МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет психології
Кафедра загальної та клінічної психології

Методичні рекомендації до самостійної роботи та виконання практичних завдань

з ОК «ПСИХОЛОГІЯ ВЗАЄМОДІЇ»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

галузі знань 01 Освіта/Педагогіка

Спеціальність 014 Середня освіта

Луцьк - 2023

УДК [159.9:65] 371. 214. 114

М 19

Методичні рекомендації до самостійної роботи та виконання практичних робіт з ОК «Психологія взаємодії» для другого (магістерського) рівня вищої освіти, галузі знань 01 Освіта/Педагогіка схвалені науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 10 від 21.06.2023 р.).

Розробник: Малімон Л. Я., професор кафедри загальної та клінічної психології, кандидат психологічних наук, професор

Рецензенти:

Курінчук Л.С., кандидат психологічних наук, заступник директора – керівник навчально-організаційного відділу державного закладу «Волинський регіональний центр підвищення кваліфікації»

Журавльова О.В., доктор психологічних наук, доцент, завідувач кафедри загальної та клінічної психології ВНУ ім. Лесі Українки.

Методичні рекомендації до самостійної роботи та виконання практичних робіт з ОК «Психологія взаємодії» включають питання для самостійної підготовки та практичні роботи, що мають сприяти якісному засвоєнню знань з ОК та виробленню практичних умінь і навичок здобувачів освіти у сфері особистісної й організаційної комунікації та взаємодії. В основу підготовки практичних робіт покладені інтерактивні техніки та психодіагностичні методики, спрямовані на формування та вдосконалення здатності до самоаналізу й рефлексії своїх комунікативних та лідерських преференцій, труднощів та перешкод в ефективній взаємодії, а також усвідомлення зон особистісного та професійного зростання й активізації особистісних ресурсів в розвитку умінь застосовувати ефективні комунікативні прийоми у процесі взаємодії.

Адресується здобувачам другого (магістерського) рівня вищої освіти, галузі знань 01 Освіта/Педагогіка.

Психологія взаємодії: метод. реком. до сам. роботи та вик. практ. робіт/ укл. Малімон Л.Я. – Луцьк : ВНУ імені Лесі Українки, 2023. 64 с.

© Малімон Л.Я., 2023

© ВНУ імені Лесі Українки, 2023

ПЕРЕДМОВА

Освітній компонент «Психологія взаємодії» забезпечує цикл загальної підготовки магістрів галузі знань 01 Освіта/Педагогіка і спрямований на формування сукупності теоретичних знань та практичних навичок, пов'язаних із розумінням психологічних основ ефективної комунікації та налагодження продуктивної взаємодії в освітньому середовищі.

Зміст курсу передбачає ознайомлення здобувачів вищої освіти із сучасними технологіями ефективної взаємодії загалом та побудовою ефективних комунікаційних мереж в освітній організації зокрема, психологічними засадами управлінської взаємодії та взаємодії в команді, формування сприятливої організаційної культури з метою збереження психічного здоров'я персоналу освітніх організацій.

ОК спрямований на розвиток комунікативних компетенцій як основи ефективної взаємодії, формування та вдосконалення умінь та навичок створювати безпечний освітній простір та вибудовувати продуктивну взаємодію з усіма учасниками освітнього процесу, долати комунікативні бар'єри, аналізувати причини виникнення ймовірних конфліктів та застосовувати ефективні технології їх профілактики та подолання, запобігати організаційному мобінгу у професійній діяльності.

Велика увага у процесі вивчення ОК приділяється практичній складовій, яка передбачає першочергово розвиток здатності до самоаналізу й рефлексії своїх комунікативних та лідерських преференцій, труднощів та перешкод в ефективній взаємодії, а також усвідомлення зон особистісного та професійного розвитку, розбудови індивідуальних та професійних комунікативних мереж, розширення соціального капіталу й активізації особистісних ресурсів розвитку лідерського потенціалу, емоційного інтелекту, навичок активного слухання, уміння застосовувати ефективні комунікативні прийоми у процесі взаємодії.

Програмою ОК передбачені лекційні і практичні заняття, на яких будуть інтенсивно застосовуватися інтерактивні, тренінгові форми роботи: психодіагностика, робота в парах і малих групах, моделювання і вирішення проблемних ситуацій (кейс-стади) тощо. Окрім аудиторних занять, програма включає значний обсяг самостійної роботи з метою опрацювання теоретичних джерел і виконання самостійних практичних завдань.

