Відокремлений структурний підрозділ
«Харківський торговельно-економічний фаховий коледж
Державного торговельно-економічного університету»

Циклова комісія харчових технологій,
готельно-ресторанної справи та туризму

ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ПОВЕДІНКИ ТА БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ

Методичні рекомендації
до практичних занять
для здобувачів освітньо-професійного
ступеня «фаховий молодший бакалавр»
спеціальностей D1 Облік і оподаткування, D2 Фінанси, банківська справа,
страхування та фондовий ринок, D3 Менеджмент, D5 Маркетинг,
G13 Харчові технології, J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг,
J3 Туризм і рекреація

Харків, 2026

Укладачка: Тихонович Вікторія Миколаївна,
викладачка циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи та туризму, спеціалістка вищої категорії, кандидатка педагогічних наук, професорка

Методичні рекомендації обговорено та схвалено на засіданні циклової харчових технологій, готельно-ресторанної справи та туризму, протокол від 28.08.2026 р. № 1.

Методичні рекомендації розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії, протокол від 28.08.2026 р. № 1.

Зміст

Вступ 4

Структура навчальної дисципліни «Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» 5
Тематика практичних занять 5

Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій
Практичне заняття 1.1. Вибір моделі організаційної поведінки 6
Практичне заняття 1.2. Етапи та типологія ділових комунікацій 8

Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій
Практичне заняття 2.1. Індивідуальні рівень організаційної поведінки 10
Практичне заняття 2.2. Індивідуальні характеристики особистості в організаційній поведінці та бізнес-комунікації 12
Практичне заняття 2.3. Вплив мотивації на психічні процеси особистості 14
Практичне заняття 2.4. Контрольна робота 1 16

Тема 3. Формування групової організаційної поведінки
Практичне заняття 3.1. Види груп в організації 17
Практичне заняття 3.2. Особливості формування команди та її розвиток 19
Практичне заняття 3.3. Відмінності між менеджером і лідером. Роль лідера 20

Тема 4. Бар'єри, конфлікти та маніпуляції в системі бізнес-комунікацій організації
Практичне заняття 4.1. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів 21
Практичне заняття 4.2. Методи вирішення конфліктів в бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці 23
Практичне заняття 4.3. Контрольна робота 2 25

Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація
Практичне заняття 5.1. Особливості підготовки публічного виступу та ведення переговорів 26
Практичне заняття 5.2. Форми та елементи невербальної комунікації 28

Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій
Практичне заняття 6.1. Організаційна культура 30
Практичне заняття 6.2. Етика ділових комунікацій 36
Практичне заняття 6.3. Особливості міжкультурних комунікацій 38
Практичне заняття 6.4. Контрольна робота 3 41

Список рекомендованих інформаційних джерел 43

Додатки 45

Вступ

Навчальна дисципліна «Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» має велике значення для формування професійних компетенцій здобувачів освіти. Вона охоплює аспекти поведінки людей у межах організацій, управління комунікаційними процесами, а також розвиток ефективного спілкування в бізнес-середовищі.

Предметом навчальної дисципліни є теоретичні та прикладні аспекти бізнес-комунікацій та організаційної поведінки.

Метою навчальної дисципліни є опанування здобувачами освіти основ індивідуально-психологічних характеристик особистості, її мотивації та ставлення до роботи в організації, вертикальних і горизонтальних комунікацій і міжособистісних стосунків, що дасть можливість ідентифікувати, розуміти і прогнозувати людську поведінку в конкретних ситуаціях діяльності та комунікацій.

Мета навчальної дисципліни «Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» визначає такі її завдання:

– розкрити сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій;

– на основі положень психології особистості з’ясувати місце людини в системі організаційної поведінки та бізнес комунікацій;

– схарактеризувати перешкоди, які можуть виникати у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці та окреслити шляхи протидії їм;

– використовуючи аналіз практичного досвіду групової та командної взаємодії визначити особливості організаційної поведінки в таких утвореннях;

– проаналізувати психологічні властивості комунікацій в організаційній поведінці дотримуючись принципу зв’язку навчання з життям;

– розкрити сутність організаційної культури та визначити її роль в організаційній поведінці.

Практичні заняття з навчальної дисципліни «Основи організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» є важливим складником забезпечення передбачених освітньо-професійними програмами результатів навчання.

Зміст завдань допоможе майбутнім фахівцям у вирішенні таких завдань практичного спрямування:

– визначення моделі організаційної поведінки, надання рекомендацій щодо підвищення ефективності організаційного середовища;

– розробка стратегій формування команди, оцінка командної ефективності та визначення ролей учасників команди;

– складання плану ефективної внутрішньої комунікації, аналіз бар'єрів комунікацій та висунення пропозиції щодо їх подолання;

– вирішення конфліктних ситуацій у колективі, проведення переговорів із застосуванням різних можливих стратегій;

– розробка мотиваційних програм для підвищення продуктивності праці в організації та оцінка їх ефективності;

– визначення стилю лідерства та його впливу на організацію;

– проведення ділових презентацій та публічних виступів, розробка стратегії зовнішньої комунікації та ін.

Структура навчальної дисципліни

Теми дисципліни	Обсяг у годинах					
	Усього	У тому числі				
		Лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота
Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій	18	4	–	4	–	10
Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій	22	6	–	8	–	8
Тема 3. Формування групової організаційної поведінки	20	6	–	6	–	8
Тема 4. Бар’єри, конфлікти та маніпуляції в системі бізнес-комунікацій організації	20	6	–	6	–	8
Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація	18	4	–	4	–	10
Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій	22	6	–	8	–	8
Усього годин / кредитів ECTS	**120/4**	**32**	**–**	**36**	**–**	**52**

Тематика практичних занять

Тема заняття	Кількість годин
Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій	
Практичне заняття 1.1. Вибір моделі організаційної поведінки	2
Практичне заняття 1.2. Етапи та типологія ділових комунікацій	2
Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій	
Практичне заняття 2.1. Індивідуальні рівень організаційної поведінки	2
Практичне заняття 2.2. Індивідуальні характеристики особистості в організаційній поведінці та бізнес-комунікації	2
Практичне заняття 2.3. Вплив мотивації на психічні процеси особистості	2
Практичне заняття 2.4. Контрольна робота 1	2
Тема 3. Формування групової організаційної поведінки	
Практичне заняття 3.1. Види груп в організації	2
Практичне заняття 3.2. Особливості формування команди та її розвиток	2

Тема заняття	Кількість годин
Практичне заняття 3.3. Відмінності між менеджером і лідером. Роль лідера	2
Тема 4. Бар'єри, конфлікти та маніпуляції в системі бізнес-комунікацій організації	
Практичне заняття 4.1. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів	2
Практичне заняття 4.2. Методи вирішення конфліктів та нейтралізації маніпуляцій в бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці	2
Практичне заняття 4.3. Контрольна робота 2	2
Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація	
Практичне заняття 5.1. Особливості підготовки публічного виступу та ведення переговорів	2
Практичне заняття 5.2. Форми та елементи невербальної комунікації	2
Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій	
Практичне заняття 6.1. Організаційна культура	2
Практичне заняття 6.2. Етика ділових комунікацій	2
Практичне заняття 6.3. Особливості міжкультурних комунікацій	2
Практичне заняття 6.4. Контрольна робота 3	2
Усього	**36**

Методичні рекомендації до практичних занять
Тема 1. Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Практичне заняття 1.1
Вибір моделей організаційної поведінки

Мета заняття – закріпити знання теоретичного матеріалу за темою «Поняття організаційної поведінки та її моделі», виробляти навички аналізу та вибору відповідної моделі для різних організаційних ситуацій, формувати вміння аргументувати свій вибір та прийняті рішення.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 1.1 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

ІІ. Підготуйтесь до дискусії «Яка модель організаційної поведінки є найбільш ефективною для сучасної компанії?». Продумайте приклади.

Дискусія – метод організації освітньої діяльності, що передбачає цілеспрямоване, спеціально організоване колективне обговорення конкретного об'єкта (предмета, явища, ситуації, проблеми тощо), що супроводжується обміном особистими творчими ідеями, здобутим життєвим

досвідом, відкритими думками та оцінними судженнями у складі певної групи чи сукупності осіб. Основною метою групової дискусії є розвиток навичок чітко висловлювати свої думки та позиції, відстоювати їх, приймати конструктивні критику та пропозиції, що можуть бути використанні для подальшого вдосконалення. Студенти обмінюються думками, шукають різні підходи до розв'язання завдання, аналізують інформацію з різних джерел. Завданням є не нав'язування рішення шляхом вибору найбільшою кількістю голосів чи нав'язування авторитетної думки, а пошук оптимального компромісного варіанту вирішення проблеми в процесі конструктивного діалогу. Це розвиває комунікаційні навички, уміння аргументувати свою думку та критично оцінювати ідеї інших.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність поняття «організація». Схарактеризуйте загальні риси організацій.
2. Що є предметом організаційної поведінки? Які критерії формування груп Вам відомі?
3. Схарактеризуйте спільне і відмінне формальних і неформальних груп.
4. Які характеристики має організаційна поведінка як наука? Що є об'єктом вивчення організаційної поведінки?
5. Яке місце посідає організаційна поведінка в системі наук?
6. Яке призначення має організаційна поведінка як навчальна дисципліна?
7. Які теорії організаційної поведінки Вам відомі? Що їх відрізняє?
8. У чому сутність основних теоретичних підходів, на яких базується організаційна поведінка?
9. Які чинники впливають на формування поведінки людини?
10. Схарактеризуйте форми організаційної поведінки.
11. Дайте характеристику моделям організаційної поведінки.
12. Які тенденції розвитку організаційної поведінки Вам відомі?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Дискусія «Яка модель організаційної поведінки є найбільш ефективною для сучасної компанії?»

Критерії оцінювання: активність та ініціативність у дискусії; змістовність висловлювань; аргументованість та обґрунтованість позиції; рівень критичного мислення; культура дискусії та дотримання етичних норм; комунікативні вміння; уміння працювати в групі.

III. Кейс-стаді «Реструктуризація компанії».

Ситуація. В компанії «Х» через кризу значно впав рівень продуктивності праці. Більшість працівників скаржиться на жорсткий контроль і відсутність підтримки керівництва.

Завдання:

1. Визначте основну проблему організації.
2. Оберіть відповідну модель організаційної поведінки для її подолання.
3. Сформулюйте план впровадження цієї моделі.

Критерії оцінювання: визначення основної проблеми організації; обґрунтованість вибору моделі організаційної поведінки; якість запропонованого плану впровадження моделі; аналітичні та критичні вміння; аргументованість та логіка викладу; використання теоретичних знань; мовленнєве та структурне оформлення роботи.

VI. Підведення підсумків.

Практичне заняття 1.2
Етапи та типологія ділових комунікацій

Мета заняття – закріпити та поглибити знання студентів про етапи та типологію ділових комунікацій; сформувати вміння аналізувати та класифікувати види ділових комунікацій у професійному середовищі; розвивати практичні навички застосування комунікативних стратегій залежно від ситуації спілкування.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 1.2 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Проаналізуйте запропонований нижче текст. Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Завдання. Як Ви думаєте, чи можна погодитися з автором у цьому випадку? Відповідь обґрунтуйте.

«Адресовані людям слова не завжди їх інформують. Люди можуть не зрозуміти Вас, не повірити, прослухати, не зацікавитися і взагалі забути. Спробуйте звернутися до будь-якої великої групи людей, і ви зрозумієте, що частина з них забула про те, що ви говорили, ще до того, як інші Вас зрозуміли, і що частина людей ще не зацікавилася тим, що ви говорите, до того моменту, коли інші вже втомилися Вас слухати і зосередили свою увагу на власних справах. Більше того, цінна інформація для однієї людини може виявитися шумом для іншої, і якщо Ви намагаєтеся сказати кожному те, про що він хотів

би знати, Ви, скоріше за все, скажете стільки нецікавого, що ніхто нічого не винесе зі спілкування з вами. Таким чином, представлення «повної інформації – це ілюзія».

Пол Хейне, американський економіст, автор книги «Економічний образ мислення».

ІІІ. Розгляньте кейс. Дайте обґрунтовані відповіді на поставлені питання.

Кейс. Компанія «GreenTech», яка виробляє сонячні панелі, опублікувала прес-реліз про запуск нової лінійки продуктів, яка, як стверджувалося, на 30% ефективніша за існуючі моделі. Однак, ця інформація була неправильно інтерпретована з-за помилки в електронному листі, відправленому відділом досліджень та розробок до маркетингового відділу. Насправді, покращення ефективності становило лише 3%.

Завдання:

1. Визначте, які конкретні помилки були зроблені в комунікаційному процесі між відділом досліджень та розробок та маркетинговим відділом. Які елементи комунікаційного процесу (наприклад, кодування, передача, декодування) були порушені?

2. Як порушення в комунікаційному процесі вплинули на інформативну функцію комунікації в контексті цього кейсу. Як це вплинуло на сприйняття компанії з боку громадськості та інвесторів?

3. Сформулюйте план дій для виправлення помилок у комунікації та відновлення репутації компанії. Які кроки повинна вжити компанія для покращення внутрішньої комунікації? Які дії компанія повинна вжити для виправлення інформації у громадському просторі та відновлення довіри клієнтів та інвесторів?

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність поняття «бізнес-комунікація».
2. Дайте характеристику комунікаційного процесу, його базових елементів.
3. Які етапи виділяють в акті спілкування? Розкрийте їх сутність.
4. Що таке комунікативна компетентність. Які складники вона має?
5. Проведіть класифікацію ділових комунікацій за різними ознаками.
6. У чому відмінність формальних і неформальних комунікацій?
7. Чому важливо розуміти етапи ділової комунікації?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

II. Виступи з результатами аналізу думки Пола Хейне щодо комунікацій.

Критерії оцінювання: розуміння змісту тексту, аналітичність відповіді, обґрунтованість власної позиції, застосування теоретичних знань, логічність і послідовність усного виступу, культура мовлення.

III. Виступи з результатами виконання завдання (Кейс. Компанія «GreenTech»).

Критерії оцінювання: ідентифікація комунікаційних помилок, розуміння елементів комунікаційного процесу, аналіз впливу комунікаційних порушень, оцінка наслідків для репутації компанії, якість запропонованого плану дій, аргументованість і логіка викладу, мовленнєве оформлення відповіді.

IV. Кейс-стаді «Нарада з командою».

Ситуація. Компанія планує впровадження нового проєкту, керівник має провести нараду з командою. Ваше завдання – визначити етапи та тип комунікацій, які будуть ефективними для донесення інформації до співробітників.

Критерії оцінювання: визначення етапів проведення наради, обґрунтованість вибору типів комунікації, відповідність комунікацій меті проєкту, практична спрямованість рішень, логічність і послідовність викладу, культура професійного мовлення.

