Затверджено науково-методичною

радою ДУ «Житомирська політехніка»

протокол від «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. №\_\_

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

для проведення практичних (семінарських) занять

з навчальної дисципліни

«**Розвиток комунікативних навичок**»

для студентів освітнього рівня «**БАКАЛАВР**»

денної форми навчання

факультет економіки та менеджменту

кафедра управління персоналом та економіки праці

Розглянуто і рекомендовано

на засіданні кафедри управління персоналом та економіки праці

протокол від «28» серпня 2019 р. № 5

Розробник: старший викладач кафедри управління персоналом та економіки праці

 Суходольська А.С.

Житомир

2019 – 2020 н.р.

ЗМІСТ

|  |  |
| --- | --- |
| *Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку*  |  |
| *Тема 2.* *Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі* |  |
| *Тема 3. Спілкування як комунікація* |  |
| *Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет* |  |
| *Тема 5. Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда* |  |
| *Тема 6. Теорія аргументації та переконання* |  |
| *Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем* |  |
| *Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях* |  |
| *Тести для самоперевірки знань* |  |
| *Рекомендована література* |  |

**Тема 1. Комунікативні навички: сутність, типи та важливість їх розвитку**

1. Сутність поняття комунікативні навички.

2. Комунікативна компетентність.

3. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікативних навичок.

**Терміни та категорії:** комунікація, комунікативні навички, комунікативна компетентність, інтелект, емоційний інтелект, розвиток комунікативних навичок.

Комунікативні навички – автоматизовані свідомі дії, що сприяють швидкому відображенню в свідомості особистості комунікативних ситуацій, визначають успішність сприйняття, розуміння об’єктивного світу й відповідного впливу на нього в процесі спілкування.

**Перелік елементарних комунікативних навичок:**

* знання культурних норм спілкування, прийнятих в існуючому оточенні – наприклад, професійний жаргон, правила ввічливого спілкування тощо,
* знання традицій і звичаїв місцевості, де працюєш, живеш або проводиш час,
* знання і дотримання правил етикету,
* вихованість,

розвиток комунікативних здібностей та вміле застосування правил ефективного спілкування.

Поняття «комунікативна компетентність» (з лат. communico – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і competens (competentis) – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів та ін.

Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

До складових комунікативної компетентності належать:

– орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;

– спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища;

– адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, ситуації;

– готовність й уміння будувати контакти з людьми;

– внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;

– знання, уміння і навички конструктивного спілкування;

– внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Комунікативні уміння включають здатність розуміти свою поведінку та поведінку партнерів за взаємодією, тому, можна упевнено стверджувати, що адекватна самооцінка здібностей бути гарним співрозмовником сприяє підвищенню ефективності взаємодії з іншими. Проте, переоцінка своїх здібностей бути гарним співрозмовником, призводить до виникнення самовпевненості, ослабляється емоційний самоконтроль, що може перешкодити подальшому розвитку комунікативних здібностей, умінь особи. Уміння слухати, як центральне комунікативне перцептивне уміння, формується на основі емоційної саморегуляції особи. Певною мірою, формуванню вищеозначених якостей особистості сприяє високий рівень емоційного інтелекту та окремі його складові.

**Питання для обговорення:**

1. Розкрийте зміст поняття «комунікативні навички»?
2. Який основний об’єкт та предмет вивчення курсу?
3. Назвіть основні комунікативні навички?
4. У чому сутність комунікативної компетентності? Які її складові?
5. Як пов’язані емоційний інтелект та формування комунікативних навичок?
6. Що собою представляють моделі емоційного інтелекту?
7. Поясніть сутність культури спілкування. У чому її особливість?

**Домашня робота:**

1. Побудуйте та заповніть наступну таблицю (не менше 5 джерел):

Таблиця 1.1

Наукові погляди на комунікативні навички в Україні

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Автор/науковець | Визначення |
|  |  |  |
|  |  |  |

2. Наведіть коротку характеристику наступних книг з розвитку комунікативних навичок:

Таблиця 1.2

Короткий зміст книг з для розвитку комунікативних навичок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Назва книги | Основні тези |
| 1 | «Як побороти сором'язливість» Філіп Зімбардо |  |
| 2 | «Я чую вас наскрізь. Ефективна техніка переговорів» Марк Гоулстон |  |
| 3 | «Як завойовувати друзів і впливати на людей» Дейл Карнегі |  |
| 4 | На вибір студента |  |

**Вправа «Самопрезентація»**

Студенти готуються (10 хвилин) та по черзі розповідають про себе протягом 3 хвилин за наступним планом: 1) що я ціную в самому собі? 2) який предмет моєї гордості? 3) що я вмію робити найкраще? 4) які якості найбільше ціную в людях? 5) чи є людина, яка значно вплинула на Ваше життя? хто це? 6) чого Ви прагнете досягнути в житті? Наприкінці вправи відбувається обмін враженнями про виступи.

**Візуально-рефлексивна вправа «Хто я та чого хочу?»**

Вправа важлива для образної рефлексії власного самовизначення та актуальної потреби професійних досягнень. Викладач пропонує студентам подумати та зобразити у вигляді малюнку себе на даний момент (це може бути не обов’язково зображення людини). Що це та де знаходиться? На що (на кого) схоже? Які кольори переважають? Яка це пора року? Час дня? Які чутні звуки? Запахи? Що кожен учасник відчуває? Бачить? Чує? Передчуває? Далі студентам пропонується візуалізувати образ себе у майбутньому. Також аналізуються відчуття та емоції від малюнку.

Після виконання вправи проводиться обмін враженнями та обговорення результатів візуалізації в групі. Розглядаються пропозиції, як покращити комунікативні навички та працювати над собою.

**Вправа «Мої проблеми в комунікаціях»**

Студентам пропонується на окремих аркушах паперу в лаконічній формі дати відповідь на запитання «У чому полягає моя основна проблема у спілкуванні?». Листки не підписуються, згортаються та складаються в загальну купу. Потім кожен учасник бере довільний листок, читає його та намагається знайти прийом, за допомогою якого він би зміг вирішити дану проблему. Група слухає його пропозицію та оцінює, чи правильно зрозуміла відповідна проблема і чи запропонований прийом сприяє її вирішенню. Наприкінці вправи рефлексія – що Ви відчували, виконуючи вправу?

**Тест Г. Айзенка для визначення типу темпераменту**

Інструкція. Вам пропонується кілька питань. На кожне питання відповідайте лише «так» або «ні». Не витрачайте час на обговорення питань, тут не може бути гарних або поганих відповідей, тому що це не випробування розумових здібностей.

**Питання**

1. Чи часто Ви відчуваєте жагу до нових вражень, до того, щоб відволіктися, випробувати сильні відчуття?

2. Чи часто Ви відчуваєте, що маєте потребу в друзях, які можуть зрозуміти Вас, підбадьорити, поспівчувати?

3. Чи вважаєте Ви себе безтурботною людиною?

4. Чи дуже важко Вам відмовитися від своїх намірів?

5. Ви обмірковуєте свої справи не поспішаючи чи прагнете почекати, перш ніж діяти?

6. Чи завжди Ви виконуєте свої обіцянки, навіть якщо Вам це невигідно?

7. Чи часто у Вас бувають спади та підйоми настрою?

8. Чи швидко Ви зазвичай дієте й говорите?

9. Чи виникало у Вас коли-небудь відчуття, що Ви нещасні, хоча жодної серйозної причини для цього не було?

10. Чи правильно, що на парі Ви здатні зважитися на все?

11. Чи бентежитеся Ви, коли хочете познайомитися з людиною протилежної статі, яка Вам симпатична?

12. Чи буває, що, розлютившись, Ви виходите із себе?

13. Чи часто Ви дієте нерозважливо, під впливом моменту?

14. Вас часто турбує думка про те, що Вам не слід було щось робити або говорити?

15. Чому Ви віддаєте перевагу: читанню книг чи зустрічам з людьми?

16. Чи правильно, що Вас легко образити?

17. Чи полюбляєте Ви часто бувати в компанії?

18. Чи бувають у Вас такі думки, якими Вам не хотілося б ділитися з іншими?

19. Чи правильно, що іноді Ви настільки сповнені енергії, що все горить у руках, а іноді відчуваєте втому?

20. Чи намагаєтеся Ви обмежувати коло своїх знайомств невеликою кількістю найближчих друзів?

21. Чи багато Ви мрієте?

22. Коли на Вас гримають, чи відповідаєте Ви тим самим?

23. Чи вважаєте Ви всі свої звички гарними?

24. Чи часто у Вас виникає почуття, що Ви в чомусь винні?

25. Чи здатні Ви іноді дати волю своїм почуттям і безтурботно розважатися у веселій компанії?

26. Чи можна сказати, що нерви у Вас часто натягнуті до межі?

27. Чи маєте Ви славу людини жвавої та веселої?

28. Після того як справу зроблено, чи часто Ви подумки повертаєтеся до неї й думаєте, що могли б зробити краще?

29. Чи почуваєтеся Ви неспокійно, перебуваючи у великий компанії?

30. Чи трапляється, що Ви передаєте чутки?

31. Чи буває, що Вам не спиться через те, що в голові вирують різні думки?

32. Якщо Ви хочете про щось довідатися, Ви знаходите це в книзі чи питаєте в людей?

33. Чи буває у Вас сильне серцебиття?

34. Чи подобається Вам робота, що вимагає зосередженості?

35. Чи бувають у Вас дрижаки?

36. Чи завжди Ви говорите правду?

37. Чи буває Вам неприємно перебувати в компанії, де кепкують один з одного?

38. Чи дратівливі Ви?

39. Чи подобається Вам робота, що вимагає швидкодії?

40. Чи правильно, що Вам часто не дають спокою думки про різні неприємності й жахи, які могли б статися, хоча все скінчилося благополучно?

41. Чи правильно, що Ви неквапливі в рухах і трохи повільні?

42. Чи спізнювалися Ви коли-небудь на роботу, на зустріч із кимось?

43. Чи часто Вам сняться кошмари?

44. Чи правильно, що Ви так любите поговорити, що не пропускаєте будь-яку нагоду поговорити з новою людиною?

45. Чи турбують Вас які-небудь болі?

46. Чи засмутитеся Ви, якщо довго не зможете бачитися з товаришами?

47. Чи нервова Ви людина?

48. Чи є серед ваших знайомих ті, хто Вам точно не подобається?

49. Ви впевнена в собі людина?

50. Вас легко зачіпає критика ваших недоліків чи вашої роботи?

51. Чи важко Вам одержати справжнє задоволення від заходів, у яких бере участь багато народу?

52. Чи турбує Вас відчуття, що Ви чимось гірші за інших?

53. Зуміли б Ви внести пожвавлення в нудну компанію?

54. Чи трапляється, що Ви говорите про речі, на яких зовсім не розумієтесь?

55. Чи піклуєтеся Ви про своє здоров’я?

56. Чи любите Ви пожартувати над іншими?

57. Чи страждаєте Ви від безсоння?

Опрацювання результатів

Екстраверсія. Обчислюється сума відповідей «так» у питаннях 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 і відповідей «ні» у питаннях 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Якщо сума балів дорівнює 0-10, то Ви інтроверт, занурені в себе.

Якщо 15-24, то Ви екстраверт, товариська людина, обернена до зовнішнього світу.

Якщо 11-14, то Ви амбіверт, спілкуєтеся, коли Вам це потрібно.

Невротизм. Обчислюється кількість відповідей «так» у питаннях 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Якщо кількість відповідей «так» дорівнює 0-10, то це свідчить про емоційну стійкість.

Якщо 11-16, то це емоційна вразливість.

Якщо 17-22, то з’являються окремі ознаки розхитаності нервової системи.

Якщо 23-24, то – невротизм, що межує з патологією, можливий зрив, невроз.

Неправда. Обчислюється сума балів відповідей «так» у питаннях 6, 24, 36 і відповідей «ні» у питаннях 12,18, 30, 42, 48, 54.

Якщо набрана кількість балів 0-3 – норма людської неправди, відповідям можна довіряти. Якщо 4-5, то сумнівно. Якщо 6-9, то відповіді недостовірні.

Сангвінік-екстраверт: стабільна особистість, соціальний, спрямований до зовнішнього світу, товариська, часом балакуча, безтурботна, весела, любить лідерство, має багато друзів, життєрадісна.

Холерик-екстраверт: нестабільна особистість, збудлива, нестримана, агресивна, імпульсивна, оптимістична, активна, але працездатність і настрій нестабільні, циклічні. У ситуації стресу – схильність до істерико-психопатичних реакцій.

Флегматик-інтроверт: стабільна особистість, повільна, спокійна, пасивна, незворушна, обережна, замислена, мирна, стримана, надійна, спокійна у взаєминах, здатна витримати тривалі негаразди без зривів здоров’я і настрою.

Меланхолік-інтроверт: нестабільна особистість, тривожна, песимістична, зовні стримана, але в душі надзвичайно емоційна, чутлива, переймається й переживає, схильна до тривоги, депресій, смутку; у напружених ситуаціях можливі зрив або погіршення діяльності («стрес кролика»). Типи нервової системи (темпераменту).

• Сангвінік має сильний, врівноважений, рухливий тип нервової системи. У людей риси цього типу виявляються в енергії та впертості відносно досягнення мети (достатня сила нервових процесів), у самовладанні (достатня врівноваженість нервових процесів) і водночас у значній рухливості нервових процесів, що виявляється в умінні швидко перебудовувати свої звички й уподобання, виходячи з конкретних обставин життя.

• Флегматик має сильну, врівноважену, проте інертну нервову систему. Люди, які належать до цього типу, відрізняються, передусім, неквапливістю дій. Поряд з енергією та великою працездатністю (достатня сила нервових процесів), самовладанням і вмінням тримати себе в руках (добра врівноваженість нервових процесів) у них спостерігається певний консерватизм поведінки, що свідчить про інертність (малу рухливість) нервових процесів.

• Холерик має сильну, але неврівноважену нервову систему. Для людей нестримного типу характерна захопленість, з якою вони виконують роботу; вони працюють натхненно, але часто будь-яка дрібниця може звести все нанівець, що свідчить про нерівноваженість нервових процесів із переважанням збудження.

• Меланхолік вирізняється загальною слабкістю нервової системи, для характеристики якої такі властивості, як урівноваженість і рухливість нервових процесів не застосовуються. Особливістю цього типу є швидкий розвиток позамежного гальмування під дією навіть помірних за силою подразників. У людини риси цього типу виявляються насамперед у нерішучості й нездатності наполягати на своєму. Меланхолік легко підкоряється чужій волі, за незвичних обставин впадає в паніку, життя видається йому дуже тяжким, сповненим переборних труднощів (слабкість нервових процесів). Такі люди намагаються ізолювати себе від життя з його хвилюванням, уникають товариства, бояться будь-якої відповідальності.

**Теми доповідей:**

1. Значення емоційного інтелекту для розвитку комунікативних навичок (на прикладі іноземної країни).
2. Сутність та особливості етики комунікацій в Україні.

**Тема 2. Поняття комунікацій та їх види в груповій або командній роботі**

1. Поняття комунікацій.
2. Типи комунікацій.
3. Види і форми комунікацій.
4. Комунікаційні бар`єри.

**Терміни та категорії:** комунікації, усні та письмові комунікації, електронні засоби комунікацій, комунікаційні бар’єри.

Комунікативний процес – це обмін інформацією між двома чи більше людьми.

Комунікативний процес розпочинається, коли одна особа (відправник) хоче передати факт, ідею, думку чи іншу інформацію комусь іншому (одержувачу). Ця інформація має значення для відправника незалежно від того, чи вона проста й конкретна, чи складна й абстрактна. Наступна дія – це кодування інформації у формі, що відповідає ситуації. Кодування може набувати форми слів, виразу обличчя, жестів, або навіть художнього вираження й фізичних дій.

Таким чином, у процесі обміну інформацією можна виділити чотири базових елементи:

* Відправник – особа, яка генерує ідеї або збирає інформацію й передає її.
* Повідомлення – власне інформація, що закодована за допомогою символів.
* Канал – засіб передачі інформації.
* Одержувач – особа чи особи, яким адресована інформація і які інтерпретують її.

Сьогодні поширені такі типи комунікацій у організаціях: міжособові комунікації; комунікації в системах зв`язку та командах; комунікації в організаціях та електронні засоби комунікацій.

Окрім того, комунікації можуть бути усними та письмовими.

Перешкоди, що виникають у сфері комунікацій, поділяють на перешкоди в комунікаціях між особами та в організаційних комунікаціях.

До бар`єрів на шляху міжособових комунікацій відносять:

* перешкоди, що зумовлені сприйняттям;
* семантичні бар`єри;
* невербальні перешкоди;
* поганий зворотній зв`язок;
* невміння слухати.
* Перешкодами в організаційних комунікаціях є:
* викривлення повідомлень;
* інформаційні перевантаження;
* незадовільна структура організації.

**Ділова гра:**

***Мета:*** поглиблення знань щодо типів співрозмовників у діловому спілкуванні та удосконалення навичок налагодження контакту та спілкування.

Робота відбувається у групах. Кожен студент в межах своєї групи обирає для себе тип співрозмовника і в процесі ділової гри дотримується його. За умовами ділової гри кожна група презентує свій варіант ділової бесіди чи ділової наради. Після чого команда-суперник відгадує тип співрозмовника кожного студента, що брав участь у презентації.

Успіх бесіди багато в чому залежить від того, чи вдасться адекватно уявити собі образ партнера. Тут нерідко спрацьовують стереотипи, а вони часом бувають неправильними. Тому потрібно мати попередню інформацію про співрозмовника, передусім знати його типові, індивідуальні, вікові та статеві характеристики, тобто важливо встановити тип особистості співрозмовника.

П. Міцич наводить цікаву класифікацію співрозмовників. Він описує теоретичні моделі «абстрактних типів» людей і характерні риси їхньої поведінки. Згідно з цією класифікацією існує дев’ять типів співрозмовників (рис. 2.1).



 1 – безглузда людина; 2 – статечна людина; 3 – всезнайко; 4 – балакун; 5 – боягуз; 6 – неприступна людина; 7 – незацікавлена людина; 8 – «велике цабе»; 9 – «чомучка»

Рис. 2.1. **Типи поведінки людей у спілкуванні**

*Безглузда людина* – нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою несвідомо підштовхує співрозмовника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами й твердженнями. Маючи справу з такою людиною, доцільно не виходити за межі професійного спілкування, треба бути спокійним і спростовувати її твердження таким чином:

* намагатися обговорити з нею можливі спірні моменти наперед, до початку групової бесіди;
* не втрачати упевненості у власній компетентності;
* перш ніж відхилити її рішення, надати іншим можливість відкинути його;
* намагатися встановити з нею контакт, зробити її своїм прихильником;
* намагатися зрозуміти причини її негативної позиції;
* у критичний момент припинити групову бесіду, щоб дати змогу їй заспокоїтися.