Мета практикуму – сприяти розширенню знань здобувачів освіти з питань ефективної комунікації та взаємодії, розвиток навичок самоаналізу та здатності до рефлексії, розуміння власної ефективності, а також тих індивідуально-психологічних властивостей, які впливають на результативність їхньої професійної діяльності, взаємодію з колегами і керівництвом.

Підготовка до виконання практичної роботи передбачає ознайомлення здобувача освіти з темою заняття; опрацювання переліку питань, які виносяться на обговорення і є ключовими для розуміння змісту і технології виконання практичної роботи; здійснення діагностики і оформлення таблиці відповідей діагностованого/діагностованих. На занятті відбувається обговорення теоретичних питань, обробка й інтерпретація отриманих результатів, а також оформляється висновок, в якому зазначаються виявлені проблеми, пояснюються їх ймовірні причини й пропонуються рекомендації з подолання. Кожна практична робота оформляється у вигляді звіту.

Практична робота 1. ПОБУДОВА ПРОФІЛЮ ХАРАКТЕРОЛОГІЧНИХ ВЛАСТИВОСТЕЙ ПРАЦІВНИКА, ЯКІ ВПЛИВАЮТЬ НА ЙОГО ВЗАЄМОДІЮ У ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Мета: поглибити теоретичні знання здобувачів освіти щодо аналізу індивідуально-психологічних характеристик особистості, які є важливими в професійній діяльності й впливають на ефективність професійної взаємодії

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. Опишіть структуру комунікативного процесу і типи комунікацій в організації.
2. Охарактеризуйте комунікації між рівнями організації (вертикальна структура) та різними підрозділами (горизонтальна структура).
3. Яка роль та особливості неформальних комунікацій в організації?
4. Охарактеризуйте організаційні чинники, що впливають на якість комунікації та взаємодії.
5. Визначіть індивідуально-психологічні характеристики особистості, які важливі для ефективної комунікації та взаємодії.
6. Поясніть значення термінів: особистісна спрямованість, егоцентризм, ригідність, консерватизм, негативізм, конформізм.

Інструментарій. Методика визначення характерологічних особливостей особистості, які впливають на комунікацію та взаємодію

Методика призначена для оцінки особистісних і ділових якостей індивіда, його належність до певного класу психологічних якостей, вираженість яких дозволяє судити про перспективне або потенціальне лідерство, стилях керівництва, психологічну сумісність або несумісність у діяльності мікро- і макрогруп. Методика може бути використана для експертної оцінки особистісних і ділових якостей управлінського персоналу, оцінки особистості. Для забезпечення практичної валідності психодіагностичної методики введена шкала “Достовірність”.

Інструкція обстежуваному: “Вам потрібно охарактеризувати себе, склавши свій портрет з окремих властивостей особистості, приведених у списку. Більшість властивостей не можна однозначно назвати хорошими чи поганими, але вони проявляються у вашій поведінці. Якщо властивість Вам підходить, то на реєстраційному листку закресліть порядковий номер цієї властивості. Якщо немає повної упевненості, то номер не закреслюйте. Не затримуйтеся довго над обдумуванням. На відповіді дається 15-20 хвилин. Пам’ятайте, що: 1) відмічати потрібно

властивість тільки у тому випадку, якщо вона проявляється у більшості ситуацій; 2) не пропускайте погані (з Вашої точки зору) властивості і ті, які мов би повторюються; 3) чим більше відмічених властивостей, тим повніше Ви себе охарактеризуєте. Упевнившись, що інструкція Вам зрозуміла, працюйте швидко і відповідайте щиро".

Текст тверджень

1. Здатний (на) заряджати енергією інших людей.
6. Здатний (на) до просування в сфері керування людьми.
11. Деспотичний (на).
16. Дуже люблю привертати до себе увагу.
21. Невблаганний (на).
26. Надто непоступливий (ва).
31. Проявляю надмірну готовність до підпорядкування.
36. Залежний (на), несамостійний (на).
41. Надмірно поблажливий (ва).
46. Здатний (на) поступитися своїми інтересами заради інших людей.
151. Бувають такі думки, коли не хотів (ла) би, щоб про них знали інші люди.
2. Користуюся довірою з боку колег.
7. Відзначаюся великою працездатністю.
12. Начальницько-владний (на).
17. Ощадливий (ва). Турбуюся тільки про себе.
22. Надто суворий (а), різкий (а).
27. Образливий (ва), надмірно принциповий (ва).
32. Боязкий (ка).
37. Схильний (на) до сліпого наслідування.
42. Невимогливий (ва).
47. Занадто поблажливий (ва).
158. Повністю вільний від будь-яких забобонів.
3. Сприяю просуванню своїх друзів (колег).