V. Підведення підсумків.

Тема 2. Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій

Практичне заняття 2.1
Індивідуальні рівень організаційної поведінки

Мета заняття – закріплення теоретичних знань з теми, формування вміння аналізувати поведінку індивіда в організації та визначати чинники, що впливають на її ефективність.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 2.1 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Розгляньте ситуації, запропонуйте поради найбільш прийнятної поведінки в кожній із них.

Завдання. Ознайомтесь із ситуаціями, порівняйте свої відповіді з порадами фахівців. Проявіть оригінальність, Сформулюйте власну позицію.

Ситуація 1. Ви, новачок і не знайомі зі стилем спілкування, прийнятим у компанії. Як зарекомендувати себе у колективі? Звертатися до колег на «ти»?

Ситуація 2. Ваш мобільний телефон не змовкає ні на хвилину. Дзвінок з фітнес-клубу нагадує про майбутнє тренування, а друг не може впоратися зі скрутною ситуацією, в які потрапив. Чи можна розмовляти в офісі стільниковим телефоном?

Поради спеціалістів.

1. Сторонні шуми відволікають і нервують оточуючих. Багато хто через це не може зосередитися, роблять помилки. Тому включайте беззвучний режим. Перебуваючи в офісі, мінімізуйте телефонні розмови, якщо вони не стосуються роботи. Якщо потрібно відповісти на дзвінок, виходьте з кабінету.

2. Якщо ви нещодавно влаштувалися в організацію, у перші дні роботи вам доведеться познайомитись з великою кількістю людей. Поводьтеся природно, впевнено, дружелюбно, більше посміхайтеся. Звертайтеся до колег на «ви». Якщо вони забажають зменшити дистанцію, то самі скажуть про це. Запам'ятайте, що першими молодші колеги вітають старших, чоловіки – жінок, а підлеглі – начальників. А ось потискати друг другу руки заведено по-іншому. Першою подавати руку можна жінці. Якщо вона цього не зробила, етикет не радить чоловікові вітати її за руку. Не соромтеся ставити питання про прийняті в компанії норми поведінки, особливості корпоративної культури. Найкраще звертатися до відділу кадрів або до керівника відділу. Причому зробити це варто якнайшвидше, щоб через незнання не потрапити в дурну ситуацію.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність понять «індивід», «особистість» та «індивідуальність».

2. Визначте рівні прояву індивідуальності. Які характеристики властиві будь-якій особистості?

3. Які якості характеризують рівень розвитку особистості?

4. Які чинники впливають на вибір поведінки індивіда в тій чи іншій ситуації?

5. Визначте природу темпераменту особистості. Схарактеризуйте типи темпераменту за традиційною типологією?

6. Розкрийте сутність характеру особистості. Які типи характеру Вам відомі?

7. Дайте характеристику компонентам соціальної структури особистості: спрямованість, потреби, мотиви, світогляд, установки інтереси, цілі людини.

8. Розкрийте сутність поняття «здібності», їх структуру. Які рівні розвитку здібностей виділяють?

9. Обдарованість, талант, геніальність.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Аналіз результатів аналізу ситуацій та формулювання порад щодо найбільш прийнятної поведінки в кожній із них.

Критерії оцінювання: розуміння сутності організаційної поведінки, вияв уміння аналізувати, узагальнювати, робити висновки, встановлювати причинно-наслідкові зв'язки.

ІІІ. Проведення дослідження психологічних властивостей.

У прикріпленому файлі містяться методики дослідження особливостей характеру особистості та визначення темпераменту (додаток 1 цих методичних рекомендацій). Проведіть дослідження. Складіть звіт. Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Виступи з результатами використання методик дослідження особливостей характеру особистості та визначення темпераменту.

Критерії оцінювання: точність у використанні методик дослідження особливостей характеру особистості та визначення темпераменту, уміння аналізувати, робити висновки, встановлювати зв'язки теорії з практикою.

VІ. Підведення підсумків.

Практичне заняття 2.2
Індивідуальні характеристики особистості в організаційній поведінці та бізнес-комунікації

Мета заняття – закріплення теоретичних знань з теми, моделювання основних видів впливу індивідуальних характеристик особистості на організаційну поведінку та бізнес-комунікації, розвиток навичок аналізу та використання визначених характеристик у професійному середовищі.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 2.2 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

ІІ. Проаналізуйте кейс «Конфлікт». Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Кейс: У компанії виник конфлікт між двома співробітниками через різні стилі комунікації та темперамент.

Проаналізувати кейс та відповісти на запитання:

Які особистісні характеристики могли спричинити конфлікт?

Які способи комунікації допоможуть його врегулювати?

Як керівництво може сприяти уникненню подібних ситуацій у майбутньому?

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Сутність емоцій і почуттів. Класифікація емоцій. Види почуттів.
2. Роль емоцій в міжособистісній взаємодії.
3. Розуміння одне одного: емпатія, ідентифікація, рефлексія.
4. Розкрийте сутність професійної ідентичності.
5. Місце диверсифікації робочої сили в організаційній поведінці.
6. У чому сутність ефективного управління різноманітністю?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Визначення рівня самооцінки.

У прикріпленому файлі міститься методика визначення самооцінки особистості (додаток 2 цих методичних рекомендацій). Проведіть дослідження. Складіть звіт. Підготуйтесь до виступу.

Виступи з результатами використання методики визначення рівня самооцінки.

Критерії оцінювання: точність у використанні методики визначення рівня своєї самооцінки, уміння аналізувати, робити висновки, встановлювати зв’язки теорії з практикою.

ІІІ. Виступи з результатами аналізу кейса «Конфлікт».

Критерії оцінювання: аналіз причин конфлікту, застосування теоретичних знань, обґрунтованість запропонованих способів врегулювання конфлікту, пропозиції щодо ролі керівництва, аналітичність і критичне мислення, логічність і структурованість виступу, культура усного мовлення.

ІV. Рольова гра «Переговори між двома співробітниками з різними темпераментами».

Здобувачі освіти моделюють переговори між двома співробітниками з різними темпераментами.

Інструкція:

– розподіл ролей: холерик, флегматик;

– проведення діалогу з метою знайти спільне рішення;

– після гри обговорити:

Які труднощі виникли під час комунікації?

Як можна було ефективніше провести переговори?

Критерії оцінювання: виконання ролі, активність у проведенні переговорів, аргументованість і логічність пропозицій, ефективність комунікації, аналіз труднощів у спілкуванні, пропозиції щодо підвищення ефективності переговорів, культура поведінки і мовлення.

V. Підведення підсумків.

Практичне заняття 2.3
Вплив мотивації на психічні процеси особистості

Мета заняття – закріпити знання теоретичного матеріалу щодо місця мотивації в організаційній поведінці, розглянути механізми впливу мотивації на психічні процеси (сприймання, увагу, пам'ять, мислення та емоційну регуляцію), виробляти навички аналізу мотиваційних чинників у реальних життєвих ситуаціях.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 2.3 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

ІІ. Напишіть есе «Як мотивація впливає на моє навчання та особисті цілі» Обґрунтуйте свою думку прикладами. При написанні есе скористуйтеся Загальними методичними рекомендаціями щодо підготовки до семінарських/практичних занять та самостійної роботи здобувачів освіти, які містять вимоги до написання есе. Рекомендації розміщені на Порталі навчальних ресурсів ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ».

ІІІ. Проведіть спостереження за власною мотивацією протягом тижня та проаналізуйте її вплив на психічні процеси. Підготуватися до виступу на практичному занятті. При виконанні завдання скористайтеся такими порадами:

1. Визначте мету спостереження: зрозуміти динаміку мотивації та її вплив на психічні процеси (увагу, пам'ять, мислення, емоційний стан тощо).

Підготуйте щоденник спостережень (можна використовувати електронну таблицю або блокнот). Рекомендовані колонки щоденника: дата і час; тип діяльності (навчання, відпочинок, робота); рівень мотивації (за шкалою від 1 до 10); емоційний стан (короткий опис або шкала); вплив мотивації на психічні процеси (покращення уваги, труднощі із запам'ятовуванням тощо); коментарі та додаткові спостереження.

2. Щоденне спостереження. Фіксуйте рівень мотивації та емоційного стану перед початком і після завершення кожного важливого завдання. Описуйте, як мотивація впливає на увагу, пам'ять, мислення, емоції.

3. Аналіз результатів (в кінці тижня). Виявіть зв’язок між мотивацією та психічними процесами. Зверніть увагу на події чи обставини, які впливали на вашу мотивацію. Дайте відповідь на питання:

Чи зростала продуктивність при високій мотивації?

Чи виникали труднощі з увагою та пам'яттю при низькій мотивації?

4. Оформіть висновки щодо динаміки мотивації та її впливу на психічні процеси. Сформулюйте рекомендації для підтримання високого рівня мотивації та ефективного психічного функціонування.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Характерні риси особистості, пов’язані з її поведінкою в організації та бізнес-комунікаціях.

2. Розкрийте сутність понять «мотивація», «мотив».

3. Схарактеризуйте шестиетапну модель процесу мотивації.

4. Наведіть приклади змістових теорій мотивації.

5. Наведіть приклади процесуальних теорій мотивації.

6. Порівняйте вплив зовнішньої і внутрішньої мотивації на психічні процеси і поведінку людини.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Презентація есе «Як мотивація впливає на моє навчання та особисті цілі».

Критерії оцінювання: відповідність вимогам до написання есе, знання теоретичного матеріалу щодо місця мотивації в організаційній поведінці, композиційна стрункість, уміння аргументувати свою думку, робити висновки, оригінальність.

ІІІ. Виступи з результатами спостереження за власною мотивацією та аналізом її впливу на психічні процеси.

Критерії оцінювання: уміння проводити спостереження, аналізувати, робити висновки, встановлювати зв’язки теорії з практикою.

ІV. Робота в малих групах.

Кожна група отримує один з кейсів для аналізу впливу мотивації на психічні процеси: 1. Спортсмен перед змаганнями. 2. Студент, який готується до важливого іспиту. 3. Менеджер, якому доручено важливий проєкт.

Обговорення висновків кожної групи.

Критерії оцінювання: аналіз ситуацій та ідентифікація впливу мотивації, застосування теоретичних знань, аналітичність та критичне мислення, практична спрямованість висновків, логічність і структурованість відповіді, мовленнєве та оформлювальне оформлення.

V. Дискусія «Мотивація та життєві цілі».

Обговорення питань: Як змінюється мотивація з часом? Чи завжди висока мотивація корисна? Як мотивувати себе у складні періоди життя?

Критерії оцінювання: активність та ініціативність у дискусії, аргументованість та змістовність висловлювань, застосування теоретичних знань, критичне мислення, логічність та послідовність викладу думок, культура участі в дискусії.

VI. Підведення підсумків.

Практичне заняття 2.4
Контрольна робота 1

Мета – перевірити рівень знань із тем «Сутність організаційної поведінки та бізнес-комунікацій», «Людина в системі організаційної поведінки та бізнес-комунікацій» та вміння застосовувати теоретичні положення у практичних завданнях.

Підготовка до контрольної роботи

Для успішного написання контрольної роботи Вам необхідно знати:

– визначення понять: організаційна поведінка (предмет, об’єкт, мета, роль в ефективній роботі організації тощо); бізнес-комунікації (сутність, функції, форми, етапи тощо);

– основні характеристики індивідуальної та групової організаційної поведінки;

– види та канали бізнес-комунікацій (усні, письмові, електронні, формальні/неформальні);

– приклади застосування у професійному середовищі;

– характеристику моделей організаційної поведінки, їх переваги та недоліки;

– структуру та етапи комунікативного процесу.

Доцільно актуалізувати уміння:

– порівнювати моделі організаційної поведінки, підкріплюючі висновки прикладами;

– наводити приклади ситуацій, в яких можливе використання певної моделі поведінки (наприклад, авторитарна модель – криза, часові обмеження тощо).

Необхідно повторити правила написання творчих робіт (логічну структуру тощо).

Контрольна робота має два варіанти.

Кожний варіант включає: теоретичні питання (завдання 1–2); аналітичне/ситуаційне завдання (завдання 3); творче завдання (завдання 4).

Критерії оцінювання:

7 балів – відповідь повна, логічна та обґрунтована; використано професійну термінологію; наведено приклади, аргументацію; помилок немає; робота структурована та чітко відповідає завданню.

5–6 балів – відповідь загалом правильна, але є незначна неповнота, нечіткість або неточність у визначеннях, прикладах або аргументації; структура відповіді зрозуміла, але можливі невеликі недоліки.

3–4 бали – відповідь поверхова, з помилками, відсутні приклади або логічний аналіз; аргументація обмежена; структура відповіді слабка.

1–2 бали – відповідь фрагментарна, неправильна або майже відсутня; відсутня логіка, аргументація та приклади.

0 балів – відповідь відсутня.

Тема 3. Формування групової організаційної поведінки

Практичне заняття 3.1
Види груп в організації

Мета заняття – закріпити теоретичні знання про види груп в організаціях, формувати навички аналізу їх функцій, структури та ролей учасників а також визначення особливостей формальних та неформальних груп.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 3.1 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

ІІ. Проаналізуйте власний досвід участі в групах (навчальних чи робочих) і визначити їх особливості та ефективність.

Для виконання завдання можете скористатися таким порядком дій:

– визначте групу, у якій ви брали участь (навчальну, робочу чи іншу); опишіть мету створення групи та контекст її діяльності;

– визначте, чи була група формальною чи неформальною; оцініть її склад: кількість учасників, ролі, лідери;

– схарактеризуйте процес прийняття рішень; опишіть, як розподілялися завдання, вкажіть, які методи комунікації використовувалися;

– проаналізуйте, наскільки група досягла поставлених цілей; визначте, які фактори сприяли або заважали успішній роботі;

– опишіть труднощі, які виникали під час роботи групи; вкажіть способи їх подолання (або їх відсутність);

– проаналізуйте свій особистий внесок у діяльність групи; визначте, що ви могли б зробити інакше для підвищення ефективності роботи групи;

– підсумуйте ключові особливості групи та уроки, які ви отримали з цього досвіду, дайте рекомендації щодо ефективної роботи груп.

ІІІ. Завдання «Визначення видів груп»

1. Проєктний відділ у технологічній компанії. В компанії створено групу для розробки нової ІТ-платформи. До складу групи входять програмісти, тестувальники, дизайнер і менеджер проєкту. Вони працюють за чітким планом і звітують керівництву про прогрес.

2. Комітет із організації корпоративного заходу. Співробітники різних відділів зібралися для підготовки святкування ювілею компанії. Кожен член комітету відповідальний за певну сферу: локація, музика, їжа, розважальна програма. Робота групи не є регулярною, а залежить від потреби.

3. Спортивна команда на підприємстві. На підприємстві сформовано футбольну команду для участі в міжкорпоративному турнірі. Співробітники добровільно організовують тренування і розподіляють ролі на полі.

4. Дискусійний клуб у закладі освіти. Студенти з різних відділень збираються для обговорення актуальних тем із соціальної політики. У групі немає формального лідера, але є учасники, які часто організовують зустрічі.

Визначите, які види груп є учасниками ситуації.