*Статечна людина* – доброзичлива й спокійна під час розмови. Їй слід давати змогу проявити себе, коли підводяться підсумки зустрічі, обговорюються пропозиції.

* спонукати її до активної участі в дискусії;
* намагатися, щоб решта учасників бесіди розділяла її позитивний підхід до рішення дискусійних питань;
* у критичних ситуаціях шукати допомоги і підтримки саме у неї.

*Всезнайко* – людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, вона обов’язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника. Якщо доводиться мати справу з такою людиною, треба трохи збити з неї пиху, спеціально ставлячи складні запитання. Можна:

* посадити її поруч із тим, хто вестиме бесіду;
* час від часу делікатно нагадувати їй, що інші теж повинні висловитися;
* попросити її, щоб вона і решті співрозмовників дозволила узяти участь в ухваленні рішення;
* надати їй можливість резюмувати, формулювати проміжні висновки;
* іноді ставити їй складні спеціальні запитання, на які у разі потреби може відповісти хтось із учасників бесіди.

*Базіка* – не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу. Щоб марно не гаяти час, її треба своєчасно й тактовно зупинити, бо цікавих ідей вона однаково не внесе. До неї бажано ставитися таким чином:

* коли вона почне відхилятися від теми розмови, її слід зупинити, застосовуючи для цього резюмуючі вислови;
* якщо вона відхилиться від теми ще далі, запитати її, в чому вона вбачає зв’язок з предметом обговорення;
* запитати поіменно учасників бесіди, яка їх думка;
* наперед (або після перерви) обмежити час окремих виступів і всієї бесіди, встановити регламент.

*Боягуз* – людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздою. Таку людину варто підтримати, підкресливши, що в неї вірять, до неї прислуховуються. З таким співрозмовником потрібно поводитися особливо делікатно:

* ставити чіткі, конкретні запитання;
* демонструвати доброзичливість, зацікавленість;
* якщо він все ж зважився заговорити, застосовувати слухання нерефлексії і спонукати до цього інших учасників бесіди;
* допомагати йому формулювати думки, використовуючи прийом з’ясування;
* рішуче присікати будь-які спроби насмішок, саркастичних висловів на його адресу;
* застосовувати схвалюючі формулювання типу: «Всім було б цікаво (корисно) почути вашу думку»;
* спеціально підкреслювати всі позитивні моменти його висловів, але не робити цього звисока.

*Неприступна людина* – має відсутній вигляд; те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль. Спілкуючись з такою людиною, краще одразу визнати її знання й досвід, виявити інтерес до неї самої і її справ. У цьому випадку у будь-який спосіб необхідно:

* зацікавити її в участі обговорення проблеми;
* застосувати прийом віддзеркалення почуттів, наприклад, звертатися до неї зі словами: «Здається, ви не зовсім задоволені сказаним (почутим). Звичайно, нам всім було б цікаво дізнатися, чому?» У перерві спробувати з’ясувати причини такої поведінки.

*Незацікавлена людина* – безцеремонно демонструє: все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить. Для того щоб вступити з такою людиною в контакт, треба все-таки знайти те, що для неї може мати істотне значення. Тому потрібно:

* ставити їй запитання інформативного характеру, залучаючи її до бесіди;
* з’ясувавши її точку зору, уникати запитань, відповідаючи на які, можна обмежитися словами «так» і «ні»;
* ставити їй запитання з тієї області знань, у якій вона вважає себе найбільш компетентною;
* намагатися з’ясувати, що цікавить особисто її.

*Важливий птах або «велике цабе»*. Люди, яких називають «велике цабе», зовсім не терплять критики. Вони вважають себе кращими за інших, а власні пропозиції єдино правильними. З такими людьми треба бути обережним, не критикувати. Водночас варто показати, що вона така сама людина, як і інші. Добре при цьому використовувати такі прийоми:

* не дозволяти їй розігрувати роль гостя;
* час від часу просити висловлюватися з якогось питання усіх учасників бесіди по черзі;
* не допускати ніякої критики на адресу як присутніх, так і відсутніх;
* не гарячкувати через її манери. Пам’ятати, що ваша мета – конструктивне проведення бесіди «тут і тепер»;
* до певного моменту погоджуватися з нею, це зменшить її бажання сперечатися і підготувати її до контраргументації: «Ви абсолютно маєте рацію. Чи врахували ви те, що... ?».

*«Чомучка»* – не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і про всіх. Спілкуючись з такою людиною, доцільно:

* на питання інформаційного характеру відповідати відразу;
* при груповій бесіді залучати до відповідей на її запитання усіх учасників;
* при індивідуальній бесіді, по можливості, переадресовувати запитання до неї самої: «Цікаве запитання. Хотілося б дізнатися, що ви самі про це думаєте?»;
* відразу визнавати її правоту, якщо не можете дати потрібну відповідь.

Зрозуміло, що наведені класифікації умовні. Однак вони допомагають навчитися самостійно розпізнавати особливості своїх співрозмовників і використовувати це для того, щоб краще і швидше порозумітися з людьми, встановити контакт, досягти успіху під час спілкування.

**«П’ять мов вдячності у професійних стосунках» (Гері Чепмен, Пол Уайт)**

**1 мова вдячності: слова підтримки.**

Це найбюджетніша мова подяки, але в той самий час найдорожча. Коли менеджер відзначає позитивні риси характеру співробітника і підкреслює їх словами підтримки, він спонукає співробітника більше показувати сильні сторони. Важливо, що для цієї мови подяки дуже цінний ідеальний контекст. Чи потребує співробітник похвали в усній, письмовій формі, публічної або персональної – залежить виключно від його характеру.

**2 мова вдячності: якісний час.**

Іноді керівники роздратовано відмахуються, дізнавшись що хтось із їхніх підлеглих цінує якісний час. Вони вважають, що не мають такої великої кількості часу, щоб проводити його з кожним співробітником. Насправді якісний час – це не обов’язково час, який співробітник хоче проводити з начальником, іноді вистачить і колег.

Та й якісного часу не повинно бути багато. Іноді достатньо просто, щоб до офісу завітав хтось і запитав «як справи?» Або запросив пообідати разом.

**3 мова вдячності: послуги.**

Ті, кому ближче всього ця мова подяки, відчувають свою цінність саме тоді, коли хтось пропонує їм допомогу. Хоча в нашій культурі допомога співробітникам – це малознайома концепція. Впізнаєте традиційний підхід «Це їх робота. Якщо вони не справляються зі своїми обов’язками, тим гірше для них» або «Взявся – доробляй. Що значить не можу»?

**4 мова вдячності: подарунки.**

Тут мова йде не про підвищення або бонуси, а про персоналізовані презенти: квитки в кіно або на футбол, подарунковий сертифікат у спа-салон або книжковий магазин.

Люди, які цінують подарунок як мову подяки часто негативно реагують, коли всі отримують однакову річ. Їм важливий індивідуальний підхід.

**5** **мова вдячності: фізичні дотики.**

Рукостискання, поплескування по плечу і «дати п’ять» – то, що вважають за краще цінителі п’ятої мови вдячності. Ця мова подяки суперечлива і нечасто виявляється головною мовою в робочому середовищі, але іноді фізичний контакт просто необхідний.

Яка мова вдячності найактуальніша для Вас? А для Ваших одногрупників? Чому?

**Вправа «Айзберг ідентичності»**

Студентам пропонується намалювати айзберг, який знаходиться у воді. Уявіть собі, що це Ви в процесі спілкування. Який % об’єму знаходиться під водою? Його частина у воді – те приховане, що не хочеться, щоб бачили інші в процесі спілкування (страхи, сумніви тощо). Частина айзберга, яка знаходиться над водою, – це те, що Ви показуєте та хочете, щоб побачили в процесі спілкування (цінності, ставлення тощо).

Після виконання вправи проводиться обмін враженнями та обговорення результатів візуалізації в групі. Розглядаються пропозиції, як покращити комунікативні навички та працювати над собою.

**Тест на визначення цінностей**

Пропонується вказати студентам по 5-6 відповідей на кожне запитання.

1. На які цінності я витрачаю найбільше грошей?

2. На які цінності я завжди залишаю гроші?

3. Які цінності для мене дорожчі за гроші?

4. На які цінності я витрачаю найбільше часу?

5. На які цінності я завжди лишаю час?

6. Заради яких цінностей я піду на конфлікт?

7. Які цінності пов’язують мене з моїми людьми?

Пропонується обрати з усіх прописаних цінностей 6 та проранжувати їх. Далі об’єднуються студенти зі схожими цінностями, з відмінними.

Обговорення результатів та емоцій від виконання тесту.

**Питання для обговорення:**

1. Що собою являє комунікативний процес?
2. Які види комунікацій Ви знаєте?
3. Поясніть специфіку усних та письмових комунікацій.
4. Що таке комунікативні зв’язки в організації?
5. Визначте особливості горизонтальної та вертикальної структури комунікацій.
6. Що таке неформальні комунікації в організації та яка їх роль?
7. Перешкоди на шляху ефективних комунікацій.

**Теми доповідей:**

1. Визначення здібностей до керівництва у студентів.
2. Сучасні іноземні напрями досліджень комунікацій.
3. Психологічні якості керівника.

## **Тема 3. Спілкування як комунікація**

1. Сутність спілкування в аспекті розвитку комунікативних навичок.

2. Комунікативний аспект спілкування.

3. Інтерактивний аспект спілкування.

4. Перцептивний аспект спілкування.

**Терміни та категорії:** риторика,спілкування, структура спілкування, комунікативна складова, перцептивна складова, інтерактивна складова, формальне спілкування, неформальне спілкування, ділове спілкування, безпосереднє спілкування, опосередковане спілкування, контакт, взаємодія, стиль ділового спілкування.

Науковці виокремлюють найчастіше такі основні підходи до класифікації спілкування (залежно від ролі, яку відіграє інша особа в даному процесі): *моносуб’єктивний, полііндивідний, інтеріндивідний та суб’єкт-суб’єктний.*

*1. Моносуб’єктивний* підхід розглядає людину як повністю самотню, інші люди не відіграють для неї помітної роли.

2. *Полііндивідний* підхід стосовно спілкування полягає у тому, що індивід є один з-поміж інших. Особистостями можуть стати тільки окремі люди – «керівники».

3. *Інтеріндивідний* підхід означає однакове розуміння співрозмовниками ситуації. Люди починають пристосовуватись один до одного, однак, якщо людина буде відстоювати лише власні погляди, ігнорувати співрозмовника, він стане об’єктом спілкування. Якщо ж Інший є для співрозмовника унікальною та неповторною особистістю, то спілкування набуватиме характер суб’єкт-суб’єктного. Цей підхід ще розглядають як діалогічний.

Спілкування характеризують найчастіше як:

*• комунікація, приймання і передання інформації;*

*• взаємодія, обмін інформацією, даними, думками, ідеями та цінностями;*

*• сприймання та розуміння, що полягає у пізнанні себе та інших (часто через себе).*

*Спілкування* – це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо) [1].

Основою спілкування є встановлення міжособистісного контакту для узгодження інтересів та досягнення певної мети, результату.

Особливістю *ділового* спілкування є “справа”, з приводу якої взаємодія і виникає.

*Характеристики ділового спілкування*:

– співрозмовники є особистостями, вагомими один для одного;

– вони взаємодіють щодо конкретної справи;

– найголовніше завдання даного спілкування – продуктивна та ефективна співпраця

Потреба у спілкуванні є природною, психологи зазначають про важливість розуміння людьми один одного для самовизначення. Ще до року дитина прагне спілкуватися, до трьох – формуються навички спілкування, які в подальшому удосконалюються. Культурі спілкування та її навичкам людина навчається все життя через взаємовідносини з іншими. Сама потреба у спілкуванні залежить від темпераменту та характеру людей, спрямованості «на себе» або «на оточення».

Структура спілкування найчастіше розглядається на трьох рівнях: макро, мезо і мікрорівні.

Класифікацій функцій спілкування існує надзвичайно багато. Найчастіше в літературі наводять наступні групи функцій: інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна та афективно-комунікативна.

Перша група пов’язана не лише з передаванням і прийманням інформації, але і з передачею значень у психологічному аспекті. З цим класом функцій пов’язані зокрема способи впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін. Це регулятивно-комунікативна функція. Афективно-комунікативні функції належать до емоційної сфери людини.

Існують і наступні функції спілкування: організація спільної діяльності, взаємне пізнання людьми одне одного, перебіг міжособистісних взаємин.

Обмін інформацією можливий максимально ефективно тоді, коли люди спілкуються «однією» мовою та націлені на досягнення певного позитивного результату від взаємодії.

Люди під час спілкування впливають один на одного, оцінюють дії, сприймають або не сприймають спрямовані на них думки, оцінки, почуття.

Розрізняють два основних види міжособистісної взаємодії: співробітництво, або кооперацію (досягнення мети одним із суб’єктів сприяє або не заважає реалізації цілей решти суб’єктів), і суперництво, або конкуренцію (досягнення мети одним із суб’єктів ускладнює або взагалі виключає досягнення цілей іншими суб’єктами) [11, с. 52]. Також для позначення даних видів взаємодії зустрічаємо наступні терміни: згода та конфлікт, пристосування та опозиція, асоціація та дисоціація.

Класифікації видів спілкування:

1) залежно від специфіки суб’єктів (особистість чи група): спілкування людини з собою (деякі науковці виокремлюють такий вид), міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, спілкування між особистістю та групою;

2) за кількісними характеристиками суб’єктів: само- спілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;

3) за характером спілкування: опосередковане, безпосереднє, діалогічне і монологічне;

4) за цільовою спрямованістю: анонімне, рольове, неформальне.

Основні рівні спілкування:

– маніпулювання (від грубого поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають іноді навіть приємний характер);

– конкуренція, суперництво (від спілкування, коли “людина людині – вовк”, до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед);

– співробітництво (“людина людині – людина”). На цьому останньому рівні можливе саме олюднення людини, тобто спілкування, в якому проявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури.

Розрізняють такі основні сторони спілкування:

1) комунікативна – відбувається обмін ідеями, думками, інформацією, розвиток співрозмовників;

2) інтерактивна – в основі організована взаємодія для досягнення мети спілкування;

3) перцептивна – взаємопізнання співрозмовниками один одного.

**Питання для обговорення:**

1. Поясність сутність спілкування як самостійної та специфічної форми активності особистості.
2. За яких умов обмін інформацією набуває характеру спілкування?
3. Що сприяє, а що перешкоджає пізнанню і розумінню партнера у процесі спілкування?
4. Розкрийте зміст поняття «ділове спілкування». Які етичні принципи ділового спілкування, на Вашу думку, є найважливішими в наш час?
5. Охарактеризуйте особливості ділового спілкування.
6. Яке спілкування називається безпосереднім, а яке опосередкованим?
7. У яких двох формах можуть здійснюватися ділові взаємини?
8. Назвіть і опишіть стилі ділового спілкування.



Даний тест спрямований на дослідження багатьох факторів: самооцінки, соціальних навичок; амбіцій, активності і способів досягнення мети; внутрішньої стійкості; особливостей особистісних взаємин; ставлення до страхів.

Автор тесту – німецький психолог Ерік Вартегг. Тест був опублікований в 1963р, в Росії з’явився в 2004р завдяки В.К. Каліненко в його книзі “Рисунковий тест Вартегга”.

Сам тест являє собою лист А4, поділений товстими чорними лініями на 8 рівних квадратів. У кожному квадраті міститься строго певний малюнок, який потрібно продовжити. Ви можете самостійно зробити бланк для тесту, роздрукувавши таблицю у форматі А4.

Завдання: продовжте малюнок у кожному квадраті так, щоб у ньому вийшов закінчений малюнок. Ви можете заповнювати квадрати в будь-якій послідовності і використовувати різні кольори. Потім підпишіть малюнки.

Інтерпретація тесту Вартегга

При інтерпретації тесту Вартегга враховуються такі показники: смисловий зміст малюнку, особливості графіки (натиск, штрихування, розташування), порядок заповнення квадратів.

Стимульний малюнок у кожному квадраті активізує певний аспект особистості, тобто є несвідомим символом для певної частини психіки. Всі ці “рисочки і крапочки” не випадкові, а є результатом роботи багатьох великих психологів: К. Юнга і його послідовників, які вивчали колективне несвідоме.

Квадрати № 1, 2, 7 і 8 – це емоційні реакції, світ почуттів. Зазвичай тут розташовується живе: природа, люди, тварини. Квадрати № 3, 4, 5 і 6 – це раціональні реакції, світ логіки. Зазвичай тут розташовуються неживі предмети, створені людиною. Якщо ви помітили відхилення від цього правила – шукайте в цьому квадраті (темі) проблему.

Квадрат №1: символічно крапка означає початок, а в даному випадку – самого себе, тобто уявлення про себе і своє місце у світі.

Квадрат №2: хвиляста лінія – це зародок, а простір навколо – світ людей. Таким чином, цей квадрат показує характер взаємин з оточуючими.

Квадрат №3: три висхідні лінії символізують ріст і розвиток. В даному випадку вони відображають мотивацію, плани на майбутнє, амбітність.

Квадрат №4: чорний квадрат – це символ небезпеки, страху, провини. Цей квадрат покаже ставлення до життєвих перешкод, небезпек, труднощів, психологічного вантажу, який несе людина.

Квадрат №5: дві перпендикулярні лінії означають опір, перешкоду на шляху. За цим малюнком можна побачити, як людина справляється з труднощами, чи переважає стратегія досягнення успіху або уникнення невдач. Передбачається, що малюнок буде направлений вправо вгору.

Квадрат №6: дві лінії означають протилежні начала, що йдуть у різних напрямках, але вимагають перетину. В даному випадку це відносини з близькими людьми: зближення чи віддалення від них. Передбачається, що лінії будуть з’єднані в рамку або іншу цілісність.

Квадрат №7: крапки символізують чутливість, інтуїцію, сприйнятливість до зовнішніх і внутрішніх подразників. Цей малюнок відображає чутливість, тактовність, вразливість або, навпаки, “товстошкірість”.

Квадрат №8: дуга – символ гармонії і захисту. У малюнку означає почуття задоволеності, захищеності, джерело сил. Закриті предмети – відхід у себе в якості захисту.

Особливості графіки:

Щоб оцінити натиск, потрібно перевернути малюнок. Тоді зі зворотного боку будуть добре видні області сильного і зовсім слабкого натиску: саме ці питання (квадрати) викликають найбільшу напругу у того, хто малює, тобто є проблемними, важкими, проте вказують на його рішучість і бойовий настрій! Занадто слабкий натиск може вказувати на невпевненість, слабкість, пригніченість в цьому аспекті (квадраті).