8. Умію тримати слово.

13. Справляю враження значущості.

18. Ревнивий (ва) до успіхів інших.

23. В основному критичний (на) до інших.

28. Мстивий (ва).

33. Сором’язливий (ва).

38. Нав’язливий (ва).

43. Часто поступаюся суспільній думці.

48. Схильний (на) прощати усе.

153. Бувало, що запізнювався (лася) на побачення або на роботу.

4. Підтримую дух співробітництва.

9. Завжди відповідаю за свої рішення.

14. Здатний (на) проявити зарозумілість.

19. Егоїстично практичний (на), діловитий (та).

24. Нетерпимий (ма) до помилок інших.

29. Не терплю, щоб мною командували.

34. Сором’язливий (ва).

39. Надаю право іншим замість себе приймати рішення.

44. Не суворий (а).

49. Псую людей надмірною добротою.

154. За все життя не зробив (ла) ні одного поганого вчинку.

5. У випадку необхідності здатний (на) виховати собі заступника.

10. Здатний (на) діяти з деяким ризиком, не очікуючи вказівок.

15. Здатний підпорядковувати, зневажаючи волю інших.

20. Себелюбний (на), егоїстичний (на).

25. В’їдливий (ва), насмішкуватий (та).

30. Дію з примхи і сваволі.

35. Сором’язливий (ва).

40. Люблю вдаватися до допомоги інших.

45. Занадто рахуюся з думкою інших.

50. Переповнений (на) надмірним співчуттям.

155. Іноді сміюся над нескромними жартами.

55. Здатний (на) створювати навколо себе сприятливий психологічний клімат.

56. Реалістично оцінюю інших.

61. Власний (на).

66. Відповідальний (на), сумлінний (на).

71. Беззастережний (на), не допускаю відхилень.

76. Протидію будь-якому впливу.

81. Лагідний (на).

86. Люблю поплакатися.

91. Завжди люб'язний (на).

96. Люблю турбуватися про інших.

52. Ідейно переконаний (на).

57. Відзначаюся точністю і організованістю розуму.

62. Чекаю захоплення і планування від кожного.

67. Обов'язковий (ва) (виконуючий (ча) неодмінно і точно).

72. Дратівливий (ва).

77. Недовірливий (ва), підозрілий (ла).

82. Тихий (ха).

87. Шукаю опіки сильних осіб.

92. Комунікативний (на), поступливий (ва) або товариський (ка).

97. Безкорисливий (ва), щедрий (ра).

157. Буває, що передаю чутки.

53. Здебільшого чесний (на) і правдивий (ва).

58. Умію контролювати роботу інших.

63. Люблю відповідальність.

68. Прагну проявляти особисту ініціативу.

73. Бездушний (на), байдужий (жа).

78. На мене важко справити враження.

83. Сумирний (на).

88. Охоче приймаю поради.

93. Здатний (на) до співробітництва, взаємодопомоги.

98. Стараюся втішити кожного.

152.Не було випадку, щоб порушив (ла) обіцянку.

54. Порядний (на) у всіх відношеннях.

59. Здатний (на) переконати у правильності своїх рішень.

64. Справляє враження значущості.

69. Здатний (на) бути вимогливим (ою) і критичним (ою) до самого (її) себе.

74. Різкий (ка), грубуватий (та).

79. Часто розчаровуюся.

84. Не злобливий (ва).

89. Шукаю схвалення.

94. Чутливий (ва), уважний (на).

99. Привабливий для всіх.

159. Буває, що говорю про речі, у яких не зовсім тямлю.

55. Притримуюся твердих принципів.

60. Свідомо і надійно виконую свою роботу.

65. Маю талант організатора.

70. Вимогливий (ва), критичний (на) до себе.

75. Здатний (на) бути суворим (ою).

80. Схильний (на) думати, що мене часто притискають.

85. Покірливий (ва).

90. М’який (ка), мінливий (ва).

95. Делікатний (на).

100. Турбуюсь про інших на шкоду собі.

160. Завжди у всьому згідний (на) з рішеннями керівників.