Поясніть їх функції та значення для організації.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність поняття «соціальна група», причини виникнення груп, їх класифікації.

2. Схарактеризуйте спільні і відмінні риси формальних та неформальних організацій.

3. Розкрийте сутність міжособистісної сумісності як комунікативно-психологічного явища.

4. У чому виявляється групова згуртованість? Яку роль вона відіграє у розвитку соціальної групи?

5. Які механізми взаєморозуміння Вам відомі? Дайте їм характеристику.

6. Визначте місце соціально-психологічного клімату у формуванні та розвитку групи.

7. Які види взаємодії людини з групою Вам відомі?

8. Як підвищити ефективність діяльності груп?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

II. Виступи з результатами аналізу власного досвіду роботи в групах.

Критерії оцінювання: знання теоретичного матеріалу щодо видів груп в організації, уміння аналізувати, порівнювати, встановлювати зв’язок теорії з практикою.

III. Виступи з результатами виконання завдання «Визначення видів груп».

Критерії оцінювання: розуміння сутності групової роботи, її видів та значення для організації, логіка викладу.

IV. Індивідуальна робота. Проаналізуйте наведені приклади формальних та неформальних груп з точки зору ефективності та конфліктів, які можуть виникнути.

1. Відділ продажів у компанії. 2. Дружнє об'єднання колег для обіду. 3. Проєктна команда для розробки туристичного продукту. 4. Спортивна команда в організації.

Критерії оцінювання: ідентифікація типу групи, аналіз ефективності групи, ідентифікація потенційних конфліктів, аргументованість та приклади, логічність і структура відповіді, культура мовлення та оформлення.

VI. Підведення підсумків.

Практичне заняття 3.2
Особливості формування команди та її розвиток

Мета заняття – закріпити знання про процес створення команд та їх розвиток, відпрацювання практичних навичок побудови команди, визначення ролей учасників та створення умов для її ефективного функціонування.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 3.2 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

III. Підготуйте мультимедійну презентацію (5–7 слайдів) прикладів успішних команд України в бізнесі, науці або спорті та фактори їх успіху.

Хід заняття

I. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте співвідношення індивідуалізму та колективізму в організації.
2. Проаналізуйте особливості командної діяльності.
3. Дайте характеристику типам команд.
4. Розкрийте сутність поняття «команда». Чим вона відрізняється від групи?

5. Схарактеризуйте процес командотворення.

6. У чому виявляються особливості розвитку команди. Які стадії проходить команда у своєму розвитку?

7. Які принципи покладаються в основу організації командної роботи?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

II. Презентація прикладів успішних команд у бізнесі, науці або спорті та розкриття факторів їх успіху.

Критерії оцінювання: зміст і якість матеріалу, структура та логіка презентації, використання мультимедійних елементів, якість оформлення, усна презентація та аргументація, мовленнєве та термінологічне оформлення, оригінальність.

III. Написання есе «Мій досвід командної роботи: успіхи та виклики» та виступи на занятті.

Критерії оцінювання: відповідність вимогам до написання есе, знання теоретичного матеріалу щодо місця мотивації в організаційній поведінці, композиційна стрункість, уміння аргументувати свою думку, робити висновки, оригінальність.

IV. Підведення підсумків.

Практичне заняття 3.3
Відмінності між менеджером і лідером. Роль лідера

Мета заняття – формування розуміння відмінностей між менеджером і лідером, розвиток практичних навичок ідентифікації ролей менеджера та лідера в організації.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 3.3 та рекомендованими інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Підготуйте доповідь «Професійні та особистісні якості сучасного менеджера». При підготовці доповіді скористуйтеся Загальними методичними рекомендаціями щодо підготовки до семінарських/практичних занять та самостійної роботи здобувачів освіти, які містять на сторінці вашого курсу на Порталі навчальних ресурсів ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ».

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Виділіть спільне і відмінне в діяльності менеджера і лідера.
2. Теорії особистих якостей лідера.
3. Поведінкові теорії лідерства.
4. Ситуаційні теорії лідерства.
5. Сучасні концепції лідерства.
6. Які ролі виконує лідер в групі, команді, організації ?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Виступи з доповідями «Професійні та особистісні якості сучасного менеджера».

Критерії оцінювання: відповідність змісту доповіді заявленій темі, вимогам до написання доповіді, знання теоретичного матеріалу щодо лідерства в організації, уміння узагальнювати, робити висновки.

ІІІ. Аналіз характеристик лідера та менеджера. Для присутніх демонструються характеристики лідера і менеджера. Завдання – виявити, чи відповідають заявлені характеристики лідеру/менеджеру.

Критерії оцінювання: ідентифікація характеристик, розуміння ролі та функцій, аргументованість відповіді, критичний аналіз, логічність та структура викладу, культура оформлення.

ІV. Підведення підсумків.

Тема 4. Бар’єри, конфлікти та маніпуляції в системі бізнес-комунікацій організації

Практичне заняття 4.1
Шляхи подолання комунікативних бар’єрів

Мета заняття – закріпити теоретичні знання про перепони у бізнес-комунікаціях, формувати навички розпізнавання та подолання комунікативних бар'єрів у різних ситуаціях ділового та особистого спілкування.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 4.1 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової

інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Проаналізуйте власне спілкування протягом тижня та визначте ситуації з комунікативними бар'єрами.

Завдання виконайте у відповідності з таким порядком дій:

– протягом тижня уважно спостерігайте за своїм спілкуванням у різних ситуаціях (особисте життя, робота, навчання);

– записуйте конкретні ситуації, де виникли труднощі у спілкуванні (місце, учасники, контекст);

– визначте, який саме бар'єр виник у кожній ситуації (семантичний, психологічний, фізичний тощо), проаналізуйте причини його виникнення;

– опишіть, як комунікативний бар'єр вплинув на результат спілкування;

– запропонуйте можливі способи подолання цього бар'єру або альтернативну модель поведінки;

– визначте, які навички або підходи допомогли б зробити спілкування ефективнішим;

– структуруйте свої спостереження у вигляді таблиці або текстового аналізу з такими пунктами: ситуація; тип комунікативного бар'єру; причини, наслідки, шляхи подолання.

III. Проведіть дослідження власного уміння слухати. Методику дослідження «Чи вмієте Ви слухати?» прикріплено в окремому файлі до цього практичного заняття (додаток 3 цих методичних рекомендацій). Складіть звіт.

Хід заняття

I. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність понять «комунікативний шум», «комунікативний бар’єр», «комунікативна перешкода»? У чому різниця між цими явищами? Яке із них найскладніше подолати?

2. Схарактеризуйте види комунікативних бар’єрів, які Вам відомі.

3. Чому семантичні бар’єри вважають найбільш небезпечними для міжкультурної комунікації?

4. Які приклади комунікативних шумів (фізичних, психологічних, семантичних) траплялися у Вашому власному досвіді спілкування?

5. Чи можна повністю уникнути психологічних бар’єрів у колективі? Які інструменти допомагають зменшити їхній вплив?

6. Як цифрові технології одночасно створюють нові перешкоди у спілкуванні та допомагають їх долати?

7. Які практичні кроки може зробити керівник, щоб мінімізувати комунікативні бар’єри у своїй організації?

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді;

розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

II. Виступи з результатами аналізу власного спілкування протягом тижня та визначення ситуацій з комунікативними бар'єрами.

Критерії оцінювання: знання теоретичного матеріалу щодо комунікативних перепон, уміння аналізувати, встановлювати зв’язок теорії з практикою.

III. Виступи з результатами дослідження власного уміння слухати.

Критерії оцінювання: точність використання методики, розуміння сутності слухання співрозмовника, якість написання звіту.

IV. Аналіз комунікативних ситуацій. В наведених кейсах необхідно визначити тип бар'єру та запропонувати шляхи його подолання.

Кейс 1. Співробітник ІТ-відділу пояснює користувачу складну технічну проблему, використовуючи специфічну термінологію, яку користувач не розуміє.

Кейс 2. Конфлікт між співробітниками через відмінності у порядку планування робочого часу.

Кейс 3. Під час онлайн-зустрічі постійні технічні проблеми (затримки звуку та переривання зв'язку) призводять до непорозуміння між учасниками.

Кейс 4. Керівник критикує працівника перед колегами, що викликає в останнього відчуття образи та демотивацію.

Критерії оцінювання: правильність визначення типу комунікативного бар’єру глибина аналізу ситуації обґрунтованість запропонованих шляхів подолання бар’єру здатність застосовувати теоретичні знання на практиці; логічність і чіткість викладу відповіді.

VI. Підведення підсумків.

Практичне заняття 4.2
Методи вирішення конфліктів в бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці

Мета заняття – закріпити знання про основні методи вирішення конфліктів в організації та бізнес-комунікаціях, формувати навички конструктивного підходу до конфліктних ситуацій, розвивати вміння аналізувати конфлікти та знаходити ефективні шляхи їх вирішення.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 4.2 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Напишіть есе «Як вирішення конфліктів впливає на ефективність роботи організації?». При написанні есе скористуйтеся Загальними методичними рекомендаціями щодо підготовки до семінарських/практичних занять та самостійної роботи здобувачів освіти, які містять вимоги до написання есе. Рекомендації розміщені на Порталі навчальних ресурсів ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ».

III. Проведіть дослідження власного типу поведінки в конфлікті за методикою К. Томаса. Методика прикріплена в окремому файлі до цього практичного заняття (додаток 4 цих методичних рекомендацій). Складіть звіт. Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Проаналізуйте структуру конфліктного процесу.
2. Які методи вирішення конфліктів Ви знаєте?
3. Який метод вирішення конфлікту найбільш бажаний? Чому?
4. Що Ви розумієте під конфліктною ситуацією.
5. Дайте характеристику видів конфліктів.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

II. Презентація есе «Як вирішення конфліктів впливає на ефективність роботи організації?».

Критерії оцінювання: відповідність вимогам до написання есе, знання теоретичного матеріалу щодо залежності ефективності роботи організації від уміння вирішувати конфлікти, композиційна стрункість, уміння аргументувати свою думку, робити висновки, оригінальність.

III. Виступи з результатами дослідження власного типу поведінки в конфлікті за методикою К. Томаса.

Критерії оцінювання: точність використання методики, розуміння особливостей конфліктного процесу, уміння проводити інтроспективний аналіз особистісних властивостей, якість написання звіту.

IV. Індивідуальна робота. Кейс-стаді: оберіть із поданих опис життєвих конфліктних ситуацій та конфліктних ситуацій в організації. **Завдання:** проаналізуйте причини конфлікту та запропонує свій спосіб його вирішення.

Критерії оцінювання: розуміння змісту конфліктної ситуації, аналіз причин виникнення конфлікту, застосування теоретичних знань, обґрунтованість запропонованого способу вирішення конфлікту, креативність та самостійність мислення, логічність і структурованість відповіді, комунікативна та етична доцільність рішень.

V. Підведення підсумків.

Практичне заняття 4.3
Контрольна робота 2

Мета – перевірити рівень знань із тем «Формування групової організаційної поведінки», «Перепони у бізнес-комунікаціях та організаційній поведінці» та оцінити практичні вміння аналізувати групову поведінку й вирішувати комунікативні проблеми.

Підготовка до контрольної роботи

Для ефективної підготовки Вам рекомендується:

Опрацювати теоретичний матеріал:

– сутність і особливості групової організаційної поведінки;

– етапи формування груп та закономірності їх розвитку;

– ролі та статуси в групі, фактори згуртованості колективу;

– види та рівні комунікативних перепон (психологічні, соціальні, організаційні, технічні тощо);

– шляхи подолання бар'єрів у бізнес-комунікаціях.

Повторити основні поняття та категорії: «етапи розвитку групи», «лідерство», «організаційна культура», «бар'єри сприйняття», «активне слухання», «зворотний зв'язок», «конфлікт та його врегулювання».

Ознайомитися з прикладами практичних ситуацій:

– проаналізувати кейси з міжособистісних конфліктів у групі;

– розглянути приклади успішної та неефективної комунікації в організації;

– визначити можливі причини та наслідки комунікативних перепон.

Виконати підготовчі завдання:

– скласти схему етапів розвитку групи та її динаміки;

– підготувати приклади реальних перепон у комунікаціях і варіанти їх подолання;

– потренуватися у вирішенні ситуаційних завдань (аналіз поведінки членів групи, вибір стратегії подолання конфлікту).

Звернути увагу на практичні вміння:

– уміння визначати фактори, що впливають на ефективність групової діяльності;

– здатність виявляти та аналізувати перепони у комунікації;

– пропонування конструктивних шляхів вирішення проблемних ситуацій.

Контрольна робота має два варіанти.

Кожний варіант включає: теоретичні питання (завдання 1–2); аналітичне/ситуаційне завдання (завдання 3); творче завдання (завдання 4).

Критерії оцінювання:

7 балів – відповідь повна, логічна та обґрунтована; використано професійну термінологію; наведено приклади, аргументацію; помилок немає; робота структурована та чітко відповідає завданню.

5–6 балів – відповідь загалом правильна, але є незначна неповнота, нечіткість або неточність у визначеннях, прикладах або аргументації; структура відповіді зрозуміла, але можливі невеликі недоліки.

3–4 бали – відповідь поверхова, з помилками, відсутні приклади або логічний аналіз; аргументація обмежена; структура відповіді слабка.

1–2 бали – відповідь фрагментарна, неправильна або майже відсутня; відсутня логіка, аргументація та приклади.

0 балів – відповідь відсутня.

Тема 5. Вербальна та невербальна комунікація

Практичне заняття 5.1
Особливості підготовки публічного виступу та ведення переговорів

Мета заняття – закріпити знання про технологію публічного виступу та переговорів і сформувати вміння застосовувати їх на практиці.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 5.1 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

ІІ. Підготуйте короткий публічний виступ (до 3 хв) за запропонованою тематикою з подальшим аналізом. Тема – на Ваш вибір.

1. Як подолати страх публічних виступів?
2. Секрети переконливого мовлення: як утримати увагу аудиторії
3. Чому невербальна комунікація важлива у виступах?
4. Основні помилки публічних спікерів і як їх уникнути
5. Як правильно структурувати виступ для максимальної ефективності
6. Емоційний інтелект у переговорах: як зчитувати емоції опонента
7. Мистецтво аргументації: як переконати навіть найскептичнішу аудиторію
8. Як працювати із запереченнями під час виступу чи переговорів
9. Чому харизма важлива за слово? Роль особистого стилю у комунікації
10. Вплив голосу та інтонації на успішність виступу

При підготовці скористайтеся таким алгоритмом дій:

– проаналізуйте інтереси, рівень знань та очікувань аудиторії;

– визначте, що потрібно донести до слухачів;

– здійсніть логічний поділ матеріалу на вступ, основну частину та висновки;

– підготуйте візуальні матеріали;

– прорепетируйте виступ (перевірте час, потренуйте інтонацію тощо);

– попрацюйте над голосом (проконтролюйте темп мовлення, паузи, наголоси);

– підготуйтесь до відповідей на можливі запитання.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність поняття «вербальна комунікація».
2. Які елементи має усний виступ?
3. Схарактеризуйте заключну частину усного виступу.
4. Які рекомендації пропонуються для підготовки презентації виступу?
5. Чим характеризується підготовчий етап до переговорів?
6. Яким правилам підпорядковуються принципові переговори?
7. Які основні прийоми сприйняття партнера під час ведення переговорів Вам відомі?
8. Які особливості має написання ділового листа?
9. Яку структуру має діловий лист?
10. Схарактеризуйте техніки проведення співбесіди.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Публічні виступи перед аудиторією. Обговорення.