Розташування малюнка у верхній частині квадрата вказує на зайву самовпевненість, перебільшення своїх можливостей, в нижній частині – на невпевненість і применшення здібностей, збоку – залежність і пошук підтримки, в центрі – адекватну самооцінку та впевненість у собі.

Переважаючі лінії: горизонтальні – слабкість, вертикальні – рішучість, штрихування – тривожність.

Розмір малюнку: надвеликі – демонстративність, бурхлива емоційність, зовсім маленькі – пригніченість, скромність.

Ставлення до вихідних даних: “ліній і крапочок”: Дитина ігнорує їх, тобто малюнок досліджуваного не пов’язаний з ними – зосереджений на собі, своєму “Я”, заглибленість в “свій світ”; Дитина враховує їх у своєму малюнку, але не повністю – винахідливість; Враховує всі – концентрація на конкретному, важливому, суттєвому; Створює цілісні цікаві образи – творчі здібності.

Порядок заповнення квадратів: дитина зазвичай починає з тих квадратів, які їй “подобаються”, “легкі”, “зрозумілі”, тобто з тих тем, які для неї найбільш актуальні, важливі. А квадрати, які “не подобаються”, “якісь незрозумілі”, “складні” залишає на потім, тобто ті теми, в яких вона відчуває труднощі [<http://art-psychology.ru/>].

**Теми доповідей:**

1. Вміння говорити – шлях до успіху ділової людини.
2. Слухання як активний процес. Умови ефективного слухання.
3. Ораторське мистецтво промовця як умова переконання.
4. Захист від некоректного співрозмовника.
5. Особливості мовленнєвого етикету.

**Тема 4. Вербальні та невербальні засоби комунікацій та мовленнєвий етикет**

1. [Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація](http://subject.com.ua/psychology/ethics/42.html).

2. [Культура слухання](http://subject.com.ua/psychology/ethics/43.html) та говоріння.

3. [Поняття про невербальну комунікацію](http://subject.com.ua/psychology/ethics/49.html).

4. [Класифікація невербальних засобів спілкування](http://subject.com.ua/psychology/ethics/50.html) ([кінесика](http://subject.com.ua/psychology/ethics/51.html), [паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування](http://subject.com.ua/psychology/ethics/52.html), [контакт очей](http://subject.com.ua/psychology/ethics/53.html), [проксеміка](http://subject.com.ua/psychology/ethics/54.html)).

5. Комунікативна етика.

**Терміни та категорії:** вербальна комунікація, культура слухання, культура говоріння, невербальна комунікація, [кінесика](http://subject.com.ua/psychology/ethics/51.html), [паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування](http://subject.com.ua/psychology/ethics/52.html), [контакт очей](http://subject.com.ua/psychology/ethics/53.html), [проксеміка](http://subject.com.ua/psychology/ethics/54.html).

Мовленнєве спілкування – засіб, у якому як знакову систему використовують мовлення (систему фонетичних знаків, що містить два принципи: лексичний та синтаксичний) [1].

Його особливість полягає в тому, що воно за формою і за змістом спрямоване на іншу людину, включене в комунікативний процес, є фактом комунікації. Вербальна комунікація мало бути спрямована на окрему людину, певну групу (чи навіть не мати конкретного адресата), але в будь-якому разі вона має діалоговий характер і являє собою постійні комунікативні акти.

У процесі спілкування мовлення виконує також інформативну функцію. Виділяють інформацію інструментальну, що стосується безпосередньо засобів розв'язання певного завдання, та експресивну, що торкається оцінок, самооцінок, емоційних зв'язків між членами групи (тобто цей вид інформації має соціально-емоційний характер). Інструментальна інформація більше пов'язана з регуляцією власне діяльності. З допомогою експресивної інформації активно регулюється взаємодія між членами групи. Між цими двома видами інформації важко провести чітке розмежування, може йтися скоріше про перевагу одного з цих видів, що визначається конкретними умовами діяльності та взаємодії.

Дослідження вчених свідчать, що високою культурою слухання відзначаються лише деякі з тих людей, що спілкуються. Водночас невміння слухати нерідко є основною причиною неефективного спілкування, непорозумінь і навіть конфліктів.

Важливе значення мають як вербальні, так і невербальні аспекти слухання, передусім слухання “всім тілом”.

Розрізняють два види слухання: нерефлексивне і рефлексивне [1]. У першому випадку йдеться про уважне слухання з мінімальним мовним втручанням. Нерідко це допомагає людям виразити свої почуття та емоції.

Розрізняють чотири види реакцій людини під час слухання: з’ясування, перефразування, відбиття почуттів і резюмування.

Побудова висловлювання – це розв’язання конкретних комунікативних завдань відповідно до мети мовлення і особливостей ситуації. Для цього за допомогою мовлення треба стимулювати співрозмовника до створення внутрішнього образу, подібного до того, який йому передається.

Невербальне спілкування відбувається, як правило, неусвідомлено, мимовільно. Хоча люди певним чином контролюють своє мовлення, можна шляхом аналізу міміки, жестів, інтонації оцінити правильність, щирість мовної інформації. Для розуміння невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання.

Невербальні засоби передання інформації людина освоює раніше, ніж вербальні. Немовля починає розрізняти емоційні стани матері, реагує на інтонацію голосу, вираз обличчя, жести, дотики. У дорослих при контактах з незнайомими перше враженнями виникає саме завдяки засобам невербального спілкування (візуальний контакт, експресія).

Серед невербальних засобів спілкування першою слід назвати оптико-кінетичну систему, що складається з жестів, міміки і пантоміміки, рухів тіла (кінесики). Далі виокремлюють паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи. Паралінгвістична система – це вокалізації, тобто якості голосу, його діапазон, тональність. Екстралінгвістична система – це темп, паузи, різні вкраплення в мову (плач, сміх, кашель тощо). Традиційно вважалось, що ці види засобів є навколомовними прийомами, які доповнюють семантично значущу інформацію. Зауважимо, що різні спеціалісти в термін “паралінгвістична та екстралінгвістична комунікація” вкладають різний зміст.

Комунікативна (дискурсивна) етика є важливим соціокультурним явищем, що виявляє сутність людини. Передбачає суб’єкт-суб’єктний зв’язок і визнання людини суверенною особистістю. Складові комунікативної етики – комунікативна дія і дискурс. Під комунікативною дією розуміють мовлення, обмін інформацією (без додаткової рефлексії). Завдяки їй комуніканти мають змогу ступити за межі стереотипних уявлень, заснованих на цілераціональності.

**Вправа «Так, і ще ...»**

Ефективно працюють команди відрізняються тим, що звертають увагу на ідеї та пропозиції, висловлювані різними членами групи. Ця увага означає, що команда визнає цінність будь-якої ідеї і будь-якої людини. У командах, в яких занадто швидко, навіть не вислухавши, реагують відмовою на висловлювані рядовими учасниками пропозиції, паралізується творча енергія і процвітають суперництво і конфлікти.

Демонстрація

Для демонстрації того як буде проходити вправу мені потрібні два добровольці.

Вправа буде проходити так: два учасники розмовляють між собою, кожен з них повинен погоджуватися з усім, що говорить йому співрозмовник, що б той не сказав.

Гравець 1 починає бесіду, гравець 2 схвалює це висловлювання, починаючи свою пропозицію словами: «Так, і ще ...». Перший гравець теж погоджується з другим і додає щось своє: «Так, і ще ...».

Якщо перший гравець, наприклад, каже: «Підемо в кіно», другий гравець може, приміром, сказати: «Так, і візьмемо велику плитку шоколаду з начинкою». Гравець 1 продовжує: «Так, і крім того ….». Гравець 2 відповідає: «Так, і ще я хочу, ….».

Таким чином, йде якесь наростання, оскільки кожне речення підхоплюється і просувається далі.

**Питання для обговорення:**

1. Що таке мовленнєве спілкування? Які існують його види?

2. Назвіть бар’єри, які можуть виникнути в процесі такого спілкування?

3. Основи культури слухання та говоріння.

4. У чому полягає переконуючий вплив в процесі спілкування?

1. Що таке невербальна (несловесна) комунікація?
2. Роль невербальних каналів спілкування у передачі інформації.
3. Які є системи невербальних засобів спілкування?
4. Які невербальні сигнали відносяться до вроджених?
5. Про що свідчать мова тіла людини, вираз її обличчя, посмішка та жести?
6. Які є мімічні ознаки емоційного стану людини?
7. Що означають різні погляди очей?
8. Які способи контролю над поглядом співрозмовника?
9. Навіщо потрібно вміти робити паузи, дотримуватися певної швидкості мови, володіти голосом?
10. Що ви розумієте під поняттям «особистісний простір»?
11. Які чотири зони виділяють у повітряному просторі людини?
12. Як співвідносяться невербальні засоби і культура спілкування?

**Ділова гра (Войналович І.А. Методичні рекомендації «Етика менеджера з персоналу». – ЖДТУ, 2016):**

***Мета:*** поглиблення знань та удосконалення навичок інтерпретації невербальних сигналів партнера по спілкуванню.

Робота відбувається у групах, кожна з яких складає ситуацію, пов’язану з професійною діяльністю менеджера по персоналу (наприклад, співбесіда при прийомі на роботу) та розігрує її. Інша група повинна охарактеризувати за ходою, позою, жестами емоційний стан співрозмовника та його налаштованість на ділові стосунки.

Ознайомтеся з кодексом поведінки у конфліктних ситуаціях. Які висновки можете зробити?

Кодекс поведінки в конфлікті:

1. Дайте партнерові «випустити пару».

Якщо він роздратований і агресивний, то потрібно допомогти йому знизити внутрішню напругу. Поки це не трапиться, домовитися з ним важко, часто і неможливо. Під час його «вибуху» слід поводитися спокійно, упевнено, але не зарозуміло. Він – страждає, незалежно від того, хто він. Якщо людина агресивна, значить, він переповнений негативними емоціями. У хорошому настрої люди не кидаються один на одного. Найкращий прийом у цей момент – уявити, що навколо тебе є своєрідна оболонка (аура), через яку не проходять стріли агресії. Ти ізольований, як у захисному коконі. Небагато уяви, і цей прийом спрацьовує.

2. Запропонуйте йому спокійно обґрунтувати претензії.

Скажіть, що враховуватимете тільки факти і об’єктивні докази. Тому емоції відмітайте запитаннями: «Те, що ви говорите, стосується фактів чи вашої думки?»

3. Збивайте агресію несподіваними прийомами. Наприклад, попросіть у конфліктуючого партнера поради. Поставте несподіване запитання, зовсім про інше, але значиме для нього. Нагадайте йому, що вас зв’язувало у минулому, і було дуже приємним. Зробіть комплімент («У гніві ви ще красивіші... Ваш гнів значно менший, ніж я чекав...»). Висловіть співчуття: наприклад, тому, що він (вона) втратив дуже багато. Головне, щоб ваші прохання, спогади, компліменти «перемикали» свідомість розлюченого партнера з негативних емоцій на позитивні.

4. Не давайте йому негативних оцінок, а говоріть про свої почуття. Не говоріть: «Ви мене намагаєтеся ошукати», краще звучить: «Я відчуваю себе ошуканим».

Не говоріть: «Ви – грубіян», краще скажіть: «Я дуже засмучений з того, як ви зі мною розмовляєте».

5. Попросіть сформулювати бажаний кінцевий результат і проблему як ланцюжок перешкод.

Проблема – це те, що треба вирішувати. Ставлення до людини – це фон або умови, в яких доводиться вирішувати. Неприязне ставлення до клієнта або партнера може примусити вас не захотіти вирішувати. А ось цього робити не можна! Не дозволяйте емоціям керувати вами! Визначте разом із ним проблему і зосередьтеся на ній.

6. Запропонуйте партнерові висловити свої міркування щодо вирішення проблеми і свої варіанти її вирішення.

Не шукайте винних і не пояснюйте ситуацію, що склалася, шукайте вихід з неї. Не зупиняйтеся на першому прийнятному варіанті, а створюйте спектр варіантів. Потім з нього виберіть кращий. При пошуку шляхів вирішення пам’ятаєте, що слід шукати взаємоприйнятні варіанти. Ви і партнер повинні бути задоволені взаємно. І ви обидва повинні стати переможцями, а не переможцем і переможеним. Якщо не можете домовитися про щось, то шукайте об’єктивну міру для угоди (нормативи, закон, факти, існуючі положення, інструкції і т. д.).

7. У будь-якому випадку дайте партнерові можливість «зберегти своє обличчя». Не дозволяйте собі розпускатися і відповідати агресією на агресію. Не зачіпайте його гідності. Він цього не пробачить, навіть якщо і поступиться натиску. Не зачіпайте його особистості. Давайте оцінку тільки його діям і вчинкам. Можна сказати: «Ви вже двічі не виконали свою обіцянку», але не можна говорити: «Ви – необов’язкова людина».

8. Віддзеркалюйте сенс його висловів і претензій. Здається, що все зрозуміло, та все ж: «Чи правильно я вас зрозумів?», «Ви хотіли сказати...?», «Дозвольте я перекажу, щоб переконатися, чи правильно я вас зрозумів». Ця тактика усуває непорозуміння, і, крім того, вона демонструє увагу до людини. А це теж зменшує його агресію.

9. Тримайтеся як на вістрі ножа в позиції «на рівних». Більшість людей, коли на них кричать або їх звинувачують, теж кричать у відповідь або прагнуть поступитися, промовчати, щоб притушити гнів іншого. Обидві ці позиції (зверху – «батьківська» або знизу – «дитяча») неефективні. Тримайтеся твердо у позиції спокійної упевненості (позиція на рівних – «доросла»). Вона утримує партнера від агресії, допомагає обом не втратити власну гідність».

10. Не бійтеся вибачитися, якщо відчуваєте свою провину. По-перше, це обеззброює опонента, по-друге, викликає у нього повагу. Адже здатні до вибачення тільки впевнені і досвідчені люди.

11. Нічого не треба доводити.

У будь-яких конфліктних ситуаціях ніхто ніколи і нікому нічого не може довести, навіть силою. Негативні емоційні дії блокують здатність розуміти, враховувати і погоджуватися з «ворогом». Робота думки зупиняється. Якщо людина не думає, раціональна частина мозку вимикається, немає чого і намагатися щось доводити. Це – даремне, пусте заняття.

12. Замовкніть першим.

Якщо так уже вийшло, що ви втратили контроль над собою і не помітили, як вас втягли в конфлікт, спробуйте зробити єдине – замовкніть. Не від «супротивника» вимагайте: «Замовкніть!.. Припиніть!», а від себе! Досягти цього найлегше. Ваше мовчання дозволить вийти зі сварки і припинити її. У будь-якому конфлікті беруть участь зазвичай дві сторони, а якщо одна зникає – з ким сваритися? Якщо ж жоден із учасників не схильний замовкнути, то обох дуже швидко охоплює негативне емоційне збудження. Напруга стрімко зростає. У такому «діалозі» взаємні реакції учасників тільки підливають масла у вогонь. Щоб загасити це збудження, потрібно прибрати те, що його розпалює.

Мовчання не повинне бути образливим для партнера. Якщо ж воно забарвлене знущанням або викликом, воно може подіяти, як червона ганчірка на бика. Щоб скандал припинився, потрібно мовчанням ігнорувати сам факт сварки, негативне збудження партнера, неначебто нічого цього не було.

13. Не характеризуйте стан опонента.

Всіляко уникайте словесної констатації негативного емоційного стану партнера: «Ну ось, поліз у пляшку!.. А чого ти нервуєш, чого злишся?.. Чого ти скаженієш?». Подібні «заспокійливі» слова тільки підсилюють розвиток конфлікту.

14. Ідучи, не гримайте дверима.

Сварку можна припинити, якщо спокійно і без усяких слів вийти з кімнати. Але якщо при цьому гримнути дверима або перед відходом сказати щось образливе, можна викликати ефект страшної, руйнівної сили. Відомі трагічні випадки, викликані саме образливим словом «під завісу».

15. Говори, коли партнер «прохолонув».

Якщо ви замовкли і партнер розцінив відмову від сварки як капітуляцію, краще не спростовувати цього. Тримайте паузу, поки він «не прохолоне». Позиція відмови від сварки повинна повністю виключати усе образливе для партнера. Перемагає не той, хто залишає за собою останній разючий випад, а той, хто зуміє зупинити конфлікт спочатку, не дасть йому розгону.

16. Незалежно від результату вирішення протиріччя прагніть не зруйнувати стосунки.

Висловіть свою повагу і розташування клієнтові. І якщо ви збережете стосунки і дасте клієнтові «зберегти власну гідність», ви не втратите його як майбутнього клієнта або партнера. Знайти нового, надійного, неконфліктного – теж задача не з легких в умовах конкуренції.

**Тест «Знавець невербального спілкування»**

**1. Щоб бесіда була ефективною, необхідно дивитись співрозмовнику в очі:**

А)весь час розмови;

Б) 2/3 часу розмови;

В) половину часу розмови;

Г) іноді.

**2. Якщо під час розмови Ваш співбесідник, що сидить навпроти, відкинувся на спинку стільця та схрестив руки на грудях, значить:**

А) він готовий Вас уважно слухати;

Б) йому приємно з Вами спілкуватися, він зацікавлений;

В) йому не цікава тема бесіди, він не згоден з Вами;

Г) йому просто нікуди дівати руки.

**3. Відомо, що емоційний стан впливає на ходу людини. Найбільш широкий крок людина робить, коли відчуває:**

А) сум;

Б) гордість;

В) печаль;

Г) досаду.

**4. Який із жестів говорить про вищість партнера, його домінування?**

А) постукування по столу пальцями;

Б) потирання долонями;

В) руки в боки на попереку;

Г) почісування шиї.

**5. Якщо людина під час розмови торкається Вас рукою, вона показує Вам:**

А) свою неприязнь;

Б) своє бажання Вас ударити;

В) свою невпевненість;

Г) гарне ставлення до Вас.

**6. Якщо людина мимохіть у розмові з Вами повторює Вашу позу, жести, слова, міміку, то вона, вочевидь:**

А) невпевнена в собі людина, усе копіює;

Б) нервується, знервована;

В) хоче швидше з Вами попрощатися;

Г) згодна з Вами.

**7. Якщо Ваш співбесідник відкинувся на стільці, закинув ногу за ногу та руки за голову:**

А) він втомився, хоче розслабитись;

Б) він демонструє свою вищість, всезнайство;

В) він відкритий до рівноправного діалогу;

Г) він зосереджений на темі розмови.