101. Маю високий культурний рівень.

106. Підвищую свою професійну кваліфікацію.

111. Люблю бути на чолі.

116. Маю почуття гідності.

121. Схильний (на) до зухвалих відповідей.

126. Вдаюся до завзятості.

131. Критичний (на) відносно себе.

136. Схильний (на) поважати авторитети.

141. Проявляю почуття міри і такту у взаємостосунках.

146. Добрий (ра), вселяючий (ча) упевненість.

102. Маю широкий світогляд.

107. Здатний (на) у більшості випадків прийняти правильне рішення.

112. Прагну успіху.

117. Люблю змагання.

122. Суворий (ра) але справедливий (ва).

127. Упертий (та).

132. Схильний (на) до самобичування.

137. Майже ніколи і нікому не заперечую.

142. Умію привабити до себе.

147. Чутливий (ва) до крику про допомогу.

103. Суспільно-активний (на).

108. Дисциплінований (на).

113. Прагну розпоряджатися іншими.

118. Прагну до популярності.

123. Умію настояти на своєму.

128. Упертий (та).

133. Схильний (на) частіше погоджуватися.

138. Схильний (на) чекати вказівок.

143. Гнучкий (ка), уміє пристосуватися до обставин.

148. До усіх проявляє симпатію.

104. Прагне до самовдосконалення.

109. Здатний (на) сприйняти нове.

114. Люблю давати поради.

119. Незалежний (на), надіюся на себе.

124. Відкритий (та) і прямолінійний (на).

129. Прагну добитися свого, іноді всупереч необхідності.

134. Поступливий (ва).

139. Люблю, щоб мне опікали.

144. Здатний (на) у тактовній формі зажадати виконання завдання.

149. Великодушний (на) і терплячий (ча) до недоліків інших.

156. Завжди висловлююся у дусі загальноприйнятого, навіть якщо знаю, що сказане ніколи не буде розкрито.

105. Здатний мобілізувати і спрямувати спільні зусилля людей для досягнення загальної мети колективу.

110. Хотів (ла) б, щоб мій син або дочка працювали під керівництвом такої людини як я.

115. Умію розпоряджатися, наказувати.

120. Упевнений (на) у собі, наполегливий.

125. Категоричний (на), владний (на).

130. Просякнутий (та) духом протиріччя.

135. М’якотілий (ла).

140. Покірливий (ва).

145. Простий (та) і природний (на) у поводженні.

150. Ніжний (на) і м’якосердечний (на).

Обробка та інтерпретація отриманих результатів

Обробку результатів обстеження слід розпочинати з визначення достовірності відповіді обстежуваного. Шкала “Достовірність” займає останню цифрову горизонталь (151, 152, 153 ….. 160) бланку відповідей і в загальну суму властивостей, відмічених у вертикальних шкалах, не входить. Якщо обстежуваний відповідає щиро, непарні цифри (151, 153, 155, 157, 159), а парні (152, 154, 156, 158, 160) – не обведені. Відповіді обстежуваного вважаються достовірними, якщо він відповів неправдиво не більше 4 разів! За п’ять нещирих відповідей результати підлягають сумніву, при 6 – вважаються недостовірними.

Для отримання “профілю особистісних властивостей” підраховується кількість чисел, обведених кружком, окремо по кожній вертикальній шкалі і результати заносяться в горизонтальну колонку “Сума”. Цифри, які будуть проставлятися в колонці “Сума” означають ступінь вираженості кожного з 10 параметрів. Властивості мають чотири ступеня вираженості: номінальна зона (0-4), потенційна зона (4-8), перспективна зона (8-12) і суперзона (вище 12 балів).

Профіль отримуємо таким чином: підраховуємо скільки цифр взято в кружки у першій шкалі, наприклад, обведено 10 цифр. У цій же колонці, але у графі “Зони” проти цифри 10 ставимо першу точку. Таким же чином, відповідно цифрам у графі “Сума”, відмічаємо вираженість усіх параметрів і з’єднуємо точки прямими лініями. Отримуємо профіль вираженості усіх 10 якостей: “спрямованість”, “діловитість”, “домінування”, “упевненість у собі”, “консерватизм”, “жорстокість”, “негативізм”, “поступливість”, “залежність”, “конформізм”, “чутливість”.