Критерії оцінювання: відповідність змісту заявленій темі, вимогам до підготовки та проведення публічного виступу, наявність візуального супроводу, композиційна стрункість, уміння аргументувати свою думку, робити висновки, оригінальність.

ІІІ. Розгляньте запропоновані ситуації переговорів. Проаналізуйте можливі варіанти ведення переговорів. Позицію кожного з їх учасників. Визначте можливі стратегії та фактори успіху.

Ситуація 1. Менеджер ресторану проводить переговори з постачальником продуктів щодо покращення умов співпраці. Менеджер прагне отримати знижку або покращення умов доставки, аргументуючи це стабільними та великими обсягами замовлень. Постачальник, у свою чергу, пояснює, що ціни зросли через підвищення вартості транспортування та сировини.

Ситуація 2. Адміністратор готелю спілкується з клієнтом, який незадоволений номером. Клієнт вимагає безкоштовного покращення умов проживання або знижки. Адміністратор, дотримуючись політики готелю, пояснює, що безкоштовне покращення неможливе, але пропонує бонуси або альтернативні варіанти вирішення ситуації.

Ситуація 3. Директор салону краси проводить переговори з корпоративним клієнтом про довгострокове співробітництво. Клієнт хоче отримати вигідніші умови обслуговування, наприклад, знижку на масові замовлення або пріоритетне обслуговування. Директор аналізує пропозицію та намагається знайти баланс між прибутковістю бізнесу та лояльністю клієнта.

Критерії оцінювання: розуміння особливостей ведення переговорів, знання основних переговорних стратегій, уміння аналізувати, пов'язувати теорію з практикою, робити висновки, аргументувати власні думки.

VI. Підведення підсумків.

Практичне заняття 5.2
Форми та елементи невербальної комунікації

Мета заняття – закріпити теоретичні знання про основні форми та елементи невербальної комунікації, розвивати навички аналізу та застосування невербальних засобів у професійному та побутовому спілкуванні.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 5.2 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Вправа «Вивчення невербальних сигналів». Уявіть собі нижченаведені ситуації. Змоделюйте власну реакцію перед дзеркалом. Опишіть, якими невербальними засобами ви передали своє ставлення до того, що відбувається.

1. Ви обпіклися праскою.
2. Ви виграли мільйон гривень.
3. Вас похвалили за чудовий виступ на семінарі.
4. Вам наступили на ногу.
5. Людина, якій ви симпатизуєте, подарувала вам подарунок.
6. У громадському транспорті до вашої руки доторкнулася стороння людина.
7. Ви розгадуєте загадку.
8. Ви виявили, що забули на роботі ключі від квартири.

Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

III. Визначте власне вміння розуміти мову жестів та інших невербальних засобів.

Для успішної професійної діяльності винятково важливо, з одного боку, уміти контролювати свої рухи та міміку, а з іншого боку – розуміти мову жестів і міміку співрозмовника, правильно інтерпретувати їх. Неувага до невербальних засобів у діловому спілкуванні може дезорієнтувати співрозмовника, якщо неправильно приймати його міміку та жести або самому необачно поводитись. Щоб визначити власне вміння розуміти мову жестів, пропонується відповісти на питання тесту «Про що говорять міміка і жести» та оцінити відповіді у балах. Тест прикріплено окремим файлом до цього практичного заняття (додаток 5 до цих методичних рекомендацій).

Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Хід заняття

I. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність поняття «невербальна комунікація».
2. Дайте характеристику формам невербальної комунікації.
3. Які засоби невербальної комунікації Вам відомі?
4. Розкрийте особливості основних елементів невербальної комунікації.
5. Яке призначення мають невербальні засоби спілкування?
6. Які гендерні відмінності у невербальному спілкуванні Вам відомі?
7. Порівняйте відмінності невербального спілкування в Німеччині, Франції, Італії та Великій Британії.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

II. Виступи з результатами виконання вправи «Вивчення невербальних сигналів».

Критерії оцінювання: розуміння сутності невербальної комунікації, адекватність змодельованої реакції ситуації, повнота опису невербальних засобів, емоційна виразність і диференціація реакцій, усвідомленість і рефлексія, практична спрямованість виконання, комунікативна готовність до виступу.

III. Виступи з результатами дослідження власного вміння розуміти мову жестів **та інших невербальних засобів.**

Критерії оцінювання: точність використання методики дослідження власного вміння розуміти мову жестів та інших невербальних засобів, розуміння їх сутності, уміння проводити інтроспективний аналіз своїх властивостей.

IV. Вправа «Сутність жестів». Із наведених нижче суджень виділіть ті, що характеризують:

– жести відкритості, щирості;

– жести захисту, оборони;

– жести оцінки.

Поясніть, як допомагає розпізнавання значення жестів зрозуміти ділову поведінку співрозмовника й скоригувати власну?

1. Співрозмовник, наводячи аргументи і переконуючи присутніх, розкриває руки перед собою долонями вгору.

2. Під час переговорів двоє людей майже одночасно схрестили руки на грудях.

3. Людина спирається щокою на руку.

4. Співрозмовник спирається підборіддям на долоню, вказівний палець витягає вздовж щоки, решту пальців нижче рота.

5. Діловий партнер заплющив очі й потирає перенісся.

6. Під час доповіді слухачі тримають голови прямо або трохи нахиленими.

7. Під час бесіди руки співрозмовника стиснуті в кулаки й лежать на колінах.

8. Співрозмовник повільно знімає окуляри й ретельно протирає скло.

9. Руки лежать на столі, але пальці стиснуті так, що побіліли суглоби.

10. Людина примружила очі й малопомітними рухами потирає підборіддя.

11. Кілька людей за столом розстібнули піджаки, а дехто навіть зняв.

Критерії оцінювання: правильність класифікації жестів, обґрунтованість вибору, розуміння психологічного змісту жестів, аналітичність мислення, здатність до інтерпретації ділової поведінки співрозмовника, практична спрямованість висновків, логічність і структурованість відповіді, комунікативна грамотність.

V. Підведення підсумків.

Тема 6. Організаційна культура. Етика ділових комунікацій

Практичне заняття 6.1
Організаційна культура

Мета заняття – закріпити теоретичні знання про організаційну культуру та її значення для ефективного функціонування організації, виробляти уміння аналізувати організаційну культуру конкретних організацій, розвивати навички роботи в групах та прийняття рішень щодо покращення організаційної культури.

Підготовка до заняття

І. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 6.1 та рекомендованими до теми

інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Проаналізуйте діяльність компанії Холдинг «R&D» та визначте модель організаційної поведінки в ній. Підготуйте обґрунтовану відповідь на запропоновані питання.

Міжнародна корпорація Холдинг «R&D» – одна з провідних компаній світу. Почавши зі створення міцних матеріалів на початку поточного століття, холдинг «R&D» сьогодні випускає майже 50 тис. найменувань товарів. Річний обсяг її продажів 14 млрд. дол. Її філії розташовані у 57 країнах, у компанії працюють близько 80 тис. осіб. Холдинг «R&D» – одна з 25 компаній світу, які володіють найбільшою кількістю патентів. Успіхи корпорації багато в чому визначаються стратегією. При формулюванні стратегії на перший план висуваються науково-дослідні та дослідно-конструкторські розробки та диверсифікація в нові для компанії сфери бізнесу.

Особливості організаційної структури та виробництва:

1. Корпоративний бізнес орієнтований на кілька ключових параметрів: створення нових виробів, обмін та передачу технологій усередині фірми, самостійність господарських відділень в інноваційній діяльності та розширення повноважень новаторів у творчому пошуку.

2. Організаційна структура будується за продуктовим принципом з урахуванням спільності застосовуваних технологій. Безперервний процес організаційного розвитку передбачає створення нових відділень, орієнтованих перспективну продукцію та ринки збуту. Залежно від успіху нововведення змінюється статус відповідного підрозділу, його безпосереднього керівника та його підлеглих.

3. Широко розвинена мережа зв'язків та угод Холдингу «R&D» з іншими фірмами.

Політика управління трудовими ресурсами:

Кадрові служби Холдинг «R&D» мають високий статус і мають широкі повноваження при прийнятті рішень щодо персоналу, а також при вирішенні спільних питань, пов'язаних з розвитком бізнесу. Корпорація вірить у необхідність таких організаційної структури та клімату, в основі яких – повага до гідності людей, цінності індивіда, заохочення ініціативи та розкриття творчого потенціалу, надання рівних можливостей для розвитку та винагороди з праці.

Кадрові служби Холдинг «R&D» мають високий статус і широкі повноваження при прийнятті рішень щодо персоналу, а також при вирішенні загальних питань, пов'язаних з розвитком бізнесу. Корпорація вірить у необхідність таких організаційної структури та клімату, в основі яких – повага до гідності людей, цінності індивіда, заохочення ініціативи та розкриття

творчого потенціалу, надання рівних можливостей для розвитку та винагороди з праці.

Працівників вважають головним ресурсом корпорації. Характерна риса корпорації – тісний зв'язок інноваційних стратегій та політики управління людськими ресурсами. Для корпоративного управління центральною проблемою є активізація новаторської діяльності персоналу. Розроблено особливі заходи щодо підтримки інноваційних ініціатив, стимулювання творчого пошуку, винагороди новаторів. Велика увага приділяється розвитку професійного та творчого потенціалу співробітників, формуванню підприємницької етики, підтримці високої відповідальності за якість роботи та долю корпорації загалом.

1. Сформулюйте місію та девіз організації.

2. Назвіть конкретні цілі, які відображають місію у взаємодії з іншими організаціями.

3. Охарактеризуйте потенційних партнерів організації.

4. Опишіть бажаного співробітника та керівника організації. Які мають бути в них навички для роботи в цьому інноваційному підприємстві?

5. Сформулюйте основні вимоги до системи управління та організаційної структури.

6. Запропонуйте програму кадрових заходів.

III. Виконайте завдання, наведені нижче. Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Завдання 1. Визначте основні особливості організаційної культури конкретного підприємства. Визначте основні проблеми організаційної культури і можливі напрямки їх рішення. Запропонуйте шляхи зміни старої організаційної культури.

Ситуація для аналізу. Робочий день на одному з промислових підприємств для більшості співробітників починається з обов'язкового чаювання. Чаювання поступово переходить у перекур. Обід починається рано – практично майже за перекуром. Спеціалісти планового відділу, бухгалтерії, навіть молоді маркетингові аналітики починають бігати з пиріжками на тарілочках з кабінету у кабінет. Не завод, а клуб за інтересами. Для них основна мета перебування на роботі – спілкування.

Якщо у когось з співробітників День народження робота взагалі зупиняється. Тут вже не до спілкування з клієнтами, з 3 годин дня починається нарізання салатів і привітання співробітника. Вирощування кактусів – хобі начальника відділу праці і заробітної плати. У цьому відділі кактуси стоять на всіх столах. Складається враження, що всі працівники відділу займаються виключно розведенням квітів. У відділі кадрів квітів менше, це пов'язано з тим, що весь простір тут займають стелажі, картотеки. Все це відбувається і на нижчих поверхах, де знаходяться різні відділи і бюро. У кабінетах старі,

містами відірвані шпалери, у коридорах темно і пильно, на стінах висять дошки зі старою інформацією.

У керівників виробничих цехів свій мікроклімат: на нарадах димно і не обходиться без кріпкого слівця. Тут мислять виключно у категоріях тон і одиниць продукції, що випускається, вважаючи, що всі інші підрозділи існують виключно для того, щоб завантажувати їх виробництво.

На верхніх поверхах знаходиться дирекція. Там світлі коридори, доріжки, євроремонт. У приймальнях сидять навчені на західний манер секретарі. У кабінеті комерційного директора прапорці, коштовна техніка, інші атрибути, які підкреслюють статус власника кабінету. Комерційний директор говорить про управління по цілям, про якість, про запуск автоматизованої системи управління. На його думку компанія пережила кризу і почала розвиватися!

Тільки при підведенні щорічних підсумків з'ясувалося, що компанія не принесла власникам ні копійки прибутку, за всіма напрямками – самі збитки, а ринок, який завжди належав цій компанії зайнятий іншими виробниками.

Завдання 2. Проаналізувати конкретну ситуацію дати відповіді на питання.

Ситуація для аналізу.

– Я зранку по телевізору побачив один сюжет, – хитро посміхаючись, сказав Володимир, чекаючи поки офіціант принесе замовлення.

– І відразу згадав тебе. Розповідали про якусь японську компанію – лідера ринку, задоволені акціонери, щасливі співробітники. Співробітників показали співаючими гімн корпорації, любо-дорого глянути: очі світяться, такий ентузіазм.

Олена замружилась. Нагадування про останнє корпоративне віяння було для неї неприємним. Два місяці назад у компанії де вона працювала – роздрібній сіті з продажу комп'ютерів, з'явився новий директор з персоналу. Молода енергійна жінка нещодавно отримала другу вищу освіту в області управління персоналом і прагнула втілити свої знання на практиці. Слова «організаційна культура», «корпоративний дух» промовлялися на кожній нараді. А потім звучали у неформальних розмовах – спочатку їх обговорювали з цікавістю, а потім з іронією. У продавців з'явилася нова уніформа, у столових магазинів повісили стенди на яких вивішували інформацію про досягнення співробітників, фото кращого продавця тижня, привітання з днем народження.

Всього цього раніше не було. Основним методом згуртованості колективу керівництво вважало корпоративні заходи, наприклад, святкування Нового року, 8 березня та ін., а в інший час співробітників увагою не балували. Тому вони спочатку зраділи нововведенням. А потім з'явився Кодекс поведінки співробітників – 15 заповідей, які всі повинні були вивчити напам'ять, і власний гімн. Коли директор по персоналу оголосила, що перед початком робочого дня у всіх магазинах і у головному офісі співробітники

будуть співати хором гімн компанії, ніхто не міг повірити. Але наказ генерального директора підтвердив, що це не жарт. У останні два тижні Олені здавалося, що вона потрапила у якусь секту. Майже всі її колеги з натхненними обличчями старанно співали, лише деякі перешіптувалися, корчили гримаси та всім своїм видом давали зрозуміти, що ця ідея їм не подобається. Але таких ставало все менше – людям це набридло.

– Ось скажи мені, – перервав її роздуми Володимир. – Чи є від цього насправді якась користь?

– Не знаю, – протягнула Олена. – Ой, уявляєш, сьогодні зранку лежала на всіх столах пародія на наш гімн. Зараз я тобі покажу цей шедевр!

