керівник повинен приділяти більше уваги збереженню фізичного стану працівників.
5. Керівник повинен витратити 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 кожную 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 відповідей на питання : 10, 11, 13, 18).

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

Соціальні потреби (оцінюються сумою балів відповідей на питання : 5, 7, 12, 15).

Потреби у безпеці (оцінюються сумою балів відповідей на питання 2, 3, 9, 19).

Фізіологічні потреби (оцінюються сумою балів відповідей на питання : 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 конфліктній 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.

Тест «Діагностика організаторських та комунікативних здібностей»

Інструкція досліджуваному: 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 спілкуєтесь?
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 поспілкуватись 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 почуваете себе невпевнено серед малознайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко доводите свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам важко внести позитивний внесок 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 почуваете 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 почуваете 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 знаходитеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи відчуваєте ви сором'язливість при спілкуванні з незнайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваете 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 вміннями, і за формулою $K = 0,05 \Pi$ (Π – 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.

Тест «Діагностика потреби у спілкуванні»

(за Ю.Л. Орловим)

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.

Тест «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні»

(за В.В. Бойко)

Інструкція. Читайте подані нижче судження та відповідайте на них «так» або «ні».

Опитувальник

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).

Тест «Уміння слухати»

Інструкція. Перед вами 16 питань. Постарайтесь швидко, не надто замислюючись, відповісти «так» чи «ні».

Перелік запитань тесту

1. Чи чекаєте Ви нетерпляче, поки інший скінчить говорити і дасть можливість Вам висловитися?
2. Чи поспішайте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте проблему?
3. Чи слухаєте Ви лише те, що вам подобається?
4. Чи заважають Вам слухати емоції співрозмовника?
5. Чи відволікаєтесь Ви, коли ваш співрозмовник викладає свої думки?
6. Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди які-небудь несуттєві?
7. Чи заважають Вам слухати упередження?
8. Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, коли з'являються труднощі в розумінні сказаного?
9. Чи займаєте Ви негативну позицію щодо мовця?
10. Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника?
11. Чи ставите Ви себе на місце мовця, щоб зрозуміти, що змусило його говорити саме так?
12. Чи приймаєте Ви до уваги той факт, що у Вас із співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення?

13. Чи допускаєте Ви, що у вас або у вашого співрозмовника може бути різне розуміння змісту уживаних слів?
14. Чи намагаєтеся Ви з'ясувати той факт, що суперечка може бути викликана розходженням точок зору або постановкою питання?
15. Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника, чи дивитесь навколо, коли слухаєте?
16. Чи виникає у Вас гостре бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього або випередити його висновки?

Ключ до тесту

Кожна відповідь: так – 0 балів; ні - 1 бал; але за відповіді «ні» у питаннях 11, 12, 13, 14 – також 0 балів. Підрахуйте загальну суму набраних балів.

11-12 балів. Ви вмієте досить добре слухати партнера. Ви не керуєтесь упередженнями стосовно нього, звертаєте увагу на головне в його монолозі. Ваші власні емоції не заважають уважно слухати навіть те, що вам не дуже подобається. Багато хто любить спілкуватися з вами, оскільки ви даєте їм, нерідко дуже докладно, «поплакатися в жилетку». Ви ніколи не перериваєте співрозмовника, щоб висловитися самому, не робите з того, про що він говорить, висновків за нього.

9-10 балів. Нерідко ви проявляєте вміння слухати партнера. Навіть якщо у вас є упередження по відношенню до партнера, ви можете на деякий час стати вище їх, щоб дослухати його до кінця. Якщо партнер вам набрид, ви намагаєтеся дуже тактовно перервати його вилу і закінчити спілкування з ним. Іноді ви все ж дозволяєте собі перервати партнера, для того щоб вставити своє «вагоме» слово.

Менше 8 балів. Ви, на жаль, ще не навчилися слухати свого партнера по спілкуванню. Постійно перериваєте його, не даєте йому висловитися до кінця. Якщо вам не подобається те, про що говорить партнер, перестаєте слухати його. Нерідко вам суттєво заважають емоції або упередження у правильному розумінні змісту того, про що вам говорять. Іноді ви можете зайняти негативну, конфронтаційну позицію по відношенню до партнера, відволікаєтесь від основного питання обговорення, особливо якщо при цьому намічаються які-небудь труднощі.