**8. Якщо під час розмови співбесідник починає збирати з одягу неіснуючі ворсинки, значить:**

А) він хоче здатися людиною акуратною, педантичною;

Б) він виграє час для роздумів;

В) він стримує свою реакцію невдоволення;

Г) він невпевнений у собі, замкнутий.

**9. Верхи на стільці зазвичай сидить людина:**

А) замкнута, не схильна до спілкування;

Б) така, що показує свою вищість, значущість;

В) з низьким рівнем культури;

Г) така, що відчуває нестачу часу.

**10. Якщо людина звела руки за спиною та однією стискає іншу, це означає що:**

А) вона намагається себе стримувати, контролювати;

Б) вона відчуває свою вищість;

В) вона задоволена ситуацією, розслаблена, відверта;

Г) вона оцінює Ваші слова.

**Еталонні відповіді:**

**1-Б, 2-В, 3-Б, 4-В, 5-Г, 6-Г, 7-Б, 8-В, 9-Б, 10-А.**

**Як робити зауваження по принципу «гамбургера»**

Для прикладу візьмемо ситуацію, коли людина спізнилась на зустріч з Вами і Ви бажаєте не промовчати з цього приводу.

1. Уявіть, що булочка, яка знаходиться з верху, це компліменти, з яких Ви маєте розпочати своє зауваження і розмову. Мета такого старту дати людині відчути її цінність в деяких аспектах. Погодьтесь, ми всі любимо, коли нас хвалять.

– Сергій, я хочу сказати тобі де що. Добре? Річ у тому, що ти дуже талановитий чоловік. Мені подобається твої творчі ідеї, і те, як ти їх реалізуєш. Також ти гарний друг, і партнер по роботі. Я радий, що знаю тебе.

Дуже важливо не вигадувати того, чого не має насправді, а знайти щось добре в цій людині. Коли Ви починаєте розмову з компліментів «з булочки», це допомагає людині відкритись і сприймати те, що Ви говорите.

2. Тепер настав час зробити зауваження і надати «М’ЯСО», яке знаходиться в серединні нашого гамбургера. Це якраз те, в чому Ви бажаєте виправити людину.

– Сергій, але є одна річ, яка не допустима в наших відносинах. Ти дуже часто спізнюєшся. Я рахую, що це не повага до мого часу, і це може зіпсувати наші відносини. Мені дуже прикро від того, що ти так робиш.

Представляючи м’ясо, ми конкретно звертаємо увагу на те, що людині варто виправити. Дуже важливо робити зауваження, вказуючи на поведінку або дію людини, але не на її особистість.

3. Звичайно, докори «м’ясо», людині не легко приймати, і це не легкі епізоди в розмові. Зазвичай люди засмучуються, коли їм вказують на помилки. Тому після твердого «м’яса», потрібно знову надати м’яку булочку у вигляді підбадьорення, яка знаходиться з низу « ГАМБУРГЕРА».

– Сергій, я знаю тебе як серйозну людину і вірю в те, що ти станеш більш пунктуальним. Я можу розраховувати, що ти будеш намагатися?

Таким чином, на позитивній ноті, з щирою посмішкою ми завершуємо нашу розмову.

**Отож, зауваження за принципом «гамбургер»:**

1. Булочка – щирі компліменти і зауваження того, що людина робить добре.

2. М’ясо – конкретне зауваження, яке спрямоване на поведінку або дію, яку потрібно покращити.

3. Булочка – приємні слова, з якими має завершитися розмова [[*https://slovoproslovo.info/pruntcup-gamburgera/*](https://slovoproslovo.info/pruntcup-gamburgera/)].

**Доповіді:**

1. Виникнення та розвиток вчення про невербальне спілкування.
2. Використання особистісного простору в діловому спілкуванні.
3. Використання погляду в діловому спілкуванні.
4. Поза і постава під час ділових переговорів.
5. Метамова в побутовому та діловому спілкуванні.
6. Сигнали тіла в традиціях різних народів.
7. Відмінність «я-повідомлення» від «ти-повідомлення». Особливості вживання.

**Тема 5.** **Публічний виступ, ефективна презентація, індивідуальна бесіда**

* 1. Публічний виступ як важливий засіб комунікації переконання. Види публічного мовлення.
	2. Презентація: поняття, види та основні характеристики.
	3. Індивідуальна бесіда: підготовка, етапи, особливості проведення.

**Терміни та категорії:** публічний виступ, ділова доповідь, звітна доповідь, промова, ділова промова, виступ, повідомлення, лекція.

1. Публічний виступ – це усне монологічне висловлення з метою впливу на аудиторію.

**Види:** ділова доповідь, звітна доповідь, промова, ділова промова, виступ, повідомлення, лекція.

Кожен з перелічених видів має відповідне призначення, тобто переслідує певну мету – проінформувати, переконати чи створити настрій у відповідної аудиторії. Інформативними бувають найчастіше **доповіді, лекції.** Будуються вони за схемою: що, для чого, як, у який спосіб.

**У вступі** викладається проблема, окремі її складові; виклад розвивається від простого до складного. Закінчення містить як теоретичні висновки, так і практичні пропозиції. Промовець ставить перед собою завдання - переконати аудиторію, звертаючись і до розуму, і до почуттів своїх слухачів. Успіх його залежить від добору аргументів і вміння розташувати їх у порядку наростання переконливості. У кінці виступаючий, як правило, ще раз наголошує на головних аспектах теми й закликає до певних дій чи до прийняття певних рішень.

**Види публічного виступу**

**Ділова промова** вирізняється більшою стриманістю в проявах емоцій, орієнтацією на логічний, а не на емоційний її вплив, аргументованістю.

**Звітна доповідь** – це особливо важливий і відповідальний публічний виступ, адже доповідач зобов'язаний правдиво, об'єктивно висвітлити факти й переконати слухачів у необхідності певних висновків і пропозицій. Для цього потрібно чітко окреслити мету, характер і завдання доповіді; до кожного положення майбутньої доповіді необхідно дібрати переконливі факти, цифри, приклади, цитати; слід продумати й скласти загальний план доповіді, а до найважливіших пунктів цього плану підібрати й опрацювати фактичний матеріал;

**Лекція** є формою пропаганди наукових знань. У ній, як правило, йде мова про вже вирішені наукові проблеми, до того ж більш загальні. Усі види лекцій об'єднують те, що вони несуть слухачам певну суму знань і є процесом спілкування між промовцем і слухачем. Дуже важливою для успіху лекції є її вступна частина, в якій - переконливо, дохідливо, цікаво – треба пояснити, чому тема лекції є актуальною і в ній необхідно розібратися, чому вона потрібна саме цій аудиторії.

**Наукова дискусія** - це обговорення будь-якого сумнівного наукового питання. Найважливіше в науковій дискусії – точно визначити головну проблему й навколо неї зосередити увагу. Добре, якщо виступаючий уміє передбачити можливі контраргументи і вже у своєму виступі спробує спростувати їх. У середовищі вчених надзвичайно високо цінують час.

**Повідомлення** – невелика доповідь на певну тему.

2. Поширеним нині жанром публічного виступу є презентація.

Презентація – це публічне представлення чого-небудь нового, що нещодавно з'явилося чи було створено.

Метою презентації може бути представлення досягнень організації або окремої особи, висвітлення різноманітних заходів, перспектив розвитку інформаційних технологій, реклама певної продукції тощо.

Презентації проводять під час конференції та семінару, у навчальних аудиторіях, в торговельних залах та офісах, демонструють по телебаченню, транслюються на радіо.

В аудиторії презентація здебільшого використовується під час пояснення нового матеріалу, для супроводу усного повідомлення на практичному занятті чи лекції, доповіді на конференції, під час захисту навчального проекту чи науково-дослідної роботи.

Зазвичай на презентацію приходять не за власним бажанням, а людей спеціально запрошують. Обов'язкова умова презентації – забезпечити відвідувачеві відчуття «бажаного гостя» Для цього треба ретельно готувати персонал. Це мають бути привабливі, доброзичливі, відкриті особи, які добре володіють словом, своїм голосом та невербальними засобами: жестами, мімікою, виразом очей тощо. Відвідувачі презентації чекають від доповідача:

* знання предмета презентації і певної підготовки;
* недвозначних і зрозумілих формулювань, чітко висловленої ідеї;
* вміння висловлюватися стисло;
* поєднання запропонованої ідеї з практичним застосуванням;
* уміння зосереджувати увагу слухачів на обговорюваній темі;
* чіткої організації інформації всієї презентації.

*Розрізняють такі види презентацій:*

*Презентація за сценарієм* – це традиційна презентація зі слайдами, доповнена засобами показу кольорової графіки й анімації з виведенням відеоматеріалу на великий екран або монітор.

Використання анімаційного тексту в поєднанні з діаграмами, графіками та ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях і сприяє кращому запам'ятовуванню інформації. Озвучує матеріал зазвичай сам ведучий.

*Інтерактивна презентація* – це діалог користувача з комп'ютером. Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт за допомоги миші або натисненням на клавіші. У цьому випадку видається інформація, на яку є запит.

Інтерактивна презентація дає змогу здійснювати пошук інформації, заглиблюючись в неї настільки, наскільки це було передбачено розробником презентації. Така презентація захоплює користувача і утримує його увагу.

*Автоматична презентація* – це закінчений інформаційний продукт, перенесений на відеоплівку, дискету, компакт-диск і розісланий потенційним споживачам з метою виявлення їхньої зацікавленості.

*Навчальна презентація* призначена допомогти викладачеві забезпечити зручне і наочне викладання теоретичного і практичного матеріалу.

3. Бесідою називається форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо. Вона сприяє тому, щоб партнери активізували свої зусилля для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного.

Бесіди виконують такі функції:

• обмін інформацією;

• формування перспективних заходів і процесів;

• контроль і координація вже розпочатих дій;

• взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань;

• підтримання ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав;

• пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей;

• стимулювання людської думки в новому напрямку;

• розв´язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації тощо.

За різними ознаками виділяють такі різновиди бесід: – за метою спілкування та змістом: ритуальні, глибинно-особистісні та ділові.

Ритуальні бесіди вимагають дотримання певного мовленнєвого етикету. Ці бесіди характерні для обрядів, звичаїв (людина повинна знати, що і як їй потрібно говорити в різних ситуаціях і що мають говорити інші).

Глибинно-особистісні бесіди використовуються для спілкування між батьками, дітьми, коханими, друзями тощо (спілкуючись з близькими людьми, кожен сподівається на те, що його і зрозуміють, і захистять, і нададуть допомогу).

У ділових бесідах обговорюються конкретні справи. Розрізняють такі ділові бесіди: інформаційні; виклад своєї позиції.

За професійною спрямованістю розрізняють бесіди управлінські, педагогічні, правові, медичні тощо. Професійні справи, трудові акції здійснюються за допомогою ділових бесід.

За кількістю учасників бесіди поділяються на індивідуальні та групові.

**Вправа «Леопольд» (25 хвилин)**

З групи вибирається одна «миша», всі інші стають «котами». Кожен «кіт» отримує папірець зі своїм ім'ям, одного з них звуть Леопольдом, а всіх інших – іншими котячими іменами, наприклад, Василем, Муркою і т.д. При цьому Леопольдом може стати учасник будь-якої статі, і тренер підкреслює це групі. Тренер нагадує групі сюжет мультфільму про Леопольда. У цьому мультфільмі доброзичливий і нешкідливий кіт Леопольд намагається потоваришувати з мишами, які постійно влаштовують йому постійні капості.

У даній вправі котам теж потрібно буде переконати миша, що вони нешкідливі і з ними можна мати справу. Фокус полягає в тому, що у нас з усіх котів тільки одного звуть Леопольд і саме він хоче подружитися з мишами. Всі інші коти – небезпечні хижаки, які тільки прикидаються доброзичливими. Завдання кожного кота – переконати миша, що саме він – нешкідливий Леопольд. Завдання миші – визначити справжнього Леопольда.

Котам дається 5 хвилин на підготовку, після чого вони виступають, пояснюючи «миші», чому вони нешкідливі. «Миша» оцінює виступи і каже, кому з котів вона повірила.

Рефлексія (5 хвилин): Чому ми довіряємо одній людині, але не довіряємо іншому? Що можна зробити для того, щоб нам більше довіряли? *(Тренінг міжособистісного спілкування Аджіжа Івани)*

**Вправа перекодування «Ти-повідомлення» в «Я-повідомлення»**

Техніка розроблена американським психологом Т. Гордоном. Ідея техніки – акцент у спілкуванні робити на нашій любові та турботі, на нашій вірі в краще майбутнє, на тому що ми бажаємо бачити, а не на тому, що ми осуджуємо.

«Ти-повідомлення» з негативним контекстом часто порушують комунікацію, оскільки викликають у будь-якої людини, особливо в дитині, почуття образи.

«Я-повідомлення» з позитивним контекстом є більш ефективним способом впливу на людину з метою зміни її поведінки.

У той же час ці «Я-повідомлення» з позитивним контекстом зберігають, розширюють та поглиблюють позитивні взаємовідносини між людьми.

Першочергова мета «Я-висловлювання» – на фоні нашої безумовної любові та віри в краще, повідомити свої думки, свою позицію, свої почуття й потреби, свої мрії, свої сподівання на краще. В такій формі інший почує і зрозуміє їх набагато швидше.

Причому, як зауважує автор техніки Т. Гордон, «Я-висловлювання» повинно бути без засудження, відторгнення, погрози.

***Правила щодо вживання «Я повідомлень»***

1. Обов’язковість позитивного контексту «Я повідомлення». В такій формі інший почує й зрозуміє їх набагато швидше.

2. Модель «я-повідомлення» складається з трьох основних частин:

а) Опис того, що було, опис події яка Вас засмутила (коли ... якщо ...). Якщо можливо – описувати дії не тільки «героя» події, але й ситуації в цілому.

б) Наша реакція на подію, повідомити свої почуття, переживання, свої думки, свої позицію й потреби (я відчуваю ...). Якщо можливо – висловити

розуміння й пояснення мотивів дій «героя» події.

в) Бажаний результат, очікуване нами майбутнє, свої надії та віру в краще (мені хотілося б, щоб ...; я вважав за краще б ...; я був би радий ...).

Якщо можливо – на фоні нашої безумовної любові (поваги) до «героя» події та віри в його можливості.

3. У спілкуванні може використовуватися не повна форма «Я-повідомлення», а скорочена («Мені хотілося б, щоб ми домовилися про те ...»,« Коли я бачу ..., засмучуюсь»).

***Приклади перекодування «Ти повідомлень» до «Я повідомлень»:***

Ти не готовий до … – Я знаю ти міг би підготуватись краще до …

Ти нічого не зробив – Я бачу ти недопрацював, але сподіваюсь що наступного разу …

Ти грубіяниш – Я відчуваю що тобі важко, але вірю що ти можеш бути більш ввічливим …

Ти нікчема – Я вірю в твої можливості, я вірю в тебе, але на цей раз …

Ти мене втомив – Я втомився, був поганий день.

Ти нічого не розумієш – Я не бачу твого глибокого занурення в задачу.

Ти не запам’ятовуєш – Дозволь мені повторити …

Ти не здатний засвоїти – Я бачу, що тобі важко це опанувати, але ...

Ти зриваєш … – Я готувалась, шкода що не можу здійснити те, що планувала ...

Ти погано поводишся – Я хочу зрозуміти тебе, твої вчинки, слова …

Ти не охайний – Я бачила (уявляю) тебе в гарному одязі, тобі личить ...

[[*https://spanna.pl.ua/rizne/rozrobki/191-ti-povidomlennya-ya-povidomlennya-ta-nejtralizatsiya-negativu-zovnishnogo-svitu*](https://spanna.pl.ua/rizne/rozrobki/191-ti-povidomlennya-ya-povidomlennya-ta-nejtralizatsiya-negativu-zovnishnogo-svitu)]

Наведіть власні приклади перекодування. Ви частіше в повсякденному житті використовуєте «я-повідомлення» чи «ти-повідомлення»?

**Питання для обговорення:**

1. Що таке публічний виступ?

2. Які види публічного виступу Ви знаєте?

3. Презентація: сутність та види.

4. Як створити ефективну презентацію? Розкажіть про етапи підготовки до неї.

5. Види презентацій.

6. Як проводиться індивідуальна бесіда?

7. Як краще виносити догану працівнику – наодинці чи колективно? А похвалу? Обгрунтуйте свою думку.

**Тема 6. Теорія аргументації і переконання**

1. Доведення: логічний зміст, правила і помилки.

## Правила й помилки аргументів.

## Мистецтво аргументації. Мовні засоби переконування.

**Терміни та категорії:** доведення, тези, аргументи, демонстрації, аргументація, софізми, паралогізми, парадокси, антиномії, переконування.

1. Аргументацією називається спосіб міркування, який складається із доведення і спростування, в ході яких формується переконання в істинності чи хибності якогось положення як у самого автора, так і в опонентів. Доведенням і спростуванням широко користуються в різних науках та сферах людської діяльності. Але лише в логіці розкривається їх природа, описується структура, формулюються спеціальні правила.

Важливу роль у здобутті істини відіграє доведення (доказ). Доведення – процес мислення, що полягає в обґрунтуванні деякого твердження за допомогою інших тверджень, істинність яких установлено раніше.

Будь-яке доведення складається з трьох частин:

* тези – це твердження, істинність якого необхідно довести;
* аргументів (основи) – це думки або положення, що їх наводять для доведення тези;
* демонстрації – це спосіб логічного зв’язку тези з основою.

Можна сказати і так: демонстрація – це міркування, в процесі якого із аргументів виводиться істинність або хибність тези.

**Теза у доведенні.** Як тези можуть поставати найрізноманітніші судження, якщо вони не очевидні і потребують доведення. У науках це різноманітні твердження (теореми – в геометрії, факти й обставини – у юридичній практиці), у повсякденні – певні переконання, чужі і власні думки. Тезу може бути сформульовано як на початку суперечки, так і в будь-який її момент.

Сформулювати тезу можна у кілька способів:

* за допомогою вступного словосполучення «Я стверджую...», «На мою думку...», «Моя теза полягає у...» тощо;
* опосередковано – шляхом надання певному судженню категоричної форми;
* через постановку прямого чи риторичного запитання.

**Аргумент.** У ролі аргументу може бути будь-яке судження, що відповідає двом правилам:

* це судження має бути безпосередньо пов’язане з тезою;
* це судження має бути істинним, причому його істинність має бути беззаперечною або раніше доведеною.

Формами аргументів є:

а) факти дійсності;

б) аксіоми й закони науки;

в) норми законодавства;

г) визначення (дефініції) понять.