Питання.

1. Чи правильно, на ваш погляд, складена програма дій по підвищенню корпоративного духу? Чи приносить вона результати?

2. Як ви вважаєте, чи буде на наступний день виконана пародія на гімн? Чи будуть співробітники далі робити якісь кроки проти такого початку робочого дня чи все залишиться як є?

3. Які перспективи реалізації таких змін організаційної культури? Чи ефективним буде для вітчизняних компаній японський досвід?

Завдання 3. Проаналізувати конкретну ситуацію і відповісти на питання.

Організаційна культура компанії Levi Strauss Levi Strauss – найкрупніший у світі виробник джинсового одягу, обсяги продажу якої обчислюються мільярдами доларів. Однак, останнім часом на адресу компанії стали поступати нарікання, що вона повільно обновляє свою продукцію, поступаючись своїм конкурентам. З’явилися також критичні зауваження у бік організаційної культури цієї компанії.

У той самий час компанія впроваджувала у життя ідею її президента Р. Хааса, переконаного, що компанія вже довела свою можливість утримувати лідируючі позиції з виробництва джинсового одягу. Тепер її завдання – створити сильну високоморальну культуру, підтримувати етику взаємовідносин, тим самим перетворивши Levi Strauss у зразок високої якості трудового життя. Його ідеї зводилися до такого:

– відкритість: менеджери повинні проявляти інтерес до працівників, підкреслювати їх успіхи і внесок у досягнення результатів роботи компанії;

– незалежність: на всіх рівнях управління організації вітаються незалежні судження, конструктивна критика;

– етика: менеджери повинні чітко і відкрито формулювати свої вимоги, подавати приклад персоналу;

– делегування: менеджери повинні делегувати власні повноваження на більш низький рівень управління, тим, хто безпосередньо виробляє продукцію і спілкується з покупцями і клієнтами;

– зовнішні зв’язки: Levi Strauss відмовиться від роботи з партнерами, дії яких не співпадають з стандартами етики компанії;

– оцінка персоналу: до 30 % премій приходиться на працівників, що додержуються етичних стандартів; працівник, який добився високих виробничих стандартів, але при цьому не дотримувався етичних стандартів може не отримати премію. Етичні стандарти Levi Strauss багато хто ставив під сумнів, вважаючи, що вони не сприяють підвищенню ефективності діяльності компанії, пояснюючи цим її невдачі на ринку. Однак Р. Хаас вважав, що проблеми компанії зумовлені зовнішніми факторами і обставинами, і якщо б не дотримувалися етичні стандарти, компанія б пережила більші труднощі.

Питання:

1. Охарактеризуйте організаційну культуру компанії Levi Strauss. До якого типу належить ця організаційна культура?
2. Чи можна вважати організаційну культуру Levi Strauss сильною? Назвіть особливості сильної організаційної культури.
3. Чи погоджуєтеся ви з твердженням президента компанії, що створена ним організаційна культура являє основну конкурентну перевагу компанії? Аргументуйте свою позицію.
4. Які б заходи впровадили би ви?

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Що таке організаційна культура, охарактеризуйте її рівні.
2. Як формується організаційна культура?
3. Схарактеризуйте ознаки сильної та слабкої організаційної культури.
4. Визначте типи організаційної культури та дайте їм характеристику.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Виступи з результатами аналізу запропонованих ситуацій.

Критерії оцінювання: знання теоретичного матеріалу щодо комунікативних перепон, уміння аналізувати, встановлювати зв’язок теорії з практикою.

ІІІ. Задача «Тип керівництва».

Вибір індивідуального типу керівництва колективом – одна з найважливіших задач для менеджера. Зазвичай виділяють п’ять основних типів керівництва.

1. «Невтручання»: низький рівень турботи про виробництво і людей. Керівник не керує, багато робить сам. Він досягає мінімальних результатів, достатніх тільки для збереження своєї посади у даній організації.
2. «Тепла компанія» високий рівень турботи про людей. Прагнення до встановлення дружніх стосунків, приємної атмосфери, зручного темпу роботи.

При цьому керівника не дуже турбує чи будуть досягнуті конкретні і стабільні результати.

3. «Задача» увага керівника повністю зосереджена на виробництві. Людському фактору або взагалі не приділяється увага або дуже мало уваги.

4. «Золота середина» керівник намагається у достатній мірі поєднувати як турботу про персонал, так і виконання задачі. Він не вимагає багато від співробітників, але і не допускає ледарства.

5. «Команда» керівник повністю зосереджений на оптимальному поєднанні інтересів виробництва і персоналу. Співробітники беруть на себе обов'язки, прагнуть досягти цілей організації, сприяють встановленню довіри і поваги один до одного.

Який стиль керівництва на вашу думку є найкращім? Аргументуйте свою позицію. Крім того, не можна стверджувати, що є який не будь оптимальний стиль керівництва, який завжди виправданий, – оскільки ситуації бувають різні. Чи може бути гнучкий стиль керівництва?

Критерії оцінювання: розуміння сутності типів керівництва та їх впливу на організаційну культуру, встановлення зв'язку теорії з практикою.

IV. Підведення підсумків.

Практичне заняття 6.2
Етика ділових комунікацій

Мета заняття – закріпити знання про основні етичні принципи та норми ділового спілкування, формувати навички ефективної етичної комунікації в професійній діяльності.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 6.2 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Напишіть есе «Значення етики ділових комунікацій у майбутній професійній діяльності». При написанні есе скористуйтеся Загальними методичними рекомендаціями щодо підготовки до семінарських/практичних занять та самостійної роботи здобувачів освіти, які містять вимоги до написання есе. Рекомендації розміщено на Порталі навчальних ресурсів ВСП «Харківський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ».

III. Проведіть аналіз кодексів корпоративної етики підприємств.

1. ТОВ «Газопостачальна компанія «Нафтогаз України». URL: https://gas.ua/Content/Entities/AppFile/5/file

2. ТОВ «Нова Пошта». URL: https://novaposhta.ua/o_kompanii/corporate_ethics

3. Кодекс етики та ділової поведінки ДТЕК. URL: https://dtek.com/content/files/dtek_kodeks_etiki_ua_print2.pdf

4. Кодекс корпоративної етики АТ «ПУМБ». URL: https://surl.li/lauexw

5. Кодекс ділової поведінки Coca-Cola HBC. URL: https://surl.li/qtslhp

Виділіть положення, проаналізуйте. Складіть порівняльну таблицю.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Як Ви розумієте поняття «діловий етикет»?
2. Що розуміється під «діловим протоколом»?
3. Яку роль в організаційній культурі відіграють етичні кодекси?
4. Схарактеризуйте основні норми та правила бізнес-етикету.
5. Дайте характеристику видів конфліктів.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Презентація есе «Значення етики ділових комунікацій у майбутній професійній діяльності».

Критерії оцінювання: відповідність вимогам до написання есе, знання теоретичного матеріалу щодо значення етики ділових комунікацій у майбутній професійній діяльності, композиційна стрункість, уміння аргументувати свою думку, робити висновки, оригінальність.

ІІІ. Презентація результатів аналізу кодексів корпоративної етики підприємств.

Критерії оцінювання: розуміння етичних норм ділових комунікацій, значення етичних кодексів організацій у забезпеченні ефективного її функціонування, уміння аналізувати, порівнювати.

IV. Вирішити етичні дилеми.

Дилема 1. Співробітник має дуже добрі рекомендації, щодо професійних якостей та добре виконує свою роботу, але досить часто він запізнюється. Його колега знає про це, а керівництво здогадується. Під час чергового розподілу премій, постало питання про дисципліну. Тільки підтвердження колеги могло змінити рішення у позитивний або негативний бік. Що робити колезі, якщо він чесна та справедлива людина?

Дилема 2. Керівник фірми прагне звільнити підлеглого за недобросовісну роботу, але не знаходить для цього відповідного приводу. Раптом співробітник потрапляє у лікарню з серцевим нападом. На час хвороби керівник призначає на цю посаду іншого підлеглого, а хворому працівнику доручають інший вид роботи, з яким він не впорається. Хворому співробітнику

не повідомляють про це, а коли він повертається до роботи ставлять перед фактом. Як повинен поводити себе хворий підлеглий?

Дилема 3. Керівник організації, у зв'язку із закриттям фірми повинен звільнити одного із двох співробітників. Але у першого двоє дітей і при звільненні родина залишиться без коштів, а у другого хвора мати, яка потребує складної операції і її син єдина надія. Як вчинити керівникові?

Критерії оцінювання: розуміння ситуації, аргументованість позиції, альтернативність рішень, морально-ціннісний підхід, логічність викладу.

V. Підведення підсумків.

Практичне заняття 6.3
Особливості міжкультурних комунікацій

Мета заняття – закріпити знання про особливості міжкультурних комунікацій, формувати навички ефективної комунікації в умовах культурного різноманіття.

Підготовка до заняття

I. Підготуйте відповіді на теоретичні питання. При підготовці скористайтеся матеріалами лекції 6.3 та рекомендованими до теми інформаційними джерелами. Виділіть питання, які потребують додаткової інформації для реалізації можливості їх розгляду на етапі обговорення теоретичних питань.

II. Виконайте завдання «Національні особливості ділових комунікацій». Підготуйтесь до виступу на практичному занятті.

Завдання 1. Прочитайте поданий далі текст, поміркуйте та дайте пояснення ситуації.

Фахівець із Європи, який працював у філіалі страхової компанії у США, був приємно вражений тим, що його секретарка була надто відповідальною. Після завершення певного аспекту роботи, задовго до кінцевого терміну, він наблизився до неї, поклав руку на плече та сказав: «Пет, дуже вдячний Вам. Ваша допомога є надзвичайно вагомою». У відповідь на це секретарка поскаржилася директору компанії.

Завдання 2. Прочитайте уважно запропоновану ситуацію. Спростуйте або ж доведіть думку про те, чому саме вчинок Едварда Брауна викликав несподівану реакцію з боку іноземних партнерів.

Едвард Браун із міста Блуфілд, що у Західній Вірджинії (США), одного разу мав ділову зустріч зі своїм діловим партнером, який прибув із Західної Німеччини зі своєю дружиною. Намагаючись справити гарне враження на своїх гостей, Браун надіслав букет червоних троянд до їхнього готельного номера. Вчинок Едварда Брауна спричинив негативну реакцію на його німецького партнера.

Завдання 3. Прочитайте запропонований текст. Поміркуйте, чи правильно було підібрано подарунки.

Англійці запросили своїх японських партнерів на обід додому, щоб поспілкуватися та обговорити деякі домовленості про співпрацю двох компаній. Запрошені гості принесли господарці дому білі лілії, шоколадні цукерки та пляшку вина. Обід пройшов у достатньо привітній обстановці, але дружина господаря мовчала протягом всього вечора.

Завдання 4. Розгляньте ситуацію подану далі та поміркуйте, які аспекти культури вона демонструє. Поясніть, чому представники двох культур не досягли домовленостей.

Молодий шведський фахівець Свен під час першого візиту до Китаю взяв участь у переговорах, які було проведено щодо організації спільного підприємства в Шанхаї. Під час перемовин Свен швидко зрозумів, що глава китайської делегації не зрозумів один із пунктів запропонованої угоди. Щоб пояснити непорозуміння, швед повернувся до 55-літнього старшого інженера і сказав: «Я бачу, що Ви не розумієте цей пункт. Давайте я Вам поясню його». Пізніше Свен був здивований, коли невдовзі китайська сторона замовкла, а потім перервала зустріч, не назначив дату наступних переговорів. Саме у той день йому довелося подзвонити додому та повідомити про те, що перемовини перервалися.

Завдання 5. Прочитайте текст і поміркуйте, чому саме шведський представник не зміг зустрітися зі своїм потенційним компаньйоном.

Події відбувалися на виставці в Ґуанчжоу. Один співробітник шведської компанії на ім'я Ерік був щасливий, коли менеджер великої китайської компанії виявив інтерес до продукції, виставленої в павільйоні Швеції. Вони обговорили особливості продукції, її якість, поставку, умови оплати, а також ціну. Коли шведський представник сказав, що наступного дня він хотів би відвідати офіс містера Чжоу: «Так, звичайно, але завтра, я буду дуже зайнятий». Ерік почув лише ту частину, яка містила стверджувальне «так». Наступного дня, Ерік відправився в офіс свого потенційного партнера, але був розчарований, що містер Чжоу «на нараді й буде там до кінця дня».

III. Завдання «Продовження тексту».

Прочитайте текст, проаналізуйте ситуацію, яка склалася та запропонуйте власне продовження тексту.

«Метанет» – підприємство з продажу телекомунікаційного обладнання на півночі Франції. На стажування до цього підприємства приїхав український представник Дмитро Божкевич. Співробітники відділу досить привітно зустріли Дмитра, продемонстрували підприємство та запропонували після робочого дня піти до кафе повечеряти разом, щоб краще познайомитися. Вечеря проходила у дружньому колі, колеги спілкувалися переважно французькою мовою, але інколи Дмитро пояснював англійською. Французькі представники не бажали переходити на англійську, а продовжували спілкуватися французькою, не зважаючи на англійську Дмитра. Начальнику

французького відділу П'єру сподобався Дмитро, вони продовжували говорити про роботу, сім'ю тощо, щоб бути гостинним П'єр замовив стопку горілки для Дмитра, але останній відмовився.

Хід заняття

І. Обговорення теоретичних питань.

1. Розкрийте сутність поняття «міжкультурна комунікація».

2. Схарактеризуйте особливості арабської моделі культури ділового спілкування.

3. Які відмінності має азійська модель культури ділового спілкування?

4. Чим характеризується американська модель культури ділового спілкування?

5. Здійсніть порівняльний аналіз визначених моделей культури ділового спілкування.

6. Змоделюйте ситуацію міжкультурної комунікації.

Критерії оцінювання: повнота та глибина розкриття питання; наукова коректність і точність термінології; структурованість і логічність відповіді; розуміння теоретичного матеріалу; здатність до аналізу та узагальнення; мовленнєве оформлення відповіді.

ІІ. Виступи з результатами виконаних завдань «Національні особливості ділових комунікацій». Обговорення.

Критерії оцінювання: розуміння національних особливостей ділових комунікацій, уміння аналізувати, робити висновки, правильність виконання завдань.

ІІІ. Виступи з результатами завдання «Продовження тексту».

Критерії оцінювання: розуміння національних особливостей ділових комунікацій, уміння аналізувати, робити висновки, правильність виконання завдань.

ІV. Рольова гра «Україно-китайська співпраця». Розгляньте ситуацію та розіграйте її. Представники двох культур (української та китайської) мають узгодити план співпраці на майбутнє півріччя. Колеги зустрічаються в кабінеті представника китайської культури. У них є можливість попрацювати за столом чи розміститися на м’якому дивані.

Який варіант є найкращим? Яка відстань між колегами буде впливати на робочий процес співпраці? Відповідь обґрунтуйте.