У випадку, якщо профіль усіх 10 параметрів обстежуваного не виходить за межі номінальної зони, можна припустити, що:

- обстежуваний не зрозумів інструкції або не бажає співробітничати з психологом;
- обстежуваний не встигав відмічати властивості через швидкий темп читання;
- обстежуваний відмічав тільки позитивні, за його думкою, якості, виявляючи тим самим свідоме пристосування до психолога і комфортність (поступливість, згоду);
- обстежуваний дійсно має слабку вираженість властивостей, які виявляються.

Змістовна інтерпретація шкал

1. *Спрямованість*: вираженість громадських цілей діяльності, тенденція цілей до виходу за межі групових інтересів, підтримка колективних інтересів, стійкість моральних, етичних й інтелектуальних ціннісних орієнтацій. Розвиненість загального інтелекту і кругозору.
2. *Діловитість*: інструментарій загальних ділових якостей, необхідних для успішного управління (або лідерства), які у сукупності з іншими шкалами впливають на створення стилю діяльності, типу лідерства. Вираженість професійно-номінальних якостей особливості.
3. *Домінування*: експансія влади (чим більше, тим краще), бажання мати авторитет, значення в очах інших; мати успіх, розпоряджатися; мотивація боротьби, завоювання, прояв агресії, пиха, гонорар, тип авторитарного лідера.

4. *Упевненість у собі*: егоцентризм, незалежність, егоїстичний раціоналізм (діловитість у відношенні усього, що може принести благополуччя особисто йому, активний вибір корисного, у відношенні останнього байдужий); у стосунках з людьми дипломатія (поступки, якщо це дає позитивний результат) і опір, якщо це загрожує особистому спокою і комфорту. Також – лідер, але егоцентричний, честолюбний.

5. *Жорстокість або консерватизм*: ригідність реакцій; сила волі, наполегливість у досягненні мети будь-якими засобами; відкритість, прямолінійність; дратівливий, коли зустрічає опір, проявляє агресію, недружелюбний, гнівний; не йде на поступки і компроміси. Упертий через принциповість. Тип авторитарного лідера. Відсутність емпатії, садистські тенденції.

6. *Негативізм*: або лідер, який не вдався. Завжди в опозиції, недовірливий, чинить опір будь-якому впливу (відстоює свою позицію, оборона у стосунках з лідерами); боротьба, але не завойовницька, як при високій третій шкалі, а оборонна. Тайний гонор, мстивий, ревнивий, підозрілий, образливий, злопам'ятний.

7. *Поступливість*: соціальна непристосованість, ущербна самооцінка. Самобичування, не ініціативність, боязкість. Ця шкала протилежна четвертій. Якщо вираженість цього параметру відповідає суперзоні, то можна говорити про наявність комплексу вини і неповноцінності.

8. *Залежність*: незрілість, інфантильність, несамостійність. Ущербність у смислі зрілості, слабкість. Звідси: пошук сильних осіб, керівництва, допомоги. Якщо цей параметр попадає у суперзону, людина ведена, антидомінантна. У цьому смислі 3 і 4 шкали протилежні.

9. *Конформізм*: орієнтація на думку оточуючих, боязкість громадської думки, пошук соціального схвалення, навіюваність. У групі – комунікативний, активно співробітничає з лідерами. Якщо сам опиняється лідером, то демократичного типу. По суті це орієнтація на екстравертованість.

10. *Чутливість*: емпатія, емоційна реактивність, чуткість до поведінки інших. Уміння співчувати, альтруїзм, самовіддача, безкорисність, материнський тип стосунків з людьми, опіка над слабими і беззахисними. Людина совісна, обов'язкова, виконавча, дорожить думкою оточуючих (на відміну від 9 шкали) дорожить думкою референтної групи, а не думкою взагалі, тобто орієнтація на інтровертований тип.

У цілому шкали 1,2,3,4,5,6 – це шкали активних властивостей, а шкали 7,8,9,10 – реактивні. Люди з високими значеннями 7,8 шкал – слабкі, ведені, реактивні. Соціальна пристосованість, зрілість у перших вищі. 3-7 шкали – домінантність, ініціативність – підпорядкованість, непристосованість. 4-8 або "Я" (вимогливість, критичність до себе, почуття власної гідності) – слабкість "Я". 5-9 прямолінійність наступу – складний, гнучкий наступ. 6-10 ворожість-дружелюбність.