2. Правила й помилки в доведенні, що стосуються аргументів, такі:

1). Аргумент має бути істинним. Як логічну помилку варто розцінювати використання свідомо помилкових аргументів чи аргументів імовірних, істинність яких іще потребує доведення.

2). Аргумент має бути достатньою підставою для тези.

Порушення цього правила призводить до таких помилок:

- помилка недостатнього обґрунтування, коли аргумент не випливає з тези;

- помилка підміни часткового загальним, відносного – абсолютним, коли аргумент, істинний лише у певних умовах, застосовується з будь-якого приводу. Наприклад, гасло боротьби з корупцією в сучасній Україні часто слугує за аргумент на користь необхідності неодмінно посадити за грати того чи іншого високопоставленого чиновника попереднього режиму;

- помилка замкненого кола, коли істинність аргументів базується на припущенні про істинність тези, яку вони насправді покликані доводити.

Типові помилки, що їх припускаються під час аргументації (як доведення, так і спростування), підлягають класифікації.

Вони поділяються на:

- софізми – логічні помилки, зроблені навмисне;

- паралогізми – ненавмисні помилки;

- парадокси – певною мірою обґрунтовані судження, але такі, що суперечать або здоровому глузду, або загальнопоширеним думкам;

- антиномії – поєднання суперечливих за змістом висловлювань про предмет, які мають однаково переконливі логічні обґрунтування.

3. Переконування – це головний метод дії. Під ним розуміється, з одного боку, різносторонній вплив на особу з метою формування в неї одних якостей і позбавлення інших, а з іншого - спонукання до певної дії.

Ефект переконуючого впливу залежить, насамперед, від:

- власної справжньої переконаності суб'єкта впливу у тому, в чому він хоче переконати інших;

- наявності у нього мотиву «переконати», а не якогось іншого;

- внутрішньої психологічної готовності суб'єкта до застосування переконуючого впливу;

- зовнішніх умов, необхідних для здійснення переконування;

- визнання суб'єктом впливу права об'єкта впливу на власні переконання, на критичну позицію і опір;

- врахування суб'єктом впливу загального рівня підготовленості і готовності об'єкта до сприйняття переконуючого впливу.

**Питання для обговорення:**

1. Що таке доведення?

2. Які особливості тези та аргументів в доведенні?

3. Назвіть форми аргументів.

4. Наведіть приклади аргументації.

5. Типові помилки при аргументації. Чим вони відрізняються? Наведіть приклади.

6. Що таке переконування?

7. Переконуючий вплив та його особливості.

8. Чи вмієте Ви переконувати людей? Як цьому навчитися?

**Вправа для розвитку навичок аргументації «Попроси шоколадку»**

Обираємо ведучого, йому дається шоколадка. Треба його переконати так, щоб він захотів віддати шоколадку саме Вам. Після кожного кола ведучий говорить, кому він не віддав би шоколадку (вибирає 2 учасників), вони вибувають. У кожного є для прохання 30 секунд. Ведучий обирає переможця. Обмін враженнями та пропозиціями.

**Тема 7. Колективне обговорення ділових проблем**

1. [Форми колективного обговорення проблем](http://subject.com.ua/psychology/ethics/69.html)
2. [Переговори](http://subject.com.ua/psychology/ethics/70.html)
3. [Нарада](http://subject.com.ua/psychology/ethics/71.html)
4. [Збори як форма прийняття колективного рішення](http://subject.com.ua/psychology/ethics/72.html)
5. [Дискусія](http://subject.com.ua/psychology/ethics/73.html)
6. ["Мозковий штурм"](http://subject.com.ua/psychology/ethics/74.html)

**Терміни та категорії:** доведення, тези, аргументи, демонстрації, аргументація, софізми, паралогізми, парадокси, антиномії, переконування.

До форм колективного обговорення належать наради, збори, мітинги, переговори, дискусії, різні форми активного навчання (зокрема, “мозковий штурм”, ділові та рольові ігри). Дуже важливою і широко вживаною формою обговорення є дискусія. Набули поширення зустрічі “за круглим столом”, коли кілька учасників дискутують між собою в присутності слухачів. Така дискусія дає змогу ознайомити людей з різними поглядами фахівців на якусь проблему і стимулювати до активного мислення, самостійних висновків. Інколи колективне обговорення має форму диспуту, під яким розуміють публічну суперечку на наукову чи суспільно важливу

Переговори – це обмін думками, який зазвичай відбувається з певною діловою метою. Вони проводяться на різних рівнях з різною кількістю учасників. Переговори можуть мати як неофіційний, так і протокольний характер. Про особливості переговорів з іноземцями йтиметься далі.

На практиці склалося кілька стратегій, підходів до ведення переговорів залежно від індивідуальних психологічних якостей їх учасників [11, с. 21-32].

Наради – один з найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського й політичного життя. Вони дають змогу спільно аналізувати важливі питання й висловлювати свої думки та пропозиції, приймати найоптимальніші рішення. Крім того, на нараді керівництво може поінформувати працівників про свої плани. Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: виробничий, дисциплінарний, організаційний тощо. На нараді виявляються погляди зацікавлених сторін на проблему.

Оптимальна кількість учасників наради як однієї з колективних форм обговорення – 10-12 осіб. Якщо людей менше, а отже, менше різних поглядів на проблему, то й користі від такої наради буде мало. Якщо кількість учасників перевищує 16-18, то, як правило, не всі зможуть взяти участь в обговоренні. Якщо учасників понад 20, то доцільніше поділити їх на дві групи, вислухати думки всіх, а потім порівняти висновки обох груп [10]. Нарада навряд чи пройде успішно, якщо її не буде заздалегідь підготовлено. Причому, чим краще це буде зроблено, тим менше помітною для учасників наради буде попередня робота.

Досить поширеною формою колективного обговорення ділових проблем є збори, що проводяться з метою спільного осмислення певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються люди, яких об’єднує якийсь інтерес (збори акціонерів, партійні збори, збори громадян для висунення кандидата в депутати та ін.).

Дискусія – форма колективного обговорення, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв’язання проблеми. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити.

Мозковий штурм” – це спільне розв’язання творчої проблеми, яке забезпечується особливими прийомами. Ця форма обговорення виникла ще наприкінці 30-х років і спрямована на активізацію творчої думки з використанням засобів, які знижують критичність і самокритичність людини, а отже, підвищують її впевненість у собі й готовність до творчого пошуку. Під час “мозкового штурму” на першому його етапі – генерації ідей – кожний учасник вільно висуває свої пропозиції щодо вирішення поставленого завдання. Ця форма обговорення базується цілковито на дотриманні учасниками загальноприйнятих етичних норм. На першому етапі обговорення критика повністю забороняється. А відтак усі учасники можуть спокійно висловлювати свої думки, знаючи, що їх не назвуть смішними або недоречними.

**Питання до обговорення:**

1. [Які форми колективного обговорення проблем](http://subject.com.ua/psychology/ethics/69.html) Ви знаєте?
2. [У чому суть переговорів?](http://subject.com.ua/psychology/ethics/70.html)
3. [Нарада](http://subject.com.ua/psychology/ethics/71.html) як спосіб колективного обговорення проблем.
4. [Збори як форма прийняття колективного рішення](http://subject.com.ua/psychology/ethics/72.html)
5. [Чим](http://subject.com.ua/psychology/ethics/73.html) дискусія відрізняється від мозкового штурму?
6. ["Мозковий штурм"](http://subject.com.ua/psychology/ethics/74.html). Особливості проведення.

**Вправа на розвиток емоційного інтелекту**

Студенти формують групи по 2-3 осіб. Необхідно поставити один одному запитання для того, щоб викликати наступні емоції: радість, подив, жаль, розчарування, підозрілість, смуток, веселощі, холодну байдужість, спокій, зацікавленість, впевненість, бажання допомогти, втома, хвилювання, ентузіазм. Наприкінці вправи обмін емоціями та враженнями між студентами.

**Вправа на розвиток навичок аргументації «Сніданок з героєм»**

Уявіть ситуацію, у кожного з присутніх є можливість поснідати з будь-якою людиною. Це може бути знаменитість сьогодення, історична постать, звичайна людина. Кожен повинен визначити для себе, з ким він хотів би зустрітися, та чому. Студенти поділяються на пари. В парі треба вирішити, з ким одним саме з 2 героїв будуть снідати. На дискусію є 2 хвилини. Тепер пари об’єднуються в четвірки. На дискусію також дається 2 хвилини. І так до повного об’єднання групи та визначення 1 героя, з яким буде снідати вся група.

**Домашнє завдання**

1. Заповніть таблиці та проаналізуйте їх:

Таблиця 7.1

Форми колективного обговорення проблем

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма колективного обговорення проблеми | Сутність | Кількість учасників | Можливі ситуації застосування | Недоліки |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Таблиця 7.2

Особливості ділового спілкування в різних країнах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Країна | Особливості спілкування | Відмінності від українського ділового ведення переговорів |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Тема 8. Конфлікти: поняття, причини виникнення та стратегії їх вирішення в професійних комунікаціях**

1. Сутність та характерні риси конфлікту.
2. Причини міжособистісних конфліктів.
3. Ділові конфлікти в організації.
4. Управління конфліктами в діловій сфері.

**Терміни та категорії:** конфлікт, види конфліктів, вертикальні та горизонтальні конфлікти, політичні, соціальні, економічні, організаційні конфлікти, конфліктна ситуація, ухиляння, згладжування, примушування, компроміс, вирішення, управління конфліктом.

1. **Конфлікт** (з лат. сonflictus – зіткнення) – стан, процес суперечностей, які переросли у зіткнення, протиборства різноспрямованих, несумісних одна з одною тенденцій суб’єктів взаємодії у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях, у системі “індивід-група”, взаємодіях груп і  який пов’язаний з гострими  негативними емоційними переживаннями (напруга, тривога, невпевненість, переживання, стрес). Цими тенденціями можуть бути розбіжності у мотивах, поглядах,  незгоди і сподівання різних думок, потреб, бажань, стилів життя та поведінки, надій, інтересів, особистісних особливостей.

**Предмет конфлікту** – об’єктивно наявна чи уявна проблема, яка ставши суперечністю, служить  причиною зіткнення та протиборства між сторонами.

**Види конфліктів**

Для правильного розуміння й аналізу конфліктів важливе значення має визначення, на основі відповідних ознак класифікації, видів конфліктів.

На основі сфери прояву конфліктів виділяють політичні, соціальні, економічні, організаційні конфлікти:

* політичні – зіткнення з приводу розподілу владних повноважень, форми боротьби за владу;
* соціальні – суперечності в системі стосунків людей (груп), що характеризуються посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів;
* економічні – в основі них суперечності між економічними інтересами окремих особистостей, груп.
* організаційні – відкрита форма існування суперечливих інтересів в організації, що виникають у процесі взаємодії людей під час вирішення питань організаційного (виробничого) та особистісного характеру.

За статусом учасників  (або напрямом впливу) існують вертикальні, горизонтальні та змішані конфлікти:

* вертикальні  – беруть участь суб’єкти з різним статусом (конфлікти, що мають “вертикальну” лінію, відносять до управлінських конфліктів);
* горизонтальні  – задіяні суб’єкти з однаковим статусом;
* змішані – представлені і “вертикальні”, і “горизонтальні” складові

За сферою перебігу в організації виділяють**міжособистісні (особистісно-емоційні)** та **ділові** конфлікти.

**Умови виникнення конфлікту**

Умовами виникнення конфлікту є усвідомлення індивідом (групою) нестачі якогось важливого життєвого ресурсу (влада, матеріальні,  духовні ресурси та ін. ), або усвідомлення ситуації що склалася, як перешкоди для досягнення поставленої мети.

Передумовою  виникнення конфлікту є створення в соціальній системі потенціалу напруженості, який об’єктивується в реальну напруженість, матеріалізуючись в соціальні очікування, позиції, конкретні дії суб’єктів. Це приводить до формування **суб’єкту конфліктної ситуації**, який може ініювати конфліктну ситуацію

**Конфліктна ситуація** – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності в цінностях, інтересах, потребах і соціальних очікуваннях сторін (Дуткевич), або ситуація що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

Стадії (етапи) конфлікту:

* Виникнення конфліктної ситуації.
* Усвідомлення ситуації як конфліктної хоча б однією із сторін.
* Стадія конфліктної поведінки або взаємодії.
* Стадія вирішення конфлікту.

2. Міжособистісні конфлікти відносяться до найпоширеніших психологічних конфліктів. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин: сім’я; організація (колектив); суспільство (установи соціальної сфери (торгівля, сфера послуг та ін.), державні установи, суспільний транспорт, вулиця та ін.).

Варіанти позиції у конфліктній ситуації:

* Ухиляння – полягає у відмові від конфліктної взаємодії. Даний підхід може бути ефективним у разі, якщо: предмет суперечності не є для людини великою цінністю, важливо зберегти з людиною “нормальні” стосунки, відсутні умови для ефективного вирішення конфлікту (які в подальшому можуть з’явитися).
* Згладжування – базується на реалізації принципу кота Леопольда “Давайте жити дружно!” або принципу “Не потрібно розхитувати човен!”. Хоча проблема, яка лежить в основі конфлікту, не вирішується, може наступити тимчасовий спокій. Рано чи пізно негативні емоції, які накопичуються, невирішення проблеми можуть призвести до вибуху та розгортання конфлікту.
* Примушування – полягає в намаганні примусити іншого прийняти свою точку зору, намаганні отримати перемогу в конфлікті.
* Компроміс – характеризується прийняттям, до певної міри, точки зору іншої сторони. Позитивним є те, що здатність до компромісу в критичних ситуаціях є цінною. Але такий підхід з часом може призвести до незадоволення “половинним” рішенням і поновлення конфлікту.
* Вирішення (улагодження, розв’язання) – полягає у намаганні улагодити конфлікт на основі вирішення проблеми, яка лежить в його основі. Вирішення конфлікту можливе тільки на основі **співробітництва**, яке базується на впевненості сторін конфлікту в тому, що розбіжності в поглядах є закономірними і сторони визнають право один одного на особисту думку, позицію та готові зрозуміти один одного, що дає можливість аналізувати причини розбіжностей і знайти прийнятний для всіх вихід. Той, хто спирається на співробітництво, не намагається досягти своєї мети за рахунок іншого, а шукає вирішення проблеми.

**Управління конфліктом** **–** цілеспрямований, обумовлений об’єктивними законами впливу на його динаміку в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт.

**Практичні ситуації з вирішення конфліктів**

***Ситуція 1.*** Вас нещодавно призначили менеджером з управління персоналом. Ви ще не знаєте всіх співробітників, а вони – Вас. Ви йдете на нараду до генерального директора та бачите 2 співробітників, які палять та жваво про щось спілкуються. Повертаючись з наради через годину, помічаєте, що ситуація не змінилась. Які Ваші дії?

***Ситуація 2.*** Ви – начальник відділу. У відділі напружена робота, не вистачає співробітників. Виїзжаючи у відрядження Ви випадково зустрічаєте свою підлеглу, яка знаходиться на лікарняному, у здоровому вигляді та зустрічає когось на вокзалі. Якими будуть Ваші дії? Чому?

***Ситуація 3.*** Одна співробітниця постійно висловлює претензії іншій про багаторазово повторюючі помилки, які та робить. Інша співробітниця сприймає все на власний рахунок, за образу. Що робиити керівнику відділу? Який це конфлікт та як його вирішити?

***Ситуація 4.*** Керівник прийняв на роботу спеціаліста, котрий повинен бути безпосередньо підлеглий його заступнику. Це рішення не було погоджено з ним. Незабаром виявилось, що новоприйнятий працівник не взмозі виконувати поставлені завдання. Заступник службовою запискою повідомив свого керівника про це. Які дії керівника? Як би Ви вчинили в даній ситуації?

***Ситуація 5.*** У відповідь на критику зі сторони підлеглого, яка пролунала на нараді, начальник почав чіплятися до нього через дрібниці та проводити прискіпливий контроль щодо його службової діяльності. Як вирішити дану ситуацію?

**Кейси з управління конфліктами** (*викладач к.е.н. Ткачук В.О.*)

*1-й рівень (розпізнайте конфлікт)*

1. Особа усвідомлює, що призначення в якості її підлеглої близької людини відобразиться на трудовій дисципліні та морально-психологічному клімату в колективі, проте не інформує про це вище керівництво, розраховуючи на те, що в подальшому керівник обере інший, більш м’який ніж звільнення спосіб врегулювання ситуації.

2. Людина придбала верхній одяг, який зовсім їй не подобається, але аргументи продавця були досить переконливі і, зрештою, зробили своє.

3. Підліток пішов з дому святкувати випуск з університету і не попередив батьків.

4. Студент мав з’явитися до проректора з виховної роботи на приватну розмову щодо невідвідуваності занять, однак через свою нерішучість не заважився постукати і зайти. Його мучать глибокі переживання щодо необдуманості скоєного, що може коштувати йому відрахування з університету.

5. Особа є членом організаційного комітету конкурсу студентських наукових робіт, при цьому близька їй особа або особа, з якою пов’язаний її приватний інтерес, бере участь у цьому конкурсі.

6. Особа при прийнятті на роботу повідомила про себе недостовірну інформацію, що в результаті дала можливість отримати вакансію.

7. Працівник спізнився на роботу на п’ять хвилин і його відсутність на роботі була помічена керівництвом.

8. Працівник навмисне завдав шкоди майну підприємства.

9. Службова особа державного органу здійснює контрольні заходи щодо комерційної організації, в якій працює близька їй особа або особа, з якою пов’язаний її приватний інтерес.

10. Продавець через неуважність не вклав у пакунок покупця одних із оплачених товарів.

*2 рівень (обґрунтуйте стратегію вирішення конфлікту)*

1. Є дві команди, які незалежно одна від одної працюють над схожими проектами. За представлений результат усім учасникам команди керівництво компанії гарантує премії. У відведений термін обидві команди одночасно представили власті результати зі своїх проектів. Керівництво мусить ухвалити рішення щодо цього *(застосувати стратегію виходу або відсторонення від конфлікту)*.

2. Досвідчений працівник пропрацював на підприємстві багато років і заслужив визнання серед колег по роботі і керівництва. На його думку заробітна плата працівника такого рівня як у нього має бути значно вищою, ніж є зараз. Він вирішив прямо сказати про це керівнику. Працівник вирішив для себе, що у випадку відмови, обов’язково подасть у службу персоналу заяву про звільнення *(застосувати стратегію досягнення компромісу між сторонами конфлікту)*.