Критерії оцінювання: розуміння міжкультурних особливостей комунікації, адекватність вибору простору для взаємодії, урахування проксемічних чинників, логічність і аргументованість рішень, реалістичність і доцільність рольової поведінки, командна взаємодія та узгодженість дій, практична спрямованість висновків, комунікативна культура виступу.

V. Підведення підсумків.

Практичне заняття 6.4
Контрольна робота 3

Мета – перевірити рівень знань із тем «Вербальна та невербальна комунікація», «Організаційна культура. Етика ділових комунікацій» та вміння застосовувати положення вербальної, невербальної комунікації та етики у практичних завданнях.

Підготовка до контрольної роботи

Вам рекомендується:

Опрацювати теоретичний матеріал:

– вербальна комунікація: усна та письмова, її особливості, переваги і недоліки;

– невербальна комунікація: міміка, жести, пози, контакт очей, простір, інтонація;

– взаємозв’язок вербальної та невербальної комунікації;

– бар’єри у комунікації: семантичні, психологічні, фізичні;

– уміння читати сигнали співрозмовника та коректно передавати інформацію;

– поняття організаційної культури, її компоненти (цінності, норми, ритуали, символи, мовні традиції);

– типи організаційної культури (кланова, адхократична, ринкова, ієрархічна);

– функції організаційної культури (регулятивна, інтегративна, мотиваційна, символічна);

– етика ділових комунікацій: основні принципи (чесність, конфіденційність, ввічливість, взаємоповага);

– види етичних конфліктів та способи їх вирішення у бізнес-комунікаціях;

– роль корпоративної етики у формуванні позитивного іміджу організації.

Ознайомитися з прикладами практичних ситуацій:

– ситуації, коли порушується етика ділових комунікацій (брехня, маніпуляції, конфлікти інтересів);

– прикладами сильних і слабких організаційних культур у відомих компаніях.

Звернути увагу на практичні вміння і навички:

– уміння аналізувати організаційну культуру конкретної установи (підприємства, організації);

– виявляти етичні проблеми в комунікаціях та формулювати пропозиції щодо їх вирішення;

– уміти аргументувати власну позицію при обговоренні.

Контрольна робота має два варіанти.

Кожний варіант включає: теоретичні питання (завдання 1–2); аналітичне/ситуаційне завдання (завдання 3); творче завдання (завдання 4).

Критерії оцінювання:

7 балів – відповідь повна, логічна та обґрунтована; використано професійну термінологію; наведено приклади, аргументацію; помилок немає; робота структурована та чітко відповідає завданню.

5–6 балів – відповідь загалом правильна, але є незначна неповнота, нечіткість або неточність у визначеннях, прикладах або аргументації; структура відповіді зрозуміла, але можливі невеликі недоліки.

3–4 бали – відповідь поверхова, з помилками, відсутні приклади або логічний аналіз; аргументація обмежена; структура відповіді слабка.

1–2 бали – відповідь фрагментарна, неправильна або майже відсутня; відсутня логіка, аргументація та приклади.

0 балів – відповідь відсутня.

Список рекомендованих джерел інформації

1. Базика Є. Л. Основи організаційної психології : конспект лекцій. Одеса : ОНУ, 2023. 150 с.

2. Василенко В. Риторична культура професійного мовлення : курс лекцій. Суми : Сумська філія Харківського національного університету внутрішніх справ, 2023. 377 с.

3. Волохова І. В., Лук'янова О. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : УкрДУЗТ, 2023. 92 с.

4. Євтушенко В. А., Кудінова М. М. Організаційна поведінка : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. 84 с.

5. Заушнікова М. Ю., Калениченко Р. А., Коханець А. С. Бізнес-переговори та посередництво: психологічний аспект : навчальний посібник. Ірпінь : Державний податковий університет, 2024. 196 с.

6. Калениченко Р. А., Коханець А. С., Нежинська О. О. Психологія бізнесу : навчальний посібник. Ірпінь : Державний податковий університет, 2023. 270 с.

7. Кифяк В. Інструменти командоутворення. Чернівці : Чернівецький національний університетт імені Юрія Федьковича. 2022. 165 с.

8. Колотій Н. В. Важливість використання невербальних засобів комунікації під час публічних виступів фахівців технічного профілю. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського.* Прикладні соціально-комунікаційні технології. Серія : Філологія. Журналістика. Том 32 (71). 2021. № 3. Ч. 2. С. 247–251.

9. Лазоренко Л. В., Панасенко О. О. Людина в системі організаційної поведінки. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2021. № 2 (36). С. 10–14.

10. Лідерство та комунікації в організації : навчальний посібник / упорядники : Михаліцька Н. Я., Яцик М. Р. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. 512 с.

11. Міжкультурні комунікації : опорний конспект лекцій / Шебаніна О. В. та ін. Миколаїв : МНАУ, 2021. 52 с.

12. Міжнародні бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладач: Ю. В. Галинська. Суми : Сумський державний університет, 2022. 229 с.

13. Нікітіна А. В., Барилова Г. К., Кравченко М. В. Риторика : навчальний посібник. Старобільськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2021. 99 с.

14. Прус Ю. І. Бізнес-комунікації : конспект лекцій. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2022. 149 с.

15. Психологія міжособистісних взаємин та комунікації : навчально-методичний посібник / укладачі: Онуфрієва Л. А., Чайковська О. М. Кам'янець-Подільський : Ковальчук О. В., 2021. 128 с.

16. Психологія особистості: навчальний посібник / укладачі: Пєтухова І. О., Калениченко Р. А., Льовкіна О. Г. та ін. ; за заг. ред. Є. М. Суліми. Ірпінь : Університет державної фіскальної служби України, 2021. 338 с.

17. Світлична В. Ю., Александрова С. А. Ефективні комунікації в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, 2025. 173 с.

18. Сучасні соціальні комунікації : підручник / за ред. В. С. Бакірова. Харків : Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2025. 322 с.

19. Чубіна Т. Д., Дмитренко М. Й. Організаційна психологія: навчальний посібник. Черкаси : Національний університет цивільного захисту України, 2024. 172 с.

20. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Організаційна поведінка : навчальний посібник. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2024. 203 с.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Методика дослідження особливостей характеру особистості

Тест Г. Айзенка «Ваш характер»

Мета роботи: навчитися досліджувати деякі особливості характеру особистості, визначаючи рівень інтроверсії-екстраверсії, емоційної стабільності-нестабільності

Дати відповіді на питання, ставлячи «так» (+) у випадку позитивної відповіді, «ні» (-) – у випадку негативної.

Зміст твердження	Так	Ні
1. Ви часто відчуваєте потяг до нових вражень, потребу пережити сильні відчуття?		
2. Ви часто потребуєте друзів, які зможуть вас зрозуміти, підтримати, поспівчувати?		
3. Ви вважаєте себе безтурботною людиною?		
4. Вам дуже важко відмовитися від своїх намірів?		
5. Ви обмірковуєте свої справи не поспішаючи і вважаєте за краще почекати, перш ніж діяти?		
6. Ви завжди дотримуєтеся своїх обіцянок, навіть якщо це вам невигідно?		
7. У вас часто бувають спади і піднесення настрою?		
8. Ви швидко дієте й говорите і не витрачаєте багато часу на обмірковування?		
9. У вас виникало коли-небудь почуття, що ви нещасна людина, хоча ніякої поважної причини для цього не було?		
10. Ви здатні побитися об заклад на будь-що?		
11. Ви ніяковієте, коли прагнете познайомитися з людиною протилежної статі, яка вам до вподоби?		
12. Чи буває так, що, розгнівавшись, ви втрачаєте витримку?		
13. Ви часто дієте необмірковано, спонтанно, під впливом моменту?		
14. Вас часто непокоїть думка про те, що вам не варто було щось робити чи казати?		
15. Вам цікавіше читати книги, ніж спілкуватися із людьми?		
16. Вас легко образити?		
17. Ви полюбляєте часто бувати в компанії?		
18. Вам спадає на думку таке, чим не хотілося б ділитися з іншими людьми?		
19. Чи правда, що інколи ви настільки сповнені енергією, що все «горить» у руках, а інколи відчуваєте сильну млявість?		
20. Ви прагнете обмежити коло своїх знайомств кількома найближчими друзями?		
21. Ви багато мрієте?		
22. Коли на вас кричать, ви відповідаєте в такий самий спосіб?		
23. Вас часто гнітить почуття провини?		

Зміст твердження	Так	Ні
24. Всі ваші звички позитивні та бажані?		
25. Ви здатні дати волю почуттям і добре повеселитися в галасливій компанії?		
26. Чи можна сказати, що нерви у вас часто бувають вкрай напруженими?		
27. Вас вважають людиною жвавою і веселою?		
28. Після того, як справу зроблено, ви часто повертаєтесь до неї подумки і вважаєте, що могли б зробити краще?		
29. Ви зазвичай мовчазні та стримані, коли знаходитесь серед людей?		
30. Ви передаєте плітки?		
31. У вас буває безсоння від напливу хаотичних думок?		
32. Вам простіше і легше прочитати те, що вас цікавить, у книзі, навіть коли про це легко дізнатись у друзів?		
33. Чи буває у вас сильне серцебиття не через фізичні причини?		
34. Вам подобається робота, яка вимагає пильної уваги?		
35. У вас бувають напади тремтіння?		
36. Ви завжди говорите про знайомих людей тільки добре навіть тоді, коли впевнені, що вони про це не дізнаються?		
37. Вам неприємно бувати в компанії, де постійно кепкують один з одного?		
38. Чи правда, що ви дратівливі?		
39. Вам подобається робота, яка вимагає швидких дій?		
40. Вам часто не дають спокою думки про різні неприємності, які могли б статися?		
41. Ви неквапливі в рухах?		
42. Ви коли-небудь запізнювалися на побачення чи на роботу?		
43. Ви часто бачите страшні сновидіння?		
44. Чи правда, що ви так полюбляєте поговорити, що ніколи не пропустите нагоди поспілкуватися з незнайомою людиною?		
45. Вас непокоять які-небудь болі?		
46. Вас засмутило би, якби ви довго не могли бачитися зі своїми друзями?		
47. Ви можете назвати себе нервовою людиною?		
48. Чи є серед ваших знайомих такі, котрі вам явно не подобаються?		
49. Ви могли б сказати, що ви – впевнена в собі людина?		
50. Вас зачіпає критика ваших вад або роботи?		
51. Вам важко отримувати справжнє задоволення від вечірки?		
52. Вас непокоїть почуття, що ви чимось гірші від інших?		
53. Ви легко можете внести пожвавлення в нудну компанію?		
54. Чи буває так, що ви говорите про щось, на чому зовсім не розумієтесь?		
55. Ви піклуєтесь про власне здоров’я?		
56. Ви полюбляєте кепкувати з інших?		
57. Ви страждаєте від безсоння?		

Необхідно за кожним показником знайти суму балів, нараховуючи по одному балу за кожну відповідь, яка збігається з ключем.

Опрацювати результати за шкалою «Щирість».

Ключ до тесту за шкалою «щирість»: відповіді «так» на запитання 6, 24, 36; відповіді «ні» на запитання 12, 18, 30, 42, 48, 54. Якщо цей показник перевищує 5

балів, то можна стверджувати, що ви, на жаль, не були щирі у відповідях на запитання тесту.

Відзначимо, що в цьому разі мова йде тільки про міру щирості у відповідях на запитання тесту, але в жодному разі не про нещирість як особистісну характеристику.

Опрацювати результати за шкалою «інтроверсія-екстраверсія».

Ключ до тесту за шкалою «інтроверсія-екстраверсія»: відповіді 14 «так» на запитання 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; відповіді «ні» на запитання: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Показник «інтроверсія-екстраверсія» характеризує індивідуально-психологічну орієнтацію людини на світ зовнішніх об'єктів (екстраверсія), або на внутрішній суб'єктивний світ (інтроверсія).

Опрацювати результати за шкалою «Емоційна стабільність-нестабільність».

Ключ до тесту за шкалою «емоційна стабільність-нестабільність»: відповіді «так» на запитання 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57; відповіді «ні» не враховуються.

Інтерпретація результатів

Інтроверсія-екстраверсія:

0–4 бали — глибока інтроверсія;

5–8 балів — виражена інтроверсія;

9–11 балів — тенденція до інтроверсії;

12 балів — середнє значення;

13–15 балів — тенденція до екстраверсії;

16–18 балів — виражена екстраверсія;

19–24 бали — яскраво виражена екстраверсія.

Емоційна стабільність–нестабільність (нейротизм)

0–6 балів — низький рівень нейротизму, що характеризує емоційну стабільність;

7–8 балів — відносно низький рівень нейротизму;

9–13 балів — середнє значення нейротизму;

14–18 балів — високий рівень нейротизму, що характеризує емоційну нестабільність;

19–24 бали — дуже високий рівень нейротизму.

Зміст звіту

1. Вказати отримані показники щирості, інтроверсії-екстраверсії, емоційної стабільності-нестабільності.

2. Дати письмову відповідь на контрольні питання.

Контрольні питання

1. Які якості характеру притаманні екстраверту? Інтроверту? В чому і в якій мірі вони виявляються у вашій особі? Як виявляються ці якості в повсякденному спілкуванні, в навчанні, майбутній професійній діяльності, сімейному житті?

2. Які якості характеру виявляє емоційно стабільна людина? Емоційно нестабільна? В чому і в якій мірі це притаманно Вам? Як виявляються ці якості в повсякденному спілкуванні, в навчанні, в майбутній професійній діяльності?

3. Як змінилося Ваше уявлення про себе після виконання цієї роботи?

Визначення темпераменту особистості

Мета роботи: навчитися визначати показники темпераменту особистості.

Для формування цілісної картини про представників різних типів темпераменту ознайомтесь із запропонованою таблицею.

Таблиця 1.