Тест «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 бажать бачити.
9. Я можу бути дружнім(дружною) 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 широкого 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.

Тест «Рольові позиції в міжособистісних відносинах»

(за Е. Берном)

Інструкція до тесту : Спробуйте оцінити, як поєднуються ці три «Я» у вашій поведінці. Для цього оцініть наведені висловлювання в балах від 0 до 10 .

1. Мені інколи не вистачає витримки.
2. Якщо мої бажання заважають мені, то я вмю їх придушувати.
3. Батьки як більш дорослі люди повинні влаштовувати сімейне життя своїх дітей.
4. Я іноді перебільшую свою роль в які-небудь події.
5. Мене провести нелегко.
6. Мені б сподобалося бути вихователем.
7. Буває, мені хочеться подуріти, як маленькому.
8. Думаю, що правильно розумію всі події, що відбуваються.
9. Кожен повинен виконувати свій обов'язок.
10. Нерідко я поступаю не як треба, а як мені хочеться.
11. Приймаючи рішення, я намагаюся продумати його наслідки.
12. Молодше покоління має вчитися у старших, як слід жити.
13. Я, як і багато людей, ображаюся.
14. Мені вдається бачити в людях більше, ніж вони говорять про себе.
15. Діти повинні безумовно слідувати вказівкам батьків.
16. Я – людина, яка легко захоплюється.
17. Мій основний критерій оцінки людини - об'єктивність.
18. Мої погляди є непохитними.
19. Буває, що я не поступаюся в суперечці лише тому, що не хочу поступатися.
20. Правила виправдані лише до тих пір, поки вони корисні.
21. Люди, незалежно від обставин, повинні дотримуватися всіх правил незалежно від обставин.

Ключ до тесту

Підрахуйте суму балів окремо за такими трьома шкалами.

1. Позиція дитини (**Дт**): висловлювання 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

2. Позиція дорослої, зрілої людини (**Др**): висловлювання 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

3. Позиція батьків (**Б**): висловлювання 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Розташуйте результати (відповідні літери) в порядку їх зменшення і запишіть формулу своїх соціальних ролей.

При формулі **Др-Дт-Б** – у вас розвинене почуття відповідальності, ви в міру імпульсивні і неохочі до напучивань й повчань. Вам можна побажати зберегти ці якості й

надалі. Вони допоможуть у будь-якій справі, пов'язаній зі спілкуванням, колективною працею, творчістю.

При **Б** на першому місці – справа гірша. Категоричність та самовпевненість протипоказані, наприклад, педагогові, організаторові, словом, усім тим, хто має справу переважно з людьми, а не з машинами.

Наприклад, **Б-Дт-Др** може ускладнити життя тому, для кого характерна ця формула. «Батько» з дитячою прямою та безпосередністю «ріже» щирю правду, ні в чому не сумніваючись і не думаючи про наслідки. Але й тут немає причин засмучуватися. Якщо вас не приваблюють організаторська робота, галасливі компанії й ви віддаєте перевагу роботі наодинці з книжкою, за кульманом чи етюдником, то все гаразд. Якщо ж ні, і ви захочете пересунути своє **Б** на друге й навіть третє місце, то це цілком можливо.

Дт на першому місці – цілком прийнятний варіант, скажімо, для наукової роботи. Ейнштейн жартівливо пояснив причини своїх наукових успіхів тим, що він розвивався повільно й над багатьма питаннями замислювався лише тоді, коли люди, зазвичай, уже перестають про них думати. Але дитяча безпосередність добра тільки до певної міри. Якщо вона починає заважати справі, необхідно контролювати свої емоції.

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) улаштовуючи 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 стосунки;
- 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 інтереси;

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) улагоджуючи 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.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

Ющишина Лариса Олексіївна

ГРУПОВА ДИНАМІКА ТА КОМУНІКАЦІЇ (ТРЕНІНГ)

Методичні вказівки до практичних занять

Друкується в авторській редакції

Підп. до друку __.__.2023. Формат 60x84/16. Папір офс.
Гарн. Таймс New Roman.
Обсяг ___ обл.-вид. арк.