3. Студенти групи довго не могли обрати старосту групи. Жоден із кандидатів, якого висували окремі мікрогрупи в їх колективі, не влаштовував групу загалом. До вирішення цієї ситуації вирішили залучити куратора групи. Куратор, оцінивши ситуацію, обрав старостою групи людину, з якою він був знайомий особисто і мав гарні відносини. Втім, її кандидатура навіть не з’являлася серед висунутих *(застосувати стратегію приглушення конфлікту або його затьмарення іншим видом конфлікту, ситуацією).*

4. В складі персоналу підприємства є два працівники, які однаково заслуговують на їх висунення на керівну посаду. Керівництву самостійно складно вирішити, кого з них обрати в підсумку. Вони вирішують звернутися до консалтингової організації, яка має оцінити професійні компетенції претендентів і обґрунтувати максимально правильне рішення. Розуміючи, що все у їх руках, працівники намагаються проявити себе якнайкраще, часто застосовуючи елементи нечесної конкуренції *(застосувати стратегію боротьби в конфліктній ситуації)*.

5. Працівник підприємства через неуважність зазнав травми на робочому місці, але до останнього намагався приховати цей факт від керівництва. Але травма позначилася на продуктивності його праці. У розмові з керівником йому довелося розповісти про травму. Керівник відразу наказав працівнику залишити робоче місце і звернутися до лікаря. Оскільки робоче місце не може довго простоювати виникло питання пошуку нового працівника *(застосувати стратегію співпраці для спільного вирішення конфлікту)*.

**Питання для обговорення:**

1. Що таке конфлікт?

2. Які особливості вирішення конфліктних ситуацій?

3. Назвіть варіанти позицій у конфліктній ситуації.

4. Наведіть приклади вирішення конфліктних ситуацій, які траплялися в Вашому житті.

5. Які існують етапи вирішення конфліктних ситуацій.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | 1 |  | 3 |  |  |  |  |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 |  |  | 13 |  |  |  |  |  |
|  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 16 |  | 15 |  |
|  |  |  |  |  | 9 |  |  |  |  |  | 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **По горизонталі:** | **По вертикалі:** |
| 5. Збіг обставин, дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації *(інцидент)*6. Зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що приводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями *(конфлікт)*8. Найпоширеніша форма конфлікту, що характеризується найменшою напруженістю його сторін *(суперечка)*11. Прямий відхід від конфлікту *(уникнення)*12. Прагнення до зверхності, прояв агресивності, егоїзму – це чинник людської… *(поведінки)*14. Учасник конфлікту, який бере на себе ініціативу початку конфліктної ситуації *(ініціатор)* | 1. Пошук згоди за допомогою безпосереднього обговорення між учасниками конфлікту *(переговори)*2. Узгодження тактичних підцілей *(координація)*3. Нетерплячість і запальність людей цього типу темпераменту найчастіше робить їх ініціаторами конфліктів *(холерик)*4. Міжособистісна взаємодія, що спрямована на випередження партнера у досягненні якоїсь мети, прагнення переважати, перемогти когось *(суперництво)*7. Конфлікт, який призводить до зниження особистої задоволеності і зниження ефективності організації *(дисфункціональний)*9. Звернення уваги суб’єкта на самого себе і на продукти власної активності, а також будь-яке їх переосмислення *(рефлексія)*10. Спокійний і врівноважений, стійкий тип темпераменту, що характерний для людей, які здатні уникати конфліктів і вирішувати їх *(флегматик)*13. Прогресуючий у часі розвиток конфліктної ситуації *(ескалація)*15. Згода, порозуміння з опонентом, що досягнуті шляхом взаємних поступок *(компроміс)*16. Те, що само по собі є метою, а не засобом для досягнення чого-небудь іншого *(самоціль)* |

**Діагностика акцентуації особистості за питальником Леонгарда**

1. Ваш настрій, зазвичай, буває ясним, незатьмареним?
2. Чи чутливі ви до образ та зневажень?
3. Чи буває так, що у вас на очі навертаються сльози в кіно, театрі, під час розмови?
4. Чи виникають у вас по закінченню певної роботи сумніви з приводу якості її виконання, та чи перевіряєте ви, на скільки вірно все було зроблено?
5. Чи були ви в дитинстві таким же сміливим, як ваші однолітки?
6. Чи часто у вас бувають різкі зміни настрою (тільки що були на «сьомому небі» від щастя, і раптом вам стає дуже сумно)?
7. Чи буваєте ви, зазвичай під час веселощів, у центрі уваги?
8. Чи бувають дні, коли ви без особливих причин бурчливі та дратівливі і всі вважають, що вас краще не чіпати?
9. Чи завжди ви відповідаєте на листи одразу після того як їх прочитали?
10. Ви серйозна людина?
11. Чи здатні ви на певний час так сильно захопитися чимось, що все інше перестає бути значимим для вас?
12. Ви винахідливі?
13. Чи швидко ви забуваєте образи і зневаги?
14. Чи м’якосерда ви людина?
15. Коли кидаєте лист у поштову скриньку, ви перевіряєте чи опустився він туди?
16. Чи потребує ваше честолюбство того, щоб в роботі (навчанні) ви були одним з кращих?
17. Чи боялися ви в дитинстві грози та собак?
18. Чи смієтеся ви іноді над непристойними жартами?
19. Чи є серед ваших знайомих люди, які вважають вас педантичними?
20. Чи дуже залежить ваш настрій від зовнішніх обставин і подій?
21. Чи люблять вас знайомі?
22. Чи часто ви знаходитесь під впливом сильних внутрішніх поривів?
23. Ваш настрій зазвичай трохи пригнічений?
24. Чи траплялося вам ридати, переживаючи тяжке нервове потрясіння? Чи була у вас хоча б один раз істерика або нервовий зрив?
25. Чи важко вам довго сидіти на одному місці?
26. Чи відстоюєте ви свої інтереси, коли по відношенню до вас допускається несправедливість?
27. Чи любите ви хвалити себе?
28. Чи зможете ви у разі потреби зарізати домашню тварину або птицю?
29. Чи дратує вас, якщо скатертина або занавіска висить нерівно, чи намагаєтеся ви виправити це?
30. Чи боялися ви в дитинстві залишатися самі вдома?
31. Чи часто псується ваш настрій без очевидних причин?
32. Чи траплялося вам бути одним з кращих в вашій професійній або навчальній діяльності?
33. Вас легко розгнівити?
34. Чи здатні ви бути пустотливо-веселим?
35. Чи бувають у вас стани, коли ви наповнені щастям?
36. Чи змогли б ви грати роль конферансьє у веселих виставах?
37. Чи брехали ви коли-небудь у своєму житті?
38. Чи говорити ви людям свою думку про них прямо в очі?
39. Чи можете ви спокійно дивитися на кров?
40. Чи подобається вам робота, коли тільки ви відповідальний за неї?
41. Чи заступаєтеся ви за людей, по відношенню до яких була допущена несправедливість?
42. Чи турбує вас необхідність спуститись в темну комору, увійти в порожню темну кімнату?
43. Чи надаєте перевагу діяльності, яка не потребує великої клопітливості і передбачає швидке виконання?
44. Ви товариська людина?
45. Чи з задоволенням у школі ви декламували вірші?
46. Чи втікали ви в дитинстві з дому?
47. Зазвичай ви без коливань поступаєтеся місцем в громадському транспорті пасажирам похилого віку?
48. Чи часто вам життя здається важким?
49. Чи траплялося вам засмучуватись через якийсь конфлікт так, що після цього були не в змозі піти на роботу?
50. Чи можна сказати, що у випадку невдачі ви не втрачаєте почуття гумору?
51. Чи намагаєтеся ви помиритися, якщо кого-небудь образили або хто-небудь образив вас? Чи робити ви перші кроки до примирення?
52. Чи дуже вам подобаються тварини?
53. Чи траплялося вам, йдучи з дому, вертатися, щоб перевірити: чи не сталося чого-небудь?
54. Чи турбували вас коли-небудь думки про те, що з вами або вашими родичами має щось статися?
55. Чи суттєво залежить ваш настрій від погоди?
56. Чи важко вам виступати перед великою аудиторією?
57. Ви можете вдарити кривдника, якщо він вас образив?
58. Чи дуже ви полюбляєте веселитись?
59. Чи завжди ви говорите те, що думаєте?
60. Чи можете ви під впливом розчарування впасти у відчай?
61. Чи подобається вам роль організатора в якій-небудь справі?
62. Чи наполегливі ви на шляху до мети, якщо зустрічаєте які-небудь перешкоди?
63. Чи відчували ви коли-небудь задоволення при невдачах людей, які вам неприємні?
64. Чи може трагічний фільм розхвилювати вас так, що на очах з’являться сльози?
65. Чи часто вам заважають заснути думки про проблеми минулого або майбутньої справи?
66. Чи властиво вам було у шкільні роки підказувати або давати списувати товаришам?
67. Чи змогли б ви пройти в темряві один через кладовище?
68. Ви, не роздумуючи, повернули б зайві кошти в касу, якщо б дізналися, що отримали їх занадто багато?
69. Чи приділяєте ви велике значення тому, що кожна річ в вашому будинку повинна знаходитись на своєму місці?
70. Чи траплялося вам, лягаючи спати в прекрасному настрої, прокидатися ранком з поганим самопочуттям, яке триває декілька годин?
71. Чи легко ви пристосовуєтеся до нової ситуації?
72. Чи часто у вас бувають головні болі, запаморочення?
73. Ви часто посміхаєтеся?
74. Чи зможете ви спілкуватися з людиною, про яку ви поганої думки, так привітно, що ніхто і не здогадається про ваше реальне відношення до неї?
75. Ви рухлива людина?
76. Чи сильно ви страждаєте, коли вчиняється несправедливість?
77. Ви настільки любите природу, що можете назвати себе її другом?
78. Виходячи з дому або лягаючи спати, завжди перевіряєте чи закриті крани, погашене світло, зачинені двері?
79. Ви лякливі ?
80. Чи може прийняття алкоголю змінити ваш настрій?
81. Чи з задоволенням ви приймали (або приймаєте) участь у гуртках художньої самодіяльності?
82. Чи тягне вас іноді поїхати далеко від дому?
83. Чи дивитеся ви на майбутнє трохи песимістично?
84. Чи бувають у вас переходи від веселого настрою до пригніченого?
85. Чи можете розвеселити людей, бути душею компанії?
86. Чи довго зберігаєте почуття гніву, досади?
87. Чи переживаєте ви тривалий час негаразди інших людей?
88. Чи завжди погоджуєтеся із зауваженнями в свою адресу, правильність яких усвідомлюєте?
89. Чи могли ви в шкільні роки переписати через виправлення сторінку в зошиті?
90. По відношенню до людей ви більше недовірливі і обережні, ніж довірливі?
91. У вас часто бувають страшні сновидіння?
92. Чи буває коли-небудь, що ви остерігаєтеся того, що кинетеся не за своєю волею під проїжджаючий поїзд або можете випасти з вікна верхнього поверху висотного будинку?
93. Чи стає вам веселіше в оточенні веселих друзів?
94. Чи здатні ви відволіктися від тяжких проблем, що потребують швидкого вирішення?
95. Чи здійснюєте ви під впливом алкоголю раптові імпульсивні вчинки?
96. В розмовах більше мовчите, ніж говорите?
97. Чи могли б, зображуючи кого-небудь, так захопитися, щоб на якийсь час забути, хто ви є на справді?

**Аналіз результатів**

Підрахуйте кількість відповідей, що збігаються з «Ключем до питальника» за кожним типом акцентуації окремо, в тому числі – за показником щирості. Суму балів помножте на відповідний коефіцієнт. Якщо отриманий результат менше 8, то говорять про відсутність вираженості даної акцентуації, значення від 8 до 12 є середніми. Якщо підсумковий показник переважає 12, то це вважається ознакою акцентуації за даним типом, а перевищення 18 (максимальне значення – 24) свідчить про яскраво виражену акцентуацію.

Максимальний бал за «шкалою щирості» складає 9. При сумі балів, яка не перевищує 3, можна вважати, що відповіді випробуваного цілком щирі, при сумі балів від 4 до 6 щирість його відповідей підлягає сумніву. При показнику 7-9 балів відповіді визнаються неправдивими, а результати тестування недостовірними.

**Ключ до питальника**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Тип акцентуації* | *Коефіцієнт* | *Питання, на які отримана відповідь «так»* | *Питання, на які отримана відповідь «ні»* |
| Демонстративний | 2 | 7,21,24,32,45,49,71,74,81,94,97 | 56 |
| Педантичний | 2 | 4,15,19,29,43,53,65,69,78,89,92 | 40 |
| Гіпертимічний | 3 | 1,12,25,36,50,61,75,85 | - |
| Дистимічний | 3 | 10,23,48,83,96 | 34,58,73 |
| Циклотимічний | 3 | 6,20,31,44,55,70,80,93 | - |
| Екзальтований | 6 | 11,35,60,84 | - |
| «Застрягаючий» | 2 | 2,16,26,38,41,62,76,86,90 | 13,51,66 |
| Збудливий | 3 | 8,22,33,46,57,72,82,95 | - |
| Стурбований | 3 | 17,30,42,54,79,91 | 5,67 |
| Емотивний | 3 | 3,14,52,64,77,87 | 28,39 |
| Щирість | 1 | 9,47,59,68,88 | 18,27,37,63 |

**Акцентуації особистості та їх роль у професійній діяльності** *(к.е.н. Ткачук В.О.)*

**Демонстративний тип.** Головною особливістю демонстративної особистості є потреба і постійне прагнення створити враження. Ці люди добре пристосовуються до інших, показують себе такими, якими вигідно бути в даній ситуації. Вони грають ту роль, що імпонує партнерові. Завдяки цьому легко встановлюють контакти, входять у довіру до потрібних людей, товариські, привітні, ввічливі, готові зробити будь-яку послугу. Ними рушить прагнення до лідерства і потреба у визнанні. Люди з демонстративним типом акцентуації можуть висловлювати блискучі, переконливі промови; вміють відчувати аудиторію, здатні захопити інших неординарністю мислення і вчинків. **Вони прекрасно підходять для виконання представницьких функцій, проведення презентацій і своєрідної реклами дій та ідей.** Як правило, мають широкий спектр знань у багатьох сферах діяльності, але, на жаль, ці знання не відрізняються своєю глибиною.

Таким людям не вистачає скрупульозності в роботі, принциповості, уміння працювати ретельно і клопітливо, вони не здатні до тривалої концентрації волі. У той же час очікують підвищеної оцінки, прагнуть показати свою перевагу і практично ніколи не усвідомлюють своїх помилок. Якщо зіштовхуються із труднощами, то часто перекладають їх на плечі інших. Можуть використовувати «втечу в хворобу» не тільки для того, щоб акцентувати на себе увагу і викликати співчуття, але і як спосіб ухилення від виконання обов’язків, запобігання труднощам.

Демонстративні особистості часто змінюють місце роботи і професію. Звільнення з роботи, що нібито є занадто важким, супроводжується демонстрацією «виснаження нервової системи», «перевтоми», про які об’єктивно мова не йде.

**Педантичний тип.** Особливістю цього типу акцентуації є підвищена акуратність, тяга до порядку, скрупульозність і пунктуальність. Такі люди розважливі, обережні і серйозні. До роботи відносяться дуже сумлінно, завжди все доводять до кінця. Жодна дрібниця не вислизає від їхньої уваги. Це люди обов’язку: якщо щось пообіцяли – обов’язково зроблять, причому ґрунтовно і добре. **З них виходять прекрасні бухгалтера, економісти, фінансисти. Вони незамінні в роботі, для виконання якої потрібна велика точність і охайність.** Конфліктують педантичні особистості рідко, виступаючи в конфлікті скоріше пасивною, ніж активною стороною. У той же час дуже сильно реагують на будь-яке порушення порядку.

Люди з педантичним типом акцентуації на службі часто поводяться як бюрократи, пред’являючи до оточуючих багато формальних вимог. Можуть «дістати» інших своєю занудністю. Властиві їм нерішучість і обережність затруднюють прийняття рішень. Перш ніж що-небудь зробити, вони довго і ретельно все обмірковують, багаторазово перевіряють. Їм властиві небажання різких змін і нездатність брати на себе відповідальність.

Педантичні особистості надзвичайно постійні. Вони не люблять змінювати роботу, цінують її, люблять свій колектив, як правило, не дуже прагнуть до підвищення по службі і можуть проробити на одному місці все життя.

**Гіпертимічний тип.** Головною особливістю людей з вираженою гіпертимічною акцентуацією є переважне перебування в гарному настрої. Вони енергійні, бадьорі, життєрадісні. Люблять гучні великі компанії, часто виступають у ролі заводіяк, розповідають байки, анекдоти, з ними весело і цікаво. Піднятий настрій у них поєднується з високою активністю і спрагою діяльності. Вони діловиті, винахідливі, ініціативні. Такі люди здатні вести за собою, мають авторитет, у колективі бувають в центрі уваги, мають живий інтелект. У них добре розвинуті вольові компоненти поведінки, тому у всіх проявах ці люди швидкі: швидко думають, швидко говорять, швидко приймають рішення. Вільний розум, легкість підходу до проблем сприяють різноманіттю ідей, знаходженню творчих нестандартних рішень. Це активні оптимісти. **Для них підходять такі види діяльності, де доречні ініціатива, ризик, рішучість, швидкість, але в той же час немає потреби вирішувати проблеми, що вимагають обережного й обміркованого підходу.** У цьому випадку їхні рішення можуть бути необачливі.

При багатьох позитивних якостях гіпертимічним особистостям не вистачає серйозності і сталості, ретельності, зосередженості і посидючості. У них багато ідей, вони одразу беруться за декілька справ, але мало що доводять до завершення. Прагнення до самостійності може служити джерелом конфліктів. При цьому характерні вибухи гніву і дратівливості, особливо коли вони зустрічають сильний опір. На зауваження реагують бурхливо, але відхідливі і незлопам’ятні.

Таких людей обтяжує самотність, одноманітність діяльності, тверда дисципліна і суворі правила. Вони погано переносять контроль над собою і, якщо відчувають, що потрапляють у залежність, прагнуть розірвати відносини.

**Дистимічний тип.** Цей тип акцентуації особистості протилежний попередньому. Головна його особливість – сконцентрованість на похмурих, сумних сторонах життя, песимізм. Люди цього типу відрізняються серйозністю в усьому, високими моральними принципами. Для них характерна низька контактність, небагатослівність у бесіді. До обов’язків відносяться дуже сумлінно, з великою відповідальністю. Роботу виконують акуратно і ретельно. **Досягають високих результатів там, де не потрібно швидкості, енергійності, постійного спілкування, прийняття відповідальних рішень.** Мають високорозвинене почуття справедливості.