Характеристика типів темпераменту

Характеристики	Тип темпераменту			
	Холерик	**Сангвінік**	**Флегматик**	**Меланхолік**
Переклад з латинської	Жовч	Кров	Слиз	Чорна жовч
Образне порівняння	Могутній потік, який скидає свої води зі скелі	Біг могутнього потоку	Спокійна течія повноводної ріки	Струмок, здатний перетворитись в болото
Урівноваженість	Неврівноважений	Урівноважений	Дуже врівноважений	Дуже неврівноважений
Емоційні переживання	Сильні, короткочасні	Поверхневі, короткочасні	Слабкі	Глибокі, довготривалі
Настрій	Нестійкий, з домінуванням оптимізму	Стійкий, життєрадісний, веселий	Стійкий, без великих радощів і печалей	Нестійкий, з домінуванням песимізму
Мова	Дуже голосна	Голосна	Монотонна	Тиха
Терпіння	Слабке	Помірне	Дуже велике	Дуже слабке
Адаптація	Добра	Відмінна	Повільна	Погано адаптується
Комунікабельність	Нерівномірно комунікабельний	Комунікабельний	Некомуніка-бельний	Замкнутий
Агресивність	Агресивний	Миролюбний	Стриманий	Істеричний
Ставлення до критики	Збуджене	Спокійне	Байдуже	Образливе
Активність	Пристрасний	Енергійний (діловий чи марнослівний)	Невтомний трудівник	Нерівномірно активний
Ставлення до загрози	Бойове, ризиковане	Обачливе, без ризику	Холоднокровне, незворушне	Тривожне, розгублене, пригнічене
Спосіб досягнення мети	Енергійно, з повною віддачею	Швидко, з діями без перешкод	Поступово, наполегливо	Слабко, з ухилянням від перешкод
Самооцінка	Значна переоцінка	Деяка переоцінка	Реальна оцінка	Недооцінка
Сугестивність (здатність до навіювання)	Помірна	Невелика	Слабка	Велика
Особливості	Велика життєва енергія, висока	Жвавість, рухливість,	Повільність, спокійність,	Слабкий вияв почуттів,

Характеристики	Тип темпераменту			
	Холерик	**Сангвінік**	**Флегматик**	**Меланхолік**
	дратівливість, повільна заспокійливість, гарячковість, нестриманість, нетерплячість, прямолінійність, невміння володіти собою	веселість, балакучість, розвинута уява, вразливість, швидка зміна емоцій, легкість в подоланні перешкод, легка адаптованість	терплячість, витривалість, слабкий вияв почуттів, важко змінює вид діяльності, звикає до зміни навколишнього середовища, до нових людей в спілкуванні	замкнутість, надання переваги самотності, несміливість, невпевненість у собі
Ділові якості	Енергійність, ініціативність, азартно береться за роботу, швидко долає перешкоди, вирішує проблеми	Продуктивний в цікавій роботі, вміє захоплювати, вести за собою людей, підтримувати гарну атмосферу в колективі	Цілеспрямований, наполегливий, продуктивний, відданий роботі, володіє високим почуттям відповідальності	В'ялий, може працювати успішно тільки за сприятливих умов і на межі своїх можливостей
Можливі проблеми	Зайва активність, емоційність, несхильність до монотонної роботи	Недостатня цілеспрямо-ваність, часто невміння доводити розпочате до кінця	Пасивність, деколи байдужість, низька активність	(Див. ділові якості)
Шляхи само-вдосконалення	Критичніше підходити до своїх дій, щоб не травмувати оточуючих	Діяти більш цілеспрямовано, доводити до кінця кожне розпочате діло	Намагатися бути максимально активним	Уникати самоаналізу, не згадувати нанесені образи, переключити свою увагу на допомогу оточуючим

Це завдання можна виконувати для вивчення самого себе та інших. Тест містить «паспорти» темпераментів, які складаються з переліку рис, притаманних представникам кожного з чотирьох типів темпераменту. Слід відповідати, виходячи з того, як Ви поводитеся у повсякденному житті, а не в якихось екстремальних умовах.

Відмітьте знаком «+» ті риси в «паспорті» темпераменту, які характерні для вашої вдачі.

Паспорти темпераментів

І. Ви: 1) непосидючі, метушливі; 2) нестримані, запальні; 3) нетерплячі; 4) різкі і прямолінійні у стосунках з людьми; 5) рішучі й ініціативні; 6) вперті; 7) влучні у

суперечках; 8) працюєте поривами; 9) схильні до ризику; 10) незлопам'ятні; 11) маєте швидку, пристрасну, з плутаними інтонаціями мову; 12) неврівноважені і схильні до гарячності; 13) агресивні; 14) нетерплячі до вад; 15) маєте виразну міміку; 16) здатні швидко діяти і щось вирішувати; 17) невтомно прагнете до нового; 18) у Вас різкі, поривчасті рухи; 19) наполегливі в досягненні поставленої мети; 20) схильні до різких змін настрою.

II. Ви: 1) веселі, життєрадісні; 2) енергійні та ділові; 3) часто не доводите розпочату справу до кінця; 4) схильні переоцінювати себе; 5) здатні швидко схоплювати нове; 6) непостійні в інтересах і нахилах; 7) легко переживаєте поразки; 8) без труднощів пристосовуєтесь до різних обставин; 9) із задоволенням беретесь за будь-яку нову справу; 10) легко залишаєте справу, якщо вона перестала Вас цікавити; 11) швидко включаєтесь у нову роботу і так само швидко переключаєтесь з однієї справи на іншу; 12) для Вас обтяжливі одноманітність, буденна, клопітка робота; 13) Ви товариські та чуйні, не відчуваєте скутості у стосунках з новими для Вас людьми; 14) витривалі та працездатні; 15) маєте голосну, швидку, чітку мову, яка супроводжується жвавими жестами і виразною мімікою; 16) зберігаєте самовладання в несподіваній, складній ситуації; 17) маєте завжди бадьорий настрій; 18) швидко засинаєте і прокидаєтесь; 19) буваєте незібрані, виявляєте поспішність в рішеннях; 20) часто відволікаєтесь, схильні до поверховості.

III. Ви: 1) спокійні та холоднокровні; 2) послідовні, серйозні в справах; 3) обачні і розважливі; 4) вмієте чекати; 5) мовчазні і не любите зайвих балачок; 6) маєте спокійну, врівноважену мову із зупинками, без особливих емоцій, жестикуляції і міміки; 7) стримані і терплячі; 8) доводите розпочату справу до кінця; 9) не розтрачуєте даремно сили; 10) суворо дотримуєтесь встановленого розпорядку життя, системи в роботі; 11) легко стримуєте пориви; 12) не берете близько до серця похвалу чи засудження; 13) незлобливі, поблажливо ставитесь до критики на свою адресу; 14) постійні в своїх стосунках та інтересах; 15) повільно втягуєтесь в роботу і переключаєтесь з однієї справи на іншу; 16) рівні у стосунках з людьми; 17) любите охайність та порядок у всьому; 18) важко пристосовуєтесь до нових обставин; 19) маєте витримку; 20) дещо повільні.

IV. Ви: 1) сором'язливі; 2) губитеся в нових обставинах; 3) важко встановлюєте контакт з незнайомими людьми; 4) не вірите в свої сили; 5) легко переносите самотність; 6) почуваєте пригніченість і розгубленість при невдачах; 7) схильні заглиблюватися в себе; 8) швидко втомлюєтесь; 9) маєте слабку, тиху мову, що іноді переходить у шепіт; 10) мимоволі пристосовуєтесь до характеру співрозмовника; 11) вразливі до сліз, 12) ставите високі вимоги до себе та інших; 13) надзвичайно сприйнятливі до похвали чи засудження; 14) схильні до підозр; 15) хворобливо чутливі і легко вразливі; 16) надмірно образливі; 17) замкнуті та відлюдкуваті, не ділитися ні з ким своїми думками; 18) малоактивні, несміливі; 19) покірні; 20) прагнете викликати співчуття і допомогу оточуючих.

Не забувайте, що це ваша власна, тобто суб'єктивна оцінка самого себе.

Паспорти відповідають темпераментам:

I – холеричному; II – сангвінічному; III – флегматичному; IV – меланхолічному.

Визначте свій темперамент за формулою:

$$\Phi_T = X(A_X/A*100\%) + C(A_C/A*100\%) + \Phi(A_\phi/A*100\%) + M(A_M/A*100\%),$$

де **Фт** – значення темпераменту; **А** – загальна кількість плюсів за всіма типами; $\mathbf{A_x}$ – число плюсів у «паспорті» холерика; $\mathbf{A_C}$ – число плюсів у «паспорті» сангвініка; $\mathbf{A_\phi}$ – число плюсів у «паспорті» флегматика; $\mathbf{A_M}$ – число плюсів у «паспорті» меланхоліка.

Кінцевий вигляд формула може мати, наприклад, такий:

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

Це означає, що темперамент на 35% – холеричний, на 30% – сангвінічний, на 14% – флегматичний і на 21% – меланхолічний.

Оціночна шкала

Якщо кількість позитивних відповідей за одним з типів темпераменту складає 40% і більше, це означає, що цей тип темпераменту для Вас є домінуючим. Якщо цей результат складає 30–39%, то риси такого типу виявлені у Вас досить сильно, якщо 20–29% – риси такого типу виявлені середньо. При результаті 10–19% можна стверджувати, що риси цього типу темпераменту виявлені у Вас в незначній мірі.

Зміст звіту

1. Вказати перелік якостей, притаманних Вам, зробити розрахунок формули темпераменту, кількісні показники кожного типу темпераменту.
2. Дати письмову відповідь на контрольні питання.

Контрольні питання

1. Який або які типи темпераменту є у Вас домінуючими, які виявляються в значній мірі, які наявні в незначній мірі? Як виявляються (або можуть виявлятися) якості Вашого типу темпераменту в навчанні? В майбутній професійній діяльності?
2. Які види професійної діяльності рекомендуються і не рекомендуються людині з Вашим типом темпераменту?
3. Як виявляються або можуть виявлятися особливості Вашого темпераменту в спілкуванні (сім’я, дружня компанія, академічна група)? Яким має бути для Вас ідеальний партнер для ситуацій тривалого спілкування (друг, чоловік, дружина)?
4. Наведіть приклади (з життя, з художньої літератури, кінофільмів) людей, у яких би яскраво виявились риси кожного з чотирьох типів темпераменту.

Додаток 2

Методика «Самооцінка особистості»

1. Розділіть лист паперу на чотири рівні частини взаємно перпендикулярними лініями, позначити кожну частину цифрами I, II, III, IV.

2. В кожному з чотирьох переліків, які наведені нижче і характеризують позитивні якості особистості, виділити ті, що найбільш значущі і цінні для Вас особисто, яким Ви віддаєте перевагу. Які ці якості і скільки їх, кожен вирішує сам.

3. Виписати у стовпчик найцінніші для вас якості разом з їх номерами, що стоять зліва. В результаті Ви отримали чотири переліки ідеальних якостей.

4. Проаналізуйте якості особистості, виписані Вами, і знайти серед них такі, які ви маєте реально. Обвести цифри біля них кружечком.

Перелік якостей особистості

I. Міжособистісні відносини, спілкування

1. Ввічливість – дотримання правил порядності, поштивість.
2. Турботливість – думка або діяльність, які спрямовані на добробут людей; піклування, догляд.
3. Щирість – вираження справжніх почуттів, правдивість, відвертість.
4. Колективізм – здатність підтримувати спільну працю, спільні інтереси, колективне начало.
5. Чуйність – готовність відгукнутися на чужі потреби.
6. Сердечність – сердечне, ласкаве, турботливе ставлення до людей.
7. Співчуття – чуйне ставлення до переживань, горя людей.
8. Тактовність – відчуття міри, яке створює вміння поводити себе в товаристві, не принижуючи гідності людей.
9. Терпимість – вміння без ворожості ставитися до чужої думки, характеру, звичок.
10. Чутливість – чуйність, співчуття, здатність легко розуміти людей.
11. Доброзичливість – бажання добра людям, готовність сприяти їх добробуту.
12. Привітність – здатність виявляти почуття особистої приязні.
13. Привабливість – здатність зачаровувати, притягувати до себе.
14. Товариськість – здатність легко налагоджувати стосунки у спілкуванні.
15. Обов'язковість – вірність слову, обов'язку, обіцянкам.
16. Відповідальність – необхідність, обов'язок відповідати за свої вчинки і дії.
17. Відвертість – відкритість, відсутність бар’єрів у стосунках з людьми.
18. Справедливість – об’єктивна оцінка людей відповідно до істини.
19. Сумісність – вміння поєднувати свої зусилля з діями інших при вирішенні спільних задач.
20. Вимогливість – суворість, очікування від людей виконання своїх обов’язків.

II. Поведінка

1. Активність – прояв зацікавленого відношення до оточуючого світу і до самого себе, до справ колективу, енергійні вчинки та дії.
2. Гордість – почуття власної гідності.
3. Добродушність – м’якість характеру, прихильність до людей.

4. Порядність – чесність, нездатність робити підлі та антигромадські вчинки.

5. Сміливість – здатність приймати і здійснювати свої рішення без страху.

6. Твердість – уміння домогтися свого, не піддаватися тиску, непохитність, стійкість.

7. Впевненість – віра у правильності своїх вчинків, відсутність вагань, сумнівів.

8. Чесність – прямота, щирість у відносинах і вчинках.

9. Енергійність – рішучість, активність вчинків і дій.

10. Ентузіазм – сильне піднесення, душевний підйом.

11. Сумлінність – чесне виконання своїх обов’язків.

12. Ініціативність – прагнення до нових форм діяльності.

13. Інтелігентність – висока культура, освіченість, ерудиція.

14. Наполегливість – завзятість в досягненні мети.

15. Рішучість – непохитність, твердість у вчинках, здатність швидко приймати рішення, долаючи внутрішні вагання.

16. Принциповість – уміння дотримуватись твердих принципів, переконань, світогляду.

17. Самокритичність – прагнення оцінювати свою поведінку, вміння виявляти свої помилки і недоліки.

18. Самостійність – здатність здійснювати дії без сторонньої допомоги, своїми силами.

19. Урівноваженість – рівний, спокійний характер, поведінка.

20. Цілеспрямованість – наявність ясної цілі, прагнення її досягти.

III. Діяльність

1. Вдумливість – глибоке проникнення у суть справи.

2. Діловитість – знання справи, підприємливість, розумність.

3. Майстерність – високе мистецтво в певній галузі.

4. Тямущість – уміння зрозуміти зміст, кмітливість.

5. Швидкість – стрімкість вчинків і дій, прудкість.

6. Зібраність – зосередженість, підтягнутість.

7. Точність – уміння діяти як задано, відповідно до зразка.

8. Працьовитість – любов до праці, суспільно-корисної діяльності, яка потребує напруги.

9. Захопленість – уміння цілком віддаватися якій-небудь справі.

10. Непосидючість – нетерплячість у тому, що потребує тривалого часу й терпіння.

11. Охайність – дотримання в усьому порядку, ретельність у роботі, старанність.

12. Пильність – зосередженість на виконуваній роботі.

13. Далекоглядність – прозорливість, здатність передбачати наслідки, прогнозувати майбутнє.

14. Дисциплінованість – звичка до дисципліни, усвідомлення обов'язку перед суспільством.

15. Ретельність – старанність, гарне виконання завдань.

16. Допитливість – цікавість розуму, схильність до надбання нових знань.

17. Винахідливість – здатність швидко знаходити вихід зі скрутних становищ.

18. Послідовність – уміння виконувати завдання, дії в суворому порядку, логічно, стрункo.

19. Працездатність – здатність багато і продуктивно працювати.

20. Скрупульозність – точність до дрібниць, особлива ретельність.

IV. Переживання, почуття

1. Бадьорість – відчуття повноти сили, енергії.
2. Відчайдушність – відсутність страху, хоробрість.
3. Веселість – безтурботний, радісний стан.
4. Щиросердечність – щира дружелюбність, прихильність до людей.
5. Милосердя – готовність допомогти, пробачити із співчуття, людинолюбства.
6. Ніжність – прояв любові, ласки.
7. Волелюбність – любов і прагнення до свободи, незалежності.
8. Сердечність – задушевність, щирість у відносинах.
9. Пристрасність – здатність цілком віддаватися захопленню.
10. Сором'язливість – здатність часто відчувати почуття сорому.
11. Схвильованість – міра переживання, щиросердечне занепокоєння.
12. Захопленість – великий підйом почуттів, захоплення, замилування.
13. Жалісливість – схильність до почуття жалості, співчуття.
14. Життєрадісність – сталість почуття радості, відсутність зневіри.
15. Велелюбність – здатність сильно і багатьох любити.
16. Оптимістичність – життєрадісне світовідчуття, віра в успіх.
17. Стриманість – здатність стримувати себе від прояву почуттів.
18. Задоволеність – відчуття задоволення від виконання бажань.
19. Холоднокровність – здатність зберігати спокій і витримку.
20. Чутливість – легкість виникнення переживань, почуттів, підвищена сприйнятливість до впливів ззовні.

5. Підрахувати, скільки Ви знайшли у себе реальних якостей (Р) та кількість ідеальних (І).

6. Обчислити коефіцієнт самооцінки для кожного з чотирьох наборів якостей особистості та загальний коефіцієнт за формулою:

$$Kc = \frac{P}{I},$$

де *К*с – коефіцієнт самооцінки.

7. Результати порівняти з оціночною шкалою.

Примітка:

Можливий варіант визначення самооцінки у відсотках:

$$N = \frac{P}{I} \times 100\%.$$

Оціночна шкала

Якщо Ви отримали коефіцієнт від 0,4 до 0,6 – значить, самооцінка адекватна, Ви самокритичні і не переоцінюєте себе.

Якщо одержите коефіцієнт від 0 до 0,4 – це свідчить про недооцінку своєї особистості, про підвищену критичність.

Якщо коефіцієнт від 0,6 до 1 – це говорить про переоцінку своєї особистості, некритичне ставлення до себе.

Зміст звіту

1. Вказати мету роботи
2. Описати процес і результат визначення самооцінки
3. Дати письмову відповідь на контрольні питання

Контрольні питання

1. Виходячи з одержаного результату, охарактеризуйте основні прояви свого рівня самооцінки в поведінці людини в цілому.
2. Як виявляється результат самооцінки в професійній діяльності?
3. Як виявляється визначений рівень самооцінки в спілкуванні (сім'я, дружня компанія, студентська група)?
4. Як пов'язані рівень самооцінки і прагнення до лідерства у спілкуванні?
5. Виходячи з Вашого коефіцієнта самооцінки, спрогнозуйте, як будуть складатися Ваші стосунки з людьми, які мають інші показники самооцінки.
6. Яким, виходячи з рівня самооцінки, має бути майбутній партнер для ситуації тривалого спілкування (друг, чоловік, дружина)?

Додаток 3

Методика «Чи вмієте Ви слухати?»

Мета роботи – виявлення рівня розвитку власного уміння слухати.

Інструкція. Вміння слухати є критерієм комунікабельності. Дослідження свідчать, що не більше 10 % людей вміють вислухати співбесідника. Щоб перевірити вмієте Ви слухати чи ні, пропонуємо скористатися тестом.

Зазначте ситуації, що викликають у Вас незадоволення чи прикрість, роздратування під час розмови з будь-якою людиною, – чи це Ваш товариш, співробітник, безпосередній керівник, чи лише випадковий співбесідник.

Відповівши на запитання, підбийте підсумок: підрахуйте відсоток ситуацій, які викликають прикрість і роздратування.

1. Співбесідник не дає мені висловитися, хоча в мене є що сказати.
2. Співбесідник постійно перебиває мене під час розмови.
3. Співбесідник інколи дивиться на мене під час розмови, і я не впевнений, слухає він мене чи ні.
4. Розмова з таким партнером нерідко викликає відчуття марної витрати часу.
5. Співбесідник постійно метушиться: олівець і папір займають його більше, ніж мої слова.
6. Співбесідник ніколи не посміхається. У мене виникає почуття тривоги.
7. Співбесідник завжди відволікає мене запитаннями і коментарями.
8. Що б я не висловив, співбесідник завжди охолоджує мій запал.
9. Співбесідник постійно намагається спростувати мене.
10. Співбесідник вкладає у мої слова інший зміст.
11. На мої запитання співбесідник виставляє контрзапитання.
12. Інколи співбесідник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.
13. Співбесідник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише для того, щоб погодитися.
14. Співбесідник зосереджено займається стороннім: грає цигаркою, протирає скельця окулярів тощо, і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.
15. Співбесідник сам доходить висновку замість мене.
16. Співбесідник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співбесідник дивиться на мене уважно, не моргаючи.
18. Співбесідник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це турбує мене.
19. Коли я пропоную що-небудь нове, співбесідник говорить, що він думає так само.
20. Співбесідник переграє, показуючи, що цікавиться розмовою, занадто часто киває головою, охає і піддакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співбесідник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співбесідник часто дивиться на годинник під час розмови.

23. Коли я входжу до кабінету, він кидає усі справи і всю увагу звертає на мене.

24. Співбесідник поводить себе так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.

25. Співбесідник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується запитанням: «Ви так само думаєте?» чи «Ви незгодні?».

Підіб'ємо підсумки

Отже, відсоток ситуацій, які викликають у Вас прикрість і роздратування, складає:

70–100 %. Ви поганий співбесідник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40–70 %. Вам притаманні деякі недоліки. Ви критично ставитесь до висловлювань, Вам ще бракує деяких позитивних якостей співбесідника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, відшукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте розмову.

10–40 %. Ви хороший співбесідник, проте інколи відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути впевнений, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

0–10 %. Ви чудовий співбесідник. Ви вмієте слухати, Ваша манера спілкування може стати прикладом для людей, які Вас оточують.

Зміст звіту

1. Вказати отримані показники Вашого уміння слухати.
2. Дати письмову відповідь на контрольні питання.

Контрольні питання

1. Чим корисне людині уміння слухати?
2. У чому виявляється в практичній роботі уміння слухати?
3. Як Ви розумієте сутність рефлексивного слухання? Як воно виявляється при виконанні професійних функцій?
4. Чи відповідають результати діагностики Вашому дійсному умінню слухати?
5. Як змінилося Ваше уявлення про себе після виконання цієї роботи?

Додаток 4

Методика діагностики типу поведінки в конфлікті
(К. Томас)

Мета роботи – визначити власний тип поведінки у конфлікті.

Інструкція. Перед вами низка тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «неправильних». Люди різні, і кожен може висловити свою думку. Є два варіанти А і В, з яких ви повинні вибрати один, що більшою мірою відповідає вашим поглядам, відображає вашу думку про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик до одного з варіантів (А або В) для кожного твердження. Відповідати треба якомога швидше.

ТЕКСТ ОПИТУВАЛЬНИКА

1.

А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

В. Замість того, щоб обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6.

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

7.

А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю можливим чимось поступитися, аби домогтися іншого.

8.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси.

9.

А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь виниклі розбіжності.

В. Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого.

10.

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

А. Насамперед я намагаюся ясно визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

12.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

13.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14.

А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

15.

А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17.

А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19.

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

20.

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

21.

А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми і її спільного вирішення.

22.

А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23.

А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24.

А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25.

А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

В. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

28.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Залагоджуючи ситуацію, я, зазвичай, намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь виниклі розбіжності.

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли домогтися успіху.

Бланк опитувальника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ до опитувальника

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	В
2		В	А		
3	А				В
4			А		В
5		А		В	
6	В			А	
7			В	А	
8	А	В			
9	В			А	
10	А		В		
11		А			В
12			В	А	
13	В		А		
14	В	А			
15				В	А
16	В				А
17	А			В	
18			В		А
19		А		В	
20		А	В		
21		В			А
22	В		А		
23		А		В	
24			В		А
25	А				В
26		В	А		
27				А	В
28	А	В			
29			А	В	
30		В			А

Обробка результатів. У ключі кожна відповідь А чи В дає уявлення про кількісне вираження: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь співпадає з зазначеною у ключі, присвоюється значення 1, якщо не збігається, то присвоюється значення 0. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вияв у нього тенденції щодо прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Зміст звіту

1. Вказати отримані показники типу Вашої поведінки в конфлікті.
2. Дати письмову відповідь на контрольні питання.

Контрольні питання

1. Які п'ять основних стилів поведінки в конфлікті виділяє К. Томас? Опишіть кожен з них.
2. Які фактори впливають на вибір стилю поведінки особистості в конфлікті?
3. Який вплив на вирішення конфлікту мають індивідуальні особливості людини?
4. Які практичні рекомендації щодо поведінки в конфліктах можна надати на основі аналізу результатів тесту Томаса?

Додаток 5

Тест «Про що говорять міміка і жести?»

Мета – визначити власне вміння розуміти мову жестів за наведеним описом.

Пройдіть тестування

1. Ви вважаєте, що міміка і жести – це:

а) спонтанне вираження душевного стану людини в конкретний момент;

б) доповнення до мови;

в) зрадницький прояв нашої підсвідомості.

2. Чи вважаєте Ви, що у жінок мова міміки і жестів є більш виразною, ніж у чоловіків?

а) так;

б) ні;

в) не знаю.

3. Як Ви вітаєтесь з досить хорошими друзями?

а) радісно кричите: «Привіт!»;

б) сердечно потискуєте руку;

в) злегка обіймаєте один одного;

г) вітаєте їх стриманим рухом руки;

д) цілуєте один одного в щоку.

4. Які міміка і жести, на Ваш погляд, означають у всьому світі одне і те ж? (Дайте три відповіді):

а) хитають головою;

б) кивають головою;

в) морщать ніс;

г) морщать лоб;

д) підморгують;

є) посміхаються.

5. Яка частина тіла, на Ваш погляд, є найбільш «виразною» ?

а) ступні;

б) ноги;

в) руки;

г) кисті рук;

д) плечі.

6. Яка частина Вашого власного обличчя є найбільш виразною, на Ваш погляд?

а) лоб;

б) брови;

в) очі;

г) ніс;

д) губи;

є) куточки рота.

7. Коли Ви проходите біля вітрини магазину, в якій видно Ваше відображення, на що Ви звертаєте увагу в першу чергу?

а) на те, як сидить на Вас одяг;

б) на зачіску;

в) на ходу;

г) на поставу;

д) ні на що.

8. Якщо хтось, розмовляючи чи сміючись, часто прикриває рот рукою, то це для Вас означає, що:

а) йому є що приховувати;

б) у нього некрасиві зуби;

в) він чогось соромиться.

9. На що Ви, перш за все, звертаєте увагу у Вашого співрозмовника?

а) на очі;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Якщо Ваш співрозмовник, розмовляючи з Вами, відводить очі, то для Вас це ознака ...

а) нечесності;

б) невпевненості в собі;

в) зібраності.

11. Чи можна по зовнішньому вигляду взнати типового злочинця?

а) так;

б) ні;

в) не знаю.

12. Чоловік першим починає розмову з жінкою. Він робить це тому, що ...

а) перший крок завжди роблять чоловіки;

б) жінка не усвідомлено дала зрозуміти, що хотіла б, щоб з нею заговорили;

в) він достатньо мужній, щоб ризикнути дістати відмову.

13. У Вас склалось враження, що слова людини не відповідають тим «сигналам», які можна вловити з її міміки і жестів. Чому Ви більше повірите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) людина взагалі викличе у Вас підозру.

14. Поп–зірки направляють публіці «сигнали», що мають однозначно еротичний характер. Що, по–Вашому, за цим приховується?

а) просто фіглярство;

б) вони «заводять» публіку;

в) це вираження їх власного настрою.

15. Ви наодинці дивитесь страшну детективну кінострічку. Що з Вами відбувається?

а) дивитесь досить спокійно;

б) реагуєте на події своєю кожною клітинкою;

в) закриваєте очі при особливо страшних сценах.

16. Чи можна контролювати свою міміку?

а) так,

б) ні;

в) тільки окремі її елементи.

17. При інтенсивному флірті Ви «сигнали» посилаєте здебільшого:

а) очима;

б) руками;

в) словами.

18. Чи вважаєте Ви, що більшість Ваших жестів:

а) Ви підглянули у когось і завчили;

б) передаються з покоління в покоління;

в) закладені від природи.

19. Якщо у людини борода, то для Вас це є ознакою:

а) мужності;

б) того, що людина хоче приховати якісь риси свого обличчя;

в) того, що ця людина надто лінива, щоб голитися кожний день.

20. Багато людей стверджують, що права і ліва частини обличчя у них відрізняються одна від одної. Ви згодні з цим?

а) так;

б) ні;

в) лише у деяких людей.

Ключ

Питання	Бали	Питання	Бали
1	а–2, б–4, в–3	11	а–0, б–3, в–1
2	а–1, б–3, в– 0	12	а–1, б–4, в–2
3	а– 4, б–4, в–3, г–2, д–4	13	а–0, б–4, в–3
4	а–0, б–0, в–1, г–1, д–0, е–1	14	а–4, б–2, в–0
5	а–1, б–2, в–3, г–4, д–2	15	а–4, б–0, в–1
6	а–2, б–1, в–3, г–2, д–1, е–2	16	а–0, б–2, в–1
7	а–1, б–3, в–3, г–2, д–0	17	а–3, б–2, в–1
8	а–3, б–1, в–1	18	а–2, б–4, в–0
9	а–3, б–2, в–2, г–1	19	а–3, б–2, в–1
10	а–3, б–2, в–1	20	а–0, б–3, в–1

77–56 балів – у Вас відмінна інтуїція, ви володієте здатністю розуміти інших людей, Вам притаманна спостережливість. Але Ви надто сильно покладаєтесь в своїх судженнях на ці якості, слова для Вас мають другорядне значення. Якщо Вам просто посміхнулись, Ви вже готові повірити, що Вам освідчуються в коханні. Ваші «висновки» надто поспішні, і це є для Вас особливо небезпечним. Майте це на увазі, і у Вас є всі шанси навчитися прекрасно розбиратися в людях.

55–34 бали. Ви отримуєте задоволення, спостерігаючи за іншими людьми, Ви непогано інтерпретуєте їх міміку і жести. Але Ви ще не зовсім вмієте використовувати

що інформацію в реальному житті, наприклад, щоб правильно будувати свої взаємовідносини з оточуючими, Ви схильні буквально приймати сказані Вам слова і керуватись ними. Коли Вам хтось скаже: «Мені з Вами зовсім не сумно» і зробить при цьому «кислу міну», то Ви повірите словам, а не досить виразній міміці. Розвивайте свою інтуїцію, більше співставляйте слова і міміку, жести, довіряйте своїм відчуттям.

33–11 балів. На жаль, мова міміки і жестів для Вас незрозуміла. Вам досить важко правильно оцінювати людей. І це не тому, що Ви на це не здатні, а тому, що просто не надаєте цьому значення. Спробуйте фіксувати свою увагу на дрібних жестах оточуючих Вас людей, тренуйте свою спостережливість.