Представники дистимічного типу акцентуації, як правило, похмурі, незговірливі. У них занижена самооцінка, трохи уповільнене мислення. Характерні соціальна пасивність і відсутність цілеспрямованості, невпевненість у правильності прийнятих рішень. У невдачах схильні обвинувачувати себе.

У спілкуванні з оточуючими тактовні і справедливі, не егоїстичні. Образи носять у собі, виходу емоціям не дають. У взаєминах з керівництвом легко пристосовуються, виробляють соціально очікувану поведінку.

**Циклотимічний тип.** Для представників цього типу акцентуації характерна періодична зміна гіпертимічних і дистимічних станів, хвилеподібна зміна поведінки від збудження до депресії. У період збудження їм властиві всі ознаки гіпертимічної акцентуації, у період депресії – дистимічної. Поведінка стає непередбаченою, суперечливою, піднятий настрій змінюється дратівливістю й агресивністю. Зміни настрою часто відбуваються без видимих причин, іноді все залежить від зовнішніх подій. У веселому оточенні це може бути найвеселіша людина. Радісні події викликають спрагу діяльності, підвищену балакучість, фонтани ідей; сумні – пригніченість, сповільненість реакцій і мислення. У групі сумних людей людина з циклотимічним типом акцентуації буде найсумнішою.

В силу частої зміни настрою у циклотимічних особистостей спостерігається слабкий рівень працездатності, тому їм протипоказані підвищені навантаження. У роботі в них спостерігається швидке стомлення і зниження творчої активності. **Вони погано працюють у команді, надають перевагу роботі за індивідуальним (бажано гнучким) графіком з персональною відповідальністю.**

**Екзальтований тип.** Головна особливість – бурхлива, екзальтована реакція на події. Люди цього типу легко приходять у захват від радісних подій і в розпач – від сумних, але при цьому не мають схильності до депресивних реакцій, оскільки знову легко піддаються радості. Внутрішня вразливість і переживання поєднуються з їх яскравим зовнішнім проявом. У висловленнях екзальтованих особистостей постійно використовуються підвищені тони, яскраві описи, барвисті обороти. У них сильна тяга до всього прекрасного. **Мають гарний смак: з них виходять гарні художники, дизайнери.** Ці люди прив’язані до друзів і близьких, альтруїстичні, мають почуття жалю, виявляють яскравість і щирість почуттів.

У той же час люди екзальтованого типу акцентуації рвучкі, з мінливим настроєм. Навіть при незначних невдачах можуть випробувати глибоке розчарування і припиняти початі справи.

Екзальтованим особистостям властива висока контактність, балакучість, улюбливість. Вони часто сперечаються, але рідко доводять справи до відкритих конфліктів. У конфліктних ситуаціях виступають як активною, так і пасивною стороною.

**«Застрягаючий»тип.** Для людей цього типу характерна висока стійкість афекту, тобто стійкість сильних емоційних переживань. При уявному поверненні до стресової ситуації вони переживають такі ж емоції, які супроводжували стрес. Афект у таких людей зберігається значний час, навіть при відсутності подразників, що його підкріплювали б. Такі люди відрізняються здатністю до тривалої вольової напруги. **Це невтомні і цілеспрямовані трудівники, що мають почуття зобов’язання, принципові, вимогливі до себе й інших, наполегливі і послідовні.** Вони безстрашні і здатні до самопожертвування, тому на початку кар’єри, як правило, одержують визнання і симпатію оточення. Прагнуть досягти високих показників у будь-якій справі, за яку беруться, виявляючи велику завзятість у досягненні своїх цілей.

Але разом з тим представники цього типу дуже чуттєві до образ, підозріливі, недовірливі та ревниві. Їх характеризує помірна товариськість, занудство, схильність до правонавчання. Майже завжди незговірливі і не переносять заперечень. Тому **переговорна діяльність їм просто протипоказана.** Часто страждають від уявної несправедливості по відношенню до себе. І, оскільки переживання афекту часто поєднується з фантазуванням, дуже злопам’ятні та мстиві.

«Застрягання» афекту у таких людей можливе не тільки у випадку моральної шкоди, але і під час досягнення певного успіху. В цій ситуації проявляється зазнайство, самовпевненість, зарозумілість, викликані надмірним честолюбством. Люди із «застрягаючим» типом акцентуації часто виступають ініціаторами конфліктів, в яких жорстко та настирливо нав’язують свої інтереси.

**Збудливий тип**. Головною особливістю збудливих особистостей є імпульсивність та інстинктивність поведінки. На першому місці для них – задоволення фізіологічних потягів, абсолютне потурання своїм бажанням і прагненням. **Такі люди багато уваги приділяють своєму фізичному здоров’ю на відміну від інтелектуального розвитку.** Ця акцентуація проявляється особливо вираженою впертістю і настирливістю переважно у фізичній роботі, підвищеним відчуттям суперництва, ревнивим і задиристим характером, схильністю до накопичення від’ємних емоцій з наступним вибухом афекту.

Представники збудливого типу акцентуації відрізняються схильністю до імпульсивних реакцій, непродуманими діями та висловлюваннями, поганим засвоєнням досвіду, максималізмом поглядів, швидко змінюваними емоціями, нестійкістю самооцінки при надмірній амбіціозності. Якщо їм щось не подобається, відразу обурюються і висловлюють невдоволення. Примирення не шукають, терпимість їм не притаманна. Не здатні до обміну думками, дратівливі, запальні, агресивні, схильні до грубості та хамства. В стані афекту здатні до рукоприкладства і прояву насилля. Моральні норми в їх житті не відіграють помітної ролі. Але жорстокість проявляється тільки в моменти ярості, в моменти розрядки накопиченої дратівливості. У звичайному стані – це турботливі, господарські і добрі люди, готові надати будь-яку допомогу.

В силу своїх особливостей збудливі особистості дуже невживчиві. На роботі вступають в сварки і конфлікти через найменші дрібниці як з співпрацівниками, так і з начальством. Причому в конфліктах займають активну, провокуючу позицію. Тому на одному місці довго не затримуються і надають перевагу роботі, де виступають самі собі начальниками.

**Тривожний тип.** Представники цього типу акцентуації відрізняються підвищеною тривожністю, переживанням з приводу можливих невдач, через свою долю і долю своїх близьких, причому без об’єктивних для цього приводів. Такі люди володіють почуттям зобов’язання, відповідальності, високими моральними та етичними якостями. Вони дружелюбні, самокритичні та виконавчі, утримуються від необдуманих вчинків і поспішних рішень. Добре працюють, якщо немає нервово-психічних навантажень. **Нададуть найбільшу користь як аналітики, консультанти та експерти.** В міру вираження тривога не дозволяє їх заснути під час роботи в умовах монотонних шумів та вібрації.

В той же час тривожні люди відрізняються нерішучістю, покірністю, невпевненістю у власних силах, нездатністю постояти за себе. Вони соромляться виступати перед аудиторією і не можуть відстоювати свої позиції в суперечці, легко піддаються впливу і залюбки підкоряються опіці.

Тривожні особистості рідко вступають в конфлікти, відіграючи у них в основному пасивну роль. У конфліктних ситуаціях пукають опору та підтримку.

**Емотивний тип.** Основноювідмінною рисою емотивних особистостей є висока чуттєвість і глибокі реакції в області тонких емоцій. Для них характерні м’якосердість, доброта, задушевність, відзивчивість, високо розвинута емпатія, а також підвищена слізність. Такі люди здаються крихкими, ніжними та наївними. Вони дуже віддані і вірні, їм притаманні альтруїзм, співчуття, доброзичливість, співпереживання, відчуття зобов’язання, обов’язковість та виконуваність. **Емотивні особистості добре працюють там, де потрібне відмінне розуміння людських емоцій.**

Але разом з тим такі люди вкрай вразливі, що викликає необхідність «оранжерейного» відношення до них. Вони дуже чуттєві до думки оточуючих: будь-яке різко сказане слово може привести їх в стан глибокого смутку. Самооцінка також дуже залежить від думки оточуючих. Відстоювати свої інтереси абсолютно не можуть.

Емотивні особистості рідко вступають в конфлікти, образи носять в собі, не виплескуючи назовні.

Ми розглянули десять основних типів акцентуації особистості. Окрім видимих, зустрічаються неявно виражені (так звані скриті) акцентуації чи випадки одночасного загострення декількох рис. Такі варіанти також необхідно враховувати у роботі з кадрами.

На кінець хотілося б ще раз підкреслити, що класифікація акцентуацій особистості – це класифікація не відхилень, а крайніх варіантів норми. При сприятливому розвитку акцентуйовані особистості можуть володіти ще більшим творчим потенціалом, ніж неакцентуйовані, – варто лише направляти його в потрібне русло.

Тестові запитання для самоперевірки знань:

1) Спілкування – це процес установлення й розвитку контактів між людьми, що виникає як потреба у спільній діяльності та включає

A) сприйняття, пізнання і розуміння партнерів по спілкуванню (перцептивна сторона спілкування)

B) обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування)

C) вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування)

D) всі відповіді вірні

2) Феофан Прокопович

A) учений, письменник, оратор Києво-Могилянської академії

B) учений, письменник, оратор Львівської братської школи

C) учений, письменник, оратор Острозької греко-слов'ян-латинської школи

D) вірна відповідь відсутня

3) Для ораторської майстерності найважливішим є вміння оратора

A) дотримуватися відповідності стилю

B) дотримуватися відповідності предмету

C) дотримуватися часу

D) дотримуватися відповідності між стилем, предметом, часом

4) Холодний стиль

A) стиль, у якому нагромаджено надміру засобів образності

B) стиль, у якому немає живого смислу, думка мертва, а є багатослівність, що не має душі

C) простий стиль стає вадою промови, коли свідчить про бідність думок, змісту предмета, думок оратора, невміння та відсутність вишколу, проте він доречний в офіційних ділових стосунках

D) є вадою практичної, дорадчої промови, але він доречний у творчості та в близьких стосунках між людьми, у спілкуванні з Богом

5) Поетичний стиль

A) стиль, у якому нагромаджено надміру засобів образності

B) стиль, у якому немає живого смислу, думка мертва, а є багатослівність, що не має душі

C) простий стиль стає вадою промови, коли свідчить про бідність думок, змісту предмета, думок оратора, невміння та відсутність вишколу, проте він доречний в офіційних ділових стосунках

D) є вадою практичної, дорадчої промови, але він доречний у творчості та в близьких стосунках між людьми, у спілкуванні з Богом

6) Надмірний (надутий, високопарний)

A) стиль, у якому нагромаджено надміру засобів образності

B) стиль, у якому немає живого смислу, думка мертва, а є багатослівність, що не має душі

C) простий стиль стає вадою промови, коли свідчить про бідність думок, змісту предмета, думок оратора, невміння та відсутність вишколу, проте він доречний в офіційних ділових стосунках

D) є вадою практичної, дорадчої промови, але він доречний у творчості та в близьких стосунках між людьми, у спілкуванні з Богом

7) Сухий стиль

) стиль, у якому нагромаджено надміру засобів образності

B) стиль, у якому немає живого смислу, думка мертва, а є багатослівність, що не має душі

C) простий стиль стає вадою промови, коли свідчить про бідність думок, змісту предмета, думок оратора, невміння та відсутність вишколу, проте він доречний в офіційних ділових стосунках

D) є вадою практичної, дорадчої промови, але він доречний у творчості та в близьких стосунках між людьми, у спілкуванні з Богом

8) Ф. Пркопович радить використовувати такі мовні джерела жартів

A) полісемію (використовувати переносні значення слів, протиставляти їх), порівняння (порівнювати непорівнюване)

B) паронімію (вживати близькі за звучанням слова, дотепно підмінювати їх), персоніфікацію (оживлювати те, що таким не може сприйматися)

C) етимологію (розкривати смішні етимології, особливо імен), гіперболу (значно перебільшувати)

D) всі відповіді вірні

9) Нерефлексивне слухання

A) умовно-пасивне слухання (слухати і не втручатися в мовлення співрозмовника)

B) налагодженні зворотного зв´язку із співрозмовником, для того щоб проконтролювати точність сприймання інформації

C) обиві відповіді вірніС

D) вірна відповідь відсутня

10) Рефлексивне слухання

A) умовно-пасивне слухання (слухати і не втручатися в мовлення співрозмовника)

B) налагодженні зворотного зв´язку із співрозмовником, для того щоб проконтролювати точність сприймання інформації

C) обиві відповіді вірні

D) вірна відповідь відсутня

11) Моносуб’єктний підхід до спілкування

A) грунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших

B) грунтується що людина в цьому світі майже самотня

C) лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації

D) вірна відповідь відсутня

12) Полііндивідний підхід до спілкування

A) грунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших

B) грунтується що людина в цьому світі майже самотня

C) лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації

D) вірна відповідь відсутня

13) Інтеріндивідний підхід до спілкування

A) грунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших

B) грунтується що людина в цьому світі майже самотня

C) лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації

D) вірна відповідь відсутня

14) Суб’єкт-суб’єктний підхід до спілкування

A) грунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших

B) грунтується що людина в цьому світі майже самотня

C) лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації

D) вірна відповідь відсутня

15) Стилі монологічного мовлення та спілкування Ф. Прокоповича

A) Високий та квітчастий стилі

B) Квітчастий та низький стилі

C) Низький та високий стилі

D) Високий, низький та квітчастий стилі

16) Високий стиль

A) має хвилювати людей, для чого треба використовувати сильні емоції, величаві способи викладу своїх почуттів

B) має приносити насолоду, для чого необхідно вживати красиві способи викладу думки

C) стиль служить для повчання

D) вірна відповідь відсутня

17) Квітчастий стиль

A) має хвилювати людей, для чого треба використовувати сильні емоції, величаві способи викладу своїх почуттів

B) має приносити насолоду, для чого необхідно вживати красиві способи викладу думки

C) стиль служить для повчання

D) вірна відповідь відсутня

18) Низький стиль

A) має хвилювати людей, для чого треба використовувати сильні емоції, величаві способи викладу своїх почуттів

B) має приносити насолоду, для чого необхідно вживати красиві способи викладу думки

C) стиль служить для повчання

D) вірна відповідь відсутня

19) Комуніікативна сторона спілкування

A) в основі організована взаємодія для досягнення мети спілкування

B) взаємопізнання співрозмовниками один одного

C) відбувається обмін ідеями, думками, інформацією, розвиток співрозмовників;

D) вірна відповідь відсутня

20) Інтерактивна сторона спілкування

A) в основі організована взаємодія для досягнення мети спілкування

B) взаємопізнання співрозмовниками один одного

C) відбувається обмін ідеями, думками, інформацією, розвиток співрозмовників;

D) вірна відповідь відсутня

21) Перцептивна сторона спілкування

A) в основі організована взаємодія для досягнення мети спілкування

B) взаємопізнання співрозмовниками один одного

C) відбувається обмін ідеями, думками, інформацією, розвиток співрозмовників;

D) вірна відповідь відсутня

22) Маніпулювання

A) грубе поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають іноді навіть приємний характер

B) спілкування, коли “людина людині – вовк”, до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед

C) “людина людині – людина” , спілкування, в якому проявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури

D) вірна відповідь відсутня

23) Конкуренція, суперництво

A) грубе поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають іноді навіть приємний характер

B) спілкування, коли “людина людині – вовк”, до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед

C) “людина людині – людина” , спілкування, в якому проявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури

D) вірна відповідь відсутня

24) Співробітництво

A) грубе поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають іноді навіть приємний характер

B) спілкування, коли “людина людині – вовк”, до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед

C) “людина людині – людина” , спілкування, в якому проявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури

D) вірна відповідь відсутня

25) Безглузда людина

A) людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, вона обов’язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника

B) доброзичлива й спокійна під час розмови

C) не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу

D) нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою несвідомо підштовхує співрозмовника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами й твердженнями

26) Статечна людина

A) людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, вона обов’язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника

B) доброзичлива й спокійна під час розмови

C) не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу

D) нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою несвідомо підштовхує співрозмовника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами й твердженнями

27) Всезнайко

A) людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, вона обов’язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника

B) доброзичлива й спокійна під час розмови

C) не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу

D) нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою несвідомо підштовхує співрозмовника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами й твердженнями

28) Базіка

A) людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, вона обов’язково хоче її виголосити, не прислуховуючись до думки співрозмовника

B) доброзичлива й спокійна під час розмови

C) не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу

D) нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою несвідомо підштовхує співрозмовника до того, щоб він не погоджувався з висловленими тезами й твердженнями

29) Боягуз

A) має відсутній вигляд; те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль

B) людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздою

C) безцеремонно демонструє: все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить

D) не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і про всіх

30) Неприступна людина

A) має відсутній вигляд; те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль

B) людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздою

C) безцеремонно демонструє: все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить

D) не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і про всіх

31) Незацікавлена людина

A) має відсутній вигляд; те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль

B) людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздою

C) безцеремонно демонструє: все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить

D) не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і про всіх

32) Чомучка

A) має відсутній вигляд; те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль

B) людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздою

C) безцеремонно демонструє: все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить

D) не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і про всіх

33) Етикет

A) це сукупність правил поведінки, які регулюють внутрішні прояви людських стосунків

B) це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків

C) обидві відповіді вірні

D) вірна відповідь відсутня

34) Коректність

A) уміння поводитися чемно

B) уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми особливо, зі старшими та молодшими, іншими за соціальним статусом людьми

C) уміння поводитися без приниження гідності інших

D) уміння поводитись пристойно в будь-якій ситуації тощо

35) Тактовність

A) уміння поводитися чемно

B) уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми особливо, зі старшими та молодшими, іншими за соціальним статусом людьми

C) уміння поводитися без приниження гідності інших

D) уміння поводитись пристойно в будь-якій ситуації тощо

36) Вихованість

A) уміння поводитися чемно

B) уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми особливо, зі старшими та молодшими, іншими за соціальним статусом людьми

C) уміння поводитися без приниження гідності інших

D) уміння поводитись пристойно в будь-якій ситуації тощо

37) Вічливість

A) уміння поводитися чемно

B) уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми особливо, зі старшими та молодшими, іншими за соціальним статусом людьми

C) уміння поводитися без приниження гідності інших

D) уміння поводитись пристойно в будь-якій ситуації тощо

38) Переконання

A) це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувати в неї нові установки

B) це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі

C) спосіб психологічного впливу від одного індивіда до іншого на несвідомому рівні

D) особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб

39) Навіювання

A) це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувати в неї нові установки

B) це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі

C) спосіб психологічного впливу від одного індивіда до іншого на несвідомому рівні

D) особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб

40) Психічне зараження

A) це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувати в неї нові установки

B) це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі

C) спосіб психологічного впливу від одного індивіда до іншого на несвідомому рівні

D) особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб

41) Наслідування

A) це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувати в неї нові установки

B) це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі

C) спосіб психологічного впливу від одного індивіда до іншого на несвідомому рівні

D) особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб

42) Маніпулятор

A) це людина, яка прислуховується до інших і враховує їхні інтереси, прагне до самореалізації своєї самобутності та унікальності

B) це частина нашої особистості, яка свідомо (тоді це цинізм) або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети

C) обидві відповіді вірні

D) вірна відповідь відсутня

43) Актуалізатор

A) це людина, яка прислуховується до інших і враховує їхні інтереси, прагне до самореалізації своєї самобутності та унікальності

B) це частина нашої особистості, яка свідомо (тоді це цинізм) або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети

C) обидві відповіді вірні

D) вірна відповідь відсутня

44) Е. Шостром виділяє

A) два типи маніпуляторів

B) три типи маніпуляторів

C) чотири типи маніпуляторів

D) вірна відповідь відсутня

45) Активний маніпулятор

A) намагається ніби уникнути контактів, демонструє індиферентність

B) демонструє роль безпорадного, такого, що мало в чому розуміється

C) прагне впливати на інших, використовуючи активні методи

D) вірна відповідь відсутня

46) Байдужий маніпулятор

A) намагається ніби уникнути контактів, демонструє індиферентність

B) демонструє роль безпорадного, такого, що мало в чому розуміється

C) прагне впливати на інших, використовуючи активні методи

D) вірна відповідь відсутня

47) Пасивний маніпулятор

A) намагається ніби уникнути контактів, демонструє індиферентність

B) демонструє роль безпорадного, такого, що мало в чому розуміється

C) прагне впливати на інших, використовуючи активні методи

D) вірна відповідь відсутня

48) Стилі лідерства

A) авторитарни

B) демократичний

C) ліберальний

D) всі відповіді вірні

49) Суть комунікативного повороту

A) у переході від суб’єкта, який віддає перевагу монологові, до об’єкта, котрий прагне діалогу у спілкуванні та взаємодії з іншими людьми

B) у переході від суб’єкта, який віддає перевагу монологові, до суб’єкта, котрий прагне діалогу у спілкуванні та взаємодії з іншими людьми

C) у переході від суб’єкта, який віддає перевагу діалогові, до суб’єкта, котрий прагне монологу у спілкуванні та взаємодії з іншими людьми

D) вірна відповідь відсутня

50) Перші праці з проблеми ділового спілкування в Україні з'явились

A) у середині 40-х років

B) у середині 50-х років

C) у середині 60-х років

D) у середині 70-х років

51) Термін "культура спілкування " в Україні з'явся у наукових працях

A) у 80-ті роки

B) у 70-ті роки

C) у 60-ті роки

D) у 50-ті роки

52) Коли на Заході зародилася школа "людських відносин"

A) 40-ві роки

B) 50-ті роки

C) 30-ті роки

D) 60-ті роки

53) Скільки дефініцій спілкування нарахував американський психолог Д. Депс

A) 86

B) 96

C) 69

D) 79

54) Мораль

A) це вид громадських відносин, спрямованих на утвердження самоцінності особистості, рівноправності всіх людей

B) це форма громадської свідомості та вид громадських відносин, спрямованих на утвердження самоцінності особистості, рівноправності всіх людей у їхньому прагненні до щасливого та гідного життя

C) обидві відповіді вірні

D) вірна відповідь відсутня

55) Моральна цінність у сучасній філософії та етиці

A) це не лише суб’єктивна значущість певних явищ реальності, пов’язана із задоволенням потреб суб’єкта, у духовному відношенні цінності відроджують його самого з усіма його потребами

B) це поняття, що використовується у філософії та соціології для позначення об’єктів, явищ та їх властивостей, а також абстрактних ідей, які втілюють у собі узагальнені ідеали і постають завдяки цьому як еталон належного

C) обидві відповіді вірні

D) вірна відповідь відсутня

56) Гуманізація спілкування

A) це насамперед розвиток і зростання потреби людини в такому спілкуванні

B) вміння розрізняти добро та зло, справедливість і несправедливість, вияв таких її якостей, як милосердя, порядність, добродійність і совість, а також морально-естетичні

C) вияв таких її якостей, як милосердя, порядність, добродійність і совість, а також морально-естетичні потреби, оцінки, смаки, ідеали, мотиви, вчинки

D) всі відповіді вірні

57) На думку Конфуція розумна людина

A) коли дивиться, то думає, чи добре вона роздивилася

B) слухає – думає, чи вірно вона почула; думає, чи ласкавий у неї вираз обличчя, чи шанобливі її манери, чи щире мовлення

C) чи пристойне ставлення до справи; при сумнівах думає про те, щоб порадитися; коли ж у гніві, то думає про наслідки; і перед тим як щось придбати, думає про справедливість

D) всі відповіді вірні

58) Кодекс поведінки працівників IBM розроблених Т. Уотсоном

A) кожна людина заслуговує на повагу

B) кожний клієнт фірми має право на особливу увагу та найкраще обслуговування

C) усе, що робиться у фірмі, має постійно вдосконалюватися

D) усі відповіді вірні

59) Повага

A) це таке ставлення до людини, коли враховується людська думка

B) це таке ставлення до людини, коли враховується людська гідність

C) це таке ставлення до людини, коли враховується людська справедливість

D) це таке ставлення до людини, коли враховується людська самоповага

60) Спілкування

A) це форма творчості, яка допомагає виявити та розкрити найгірші сторони особистості

B) це форма творчості, яка допомагає приховати найкращі сторони особистості

C) це форма творчості, яка допомагає виявити та розкрити найкращі сторони особистості

D) це форма творчості, яка допомагає приховати найгірші сторони особистості

61) У перші сім років у дітей чітко проявляється потреба

A) в доброзичливій увазі

B) у повазі до них з боку дорослих

C) та у взаєморозумінні та співчуванні

D) усі відповіді вірні

62) Комунікативна сторона спілкування

A) організація взаємодії суб’єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії

B)обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток

C) процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними одне одного

D) всі відповіді вірні

63) Інтерактивна функція спілкування

A) організація взаємодії суб’єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії

B)обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток

C) процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними одне одного

D) всі відповіді вірні

64) Перцептивна функція спілкування

A) організація взаємодії суб’єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії

B)обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток

C) процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними одне одного

D) всі відповіді вірні

65) Основні класи функцій

A) інформаційно-комунікативний

B) регулятивно-комунікативний

C) афективно-комунікативний

D) всі відповіді вірні

66) Афективно-комунікативні функція

A) охоплює все, що є передаванням і прийманням інформації у психологічному розумінні цих слів

B) спосіб впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін

C) належить до емоційної сфери людини

D) вірна відпвідь відсутня

67) Інформаційно-комунікативна функція

A) охоплює все, що є передаванням і прийманням інформації у психологічному розумінні цих слів

B) спосіб впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін

C) належить до емоційної сфери людини

D) вірна відпвідь відсутня

68) Регулятивно-комунікативна функція

A) охоплює все, що є передаванням і прийманням інформації у психологічному розумінні цих слів

B) спосіб впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін

C) належить до емоційної сфери людини

D) вірна відпвідь відсутня

69) Міжособистісні взаємини у спілкуванні

A) це такі взаємозв’язки між людьми, які об’єктивно переживаються та суб’єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу

B) це такі взаємозв’язки між людьми, які суб’єктивно переживаються

C)це такі взаємозв’язки між людьми, які суб’єктивно переживаються та об’єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу

D) це такі взаємозв’язки між людьми, які об’єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу

70) Взаємодія

A) це процес безпосереднього впливу суб’єктів одне на одного, який породжує причинну обумовленість їхніх дій і взаємозв’язок

B) це процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб’єктів одне на одного, який породжує причинну обумовленість їхніх дій і взаємозв’язок

C) це процес впливу суб’єктів одне на одного, який породжує причинну обумовленість їхніх дій і взаємозв’язок

D) це процес опосередкованого впливу суб’єктів одне на одного, який породжує причинну обумовленість їхніх дій і взаємозв’язок

71) Спільна діяльність у соціальній психологі

A) це організована система активності індивідів, що цілеспрямовано взаємодіють з метою створення об’єктів матеріальної культури

B) це організована система активності індивідів

C) це організована система активності індивідів, що цілеспрямовано взаємодіють з метою створення об’єктів духовної культури

D) це організована система активності індивідів, що цілеспрямовано взаємодіють з метою створення об’єктів матеріальної та духовної культури

72) Діада

A) Парна взаємодія

B) групова взаємодія

C) міжгрупова взаємодія

D) суб'єктно-групова взаємодія

73) Взаємодія багатьох суб'єктів

A) Парна взаємодія

B) групова взаємодія

C) міжгрупова взаємодія

D) суб'єктно-групова взаємодія

74) Взаємодія суб'єктів між групами

A) Парна взаємодія

B) групова взаємодія

C) міжгрупова взаємодія

D) суб'єктно-групова взаємодія

75) Взаємодія суб'єкта з групою

A) Парна взаємодія

B) групова взаємодія

C) міжгрупова взаємодія

D) суб'єктно-групова взаємодія

76) Cпільна діяльність лідера і всієї групи

A) необхідна умова для встановлення взаєморозуміння, формування згуртованості групи та розвитку її членів

B) необхідна умова для встановлення взаєморозуміння

C) необхідна умова для формування згуртованості групи

D) необхідна умова для встановлення взаєморозуміння, формування згуртованості групи

77) У психології вплив

A) це процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини

B) це процес і результат зміни поведінки іншої людини (її установок, уявлень, думок, оцінок тощо) під час взаємодії з нею

C) результат зміни індивідом поведінки іншої людини (її установок, уявлень, думок, оцінок тощо) під час взаємодії з нею

D) це процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини (її установок, уявлень, думок, оцінок тощо) під час взаємодії з нею

78) Взаєморозуміння

A) це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються пізнавальні процеси та емоції, етичні норми

B) це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються пізнавальні процеси та емоції, соціально-психологічні правила та етичні норми

C) це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються соціально-психологічні правила та етичні норми

D) це сфера людських взаємин, де тісно переплітаються правила та етичні норми

79) Етикет

A) це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших людей, форми звертання, поведінку, манери тощо)

B) це сукупність правил поведінки, які регулюють внутрішні прояви людських стосунків (ставлення до інших людей, форми звертання, поведінку, манери тощо)

C) це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні та внутрішні прояви людських стосунків (ставлення до інших людей, форми звертання, поведінку, манери тощо)

D) це сукупність правил поведінки, які регулюють прояви людських стосунків (ставлення до інших людей, форми звертання, поведінку, манери тощо)

80) Пристойна поведінка

A) результат осмисленого ставлення до власних вчинків

B) результат осмисленого ставлення до власних вчинків, відповідальності за їх наслідки

C) результат осмисленого ставлення до дій інших, відповідальності за їх наслідки

D) результат осмисленої відповідальності

**РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

1. Аболіна Т.Г. Професійна етика / Т.Г. Аболіна [Електронний ресурс]/. – Режим доступу: <http://pidruchniki.ws/12611108/etika_ta_estetika/profesiyna_etika>.
2. Абрамович С.Д. Риторика: навч. посібник / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова. – Львів: Світ, 2001. – 240 с.
3. Алехина Ия. Имидж и этикет в бизнесе / Ия Алехина. – М.: Дело, 2003. – 112 с.
4. Апресян Р.Г. Этика: Учебник / Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. – М.: Гардарики, 2000. – 472 с.
5. Афанасьєв І. Діловий етикет: 2-е вид., перероб. і доп. / І. Афанасьєв. – К.: Альтерпрес, 2001. – 352 с.
6. Блощинська В.А. Практикум з етики: навч. посібник / В.А. Блощинська. – Ів. Франківськ: ІМЕ, 2003. – 256 с.
7. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие для студентов обучающихся по экономическим специальностям. – М.: «Финансы и статистика», 2004. – 208 с.
8. Бралатан В. П. Професійна етика: навч. посібник / В. П. Бралатан, І. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 251 с.
9. Браун Л. Имидж – путь к успіху: перс. с англ. / Л. Браун. – СПб.: Питер, 2001. – 188 с.
10. Вінник О.М. Корпоративні конфлікти: поняття, види, правові механізми попередження і розв’язання / О.М. Вінник // Українське комерційне право. – № 7. – 2006. – С. 60-77.
11. Гах Й.М. Етика ділового спілкування: навч. посібник / Й.М. Гах. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
12. Герасимчук А.А. Етика та етикет / А.А. Герасимчук, О.І. Тимошенко. – К.: ЄУ, 2006. – 350 с.
13. Герасіна Л.М. Конфліктологія: підручник / Л.М. Герасіна, М.І, Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
14. Герчанівська П.Е. Культура управління: навч. посібник / П.Е. Герчанівська. – К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. – 152 с.
15. Гончаров В.Н. Культура менеджмента (социально-психологические аспекты): монография / В.Н. Гончаров, С.И. Радомский, М.С. Радомская и др. – Донецк: СПД Куприянов В.С., 2007. – 210 с.
16. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / Т.Б. Гриценко. - К. : Центр учбової літератури, 2007. - 344 c.
17. Данильчук Л.А. Основы имиджа и этикета: учеб. Пособие / Л.А. Данильчук. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.
18. Дедюлина М.А. Этика: Учебно-методическое пособие / М. А. Дедюлина. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. – 100 с.
19. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів / В.О. Джелалі. – Харків-Київ, 2006. – 320 с.
20. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: нвч. Посібник / Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
21. Етика ділових відносин / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/21.htm>.
22. Етика соціальної роботи як складова підготовки соціального працівника [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studentam.net.ua/content/view/4238/114/>.
23. Етика, мораль, моральність – походження термінів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.refine.org.ua/pageid-5120-4.html>.
24. Здоровенко В.В. Культура ділового спілкуваннч: навч. посібник / В.В. Здоровенко. – Дрогоби: НВЦ «Каменяр», 2002. – 147 с.
25. Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібник. – 2-ге вид, перероб і доп. / В.Я. Зусін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
26. Карнегі Д. Як завоювати друзів та впливати на людей / Д. Карнегі. – Харків: Промінь, 2001. – 560 с.
27. Кодекс професійної етики бухгалтерів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ifac.org.
28. Кодекс професійної етики українського журналіста [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://centra.net.ua/old/codensju.htm>.
29. Кодекс професійної етики юриста [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://yurist-online.com/uslugi/yuristam/literatura/deont/56.php>.
30. Крушельницька О.В. Управління персоналом / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. – К.: «Кондор». – 2003. – 296 с.
31. Кузнецов И.Н. Корпоративная этика: учеб. пособие / И.И. Кузнецов. – М.: Изд. деловой и учебной литературы, 2003. – 480 с.
32. Малахов В.А. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник / Віктор Малахов. – К.: Либідь, 2001. – 384 с.
33. Менеджмент персоналу: Навч. посіб. / В.М. Данюк, В.М. Петюх, С.О. Цимбалюк та ін.; За заг. Ред. В.М. Данюка, В.М. Петюха. – К.: КНЕУ, 2005. – 398 с.
34. Моральний конфлікт й оптимальні шляхи його розв’язання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://djerelo.com/ethics/54-etuka-lozovui/3402-27-moralnyy-konfl%D1%96kt-y-optymaln%D1%96-shlyahy-yogo-rozvyazannya>.
35. Моральні виміри спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://referaty.pp.ua/abstracts/ua/culture/culture_11380.php>.
36. Олійник О. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – Красноармійськ: КІІ ДонНТУ, 2009. – 380 с.
37. Основи етики ділових відносин [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/21.htm>.
38. Основні категорії етики [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.ws/1597012239630/etika_ta_estetika/osnovni_kategoriyi_etiki>.
39. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій / Г.В. Осовська. – К.: «Кондор», 2003. – 218 с.
40. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. Посібник / Ю.І. Палеха. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
41. Поняття морально-етичних цінностей, їх структура та розвиток [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.refine.org.ua/pageid-5486-2.html>.
42. Поняття про моральність [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.ws/15360828/psihologiya/ponyattya_pro_moralnist>.
43. Правила етикету: як уникнути конфузів за столом [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vue.com.ua/dim/zatyshnyi-budynok/227-pravyla-etyketu-iak-unyknuty-konfuziv-za-stolom.html>.
44. Проблеми морального вибору і свободи особистості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://djerelo.com/ethics/54-etuka-lozovui/3401-26-problema-moralnogo-vybory-%D1%96-svobody-osobystost%D1%96>.
45. Професійна етика: виникнення та призначення в суспільстві [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.ws/18300503/etika_ta_estetika/profesiyna_etika_viniknennya_priznachennya_suspilstvi>
46. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.big-library.com.ua/book/34_Psihologiya_ypravlinnya/3629_Sytnist_i_vidi_konfliktiv_v_organizacii>.
47. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посібник / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
48. Різноманіття передумов і вимір людського спілкування: моральний аспект [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/culture/10691/>.
49. Романовський О.Г. Ділова етика: навч. посібник / О.Г. Романовський, О.С. Пономарьов. – Харків: НТУ «ХПІ», 2006. – 364 с.
50. Сватюк О.Р. Значення етики бізнесу у роботі менеджера [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\_gum/znptdau/2012\_2\_2/18-2-44.pdf.
51. Солоницина А.А. Профессиональная этика и этикет. Учебник / Солоницина А. А. – Владивосток : Изд-во Дальневост. Унт-та, 2005. – С. 7–9, 12–20.
52. Статінова Н.П. Етика бізнесу: Навч. Посібник / Статінова Н.П., Радченко С.Г.. – К.: КНТЕУ, 2001. – 280 с.
53. Стоян Т. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
54. Структура моральної свідомості [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jurisprudence.com.ua/etika-yurista/struktura-moralnoji-svidomosti.html>.
55. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник / Н.Л. Тимошенко. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
56. Тофтул М.Г. Етика : навч. посіб. / М.Г. Тофтул. – К. : ВЦ «Академія», 2006. – 416 с.
57. Хміль Ф.І. Ділове спілкування6 навч. посібник / Ф.І. Хміль. – К.: Академвидав, 2004. – 280 с.
58. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посібник / І.М. Цимбалюк. – К.: ВД «Процесіонал», 2004. – 304 с.
59. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. Посібник / Г.Л. Чайка. – К.: Знання, 2005. – 442 с.
60. Чмут Т.К, Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 3-є вид., перероб. і доп. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. – К.: Вікар, 2003. – 223 с.
61. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – 2-е вид. / В.М. Шеломенцев. – К.: Лібра, 2003. – 416 с.