Високий ступінь вираженості будь-якої із 3,4,5 шкал у поєднанні з такою ж вираженістю 9 або 10 шкали дозволяє говорити про обстежуваного як про лідера універсального типу. Лідер будь-якого типу повинен мати високу вираженість першої і другої шкал. Якщо індивідуальний графік з всього комплексу якостей буде входити у суперзону (крім 6,7,8 шкал), можна говорити про успішного лідера. Якщо є усі якості (крім 6,7,8 шкал) за своїм рівнем досягнуть перспективної або потенційної зон, такі обстежувані можуть бути віднесені до розряду перспективних або потенційних лідерів. Номінальна зона за своїм значенням прирівнюється до негативної зони. Якщо значення 1,2,3,4,5,9 і 10 шкал за своїм рівнем виявляться у номінальній зоні, а значення 6,7,8 шкал – у суперзоні, можна говорити тільки про ступінь

невідповідності обстежуваного керівній посаді. Для виявлення психологічної сумісності найбільш прогностичні 3-10 шкали.

Бланк відповідей

ПІБ _____

Вік_____

Стать_____

Дата _____

ШКАЛИ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ВЛАСТИВОСТІ	1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	
	2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	
	3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	
	4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	
	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
	52	57	62	67	72	77	82	87	92	97	
	53	58	63	68	73	78	83	88	93	98	
	54	59	64	69	74	79	84	89	94	99	
	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	101	106	111	116	121	126	131	136	141	146	
	102	107	112	117	122	127	132	137	142	147	
	103	108	113	118	123	128	133	138	143	148	
	104	109	114	119	124	129	134	139	144	149	
	105	110	115	120	125	130	135	140	145	150	
ДОСТОВІРНІСТЬ	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	
СУМА											

З	ВИРАЖЕННЯ ВЛАСТИВОСТЕЙ	15 –											СУПЕРЗОНА
		14 –											
		13 –											
		12 –											
О		11 –											Перспективна зона
		10 –											
		9 –											
		8 –											
Н		7 –											Потенційна зона
		6 –											
		5 –											
		4 –											
И		3 –											Номінальна зона
		2 –											
		1 –											
			СПРЯМОВАНІСТЬ	ДІЛОВИТІСТЬ	ДОМІНУВАННЯ	УПЕВНЕНІСТЬ У СОБІ	ЖОРСТОКІСТЬ І КОНСЕРВАТИЗМ	НЕГАТИВІЗМ	ПОСТУПЛИВІСТЬ	ЗАЛЕЖНІСТЬ	КОНФОРМІЗМ	ЧУТЛИВІСТЬ	

Реєстраційний бланк

Бланк відповідей

ПІБ _____

Вік_____

Стать_____

Рід занять _____

Дата _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	6	11	16	21	26	31	36	41	46
2	7	12	17	22	27	32	37	42	47
3	8	13	18	23	28	33	38	43	48
4	9	14	19	24	29	34	39	44	49
5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
52	57	62	67	72	77	82	87	92	97
53	58	63	68	73	78	83	88	93	98
54	59	64	69	74	79	84	89	94	99
55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
101	106	111	116	121	126	131	136	141	146
102	107	112	117	122	127	132	137	142	147
103	108	113	118	123	128	133	138	143	148
104	109	114	119	124	129	134	139	144	149
105	110	115	120	125	130	135	140	145	150
151	152	153	154	155	156	157	158	159	160

Практична робота 2. ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета заняття: поглибити теоретичні знання здобувачів освіти з психології ділового спілкування загалом та виникнення комунікативних бар'єрів в організації зокрема; ознайомити з комплексним методом вивчення та аналізу комунікативних бар'єрів за допомогою анкетного опитування.

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. В чому сутність комунікативного бар'єру як одного із різновидів психологічного бар'єру?
2. Назвіть основні види комунікативних бар'єрів в організації.
3. Які об'єктивні та суб'єктивні чинники впливають на виникнення комунікативних бар'єрів в організаціях?
4. Охарактеризуйте комунікативні бар'єри, обумовлені індивідуально-психологічними, соціально-професійними та соціально-демографічними особливостями учасників комунікації.
5. Опишіть методи діагностики та подолання комунікативних бар'єрів в організації.

Теоретичні відомості. Серед явищ, що ускладнюють спілкування в організації, а іноді призводять до повного його блокування, провідну роль відіграють комунікативні бар'єри. Комунікативний бар'єр – це один із різновидів психологічного бар'єру, психологічного стану, який виявляється у неадекватній пасивності суб'єкта, що заважає виконанню тих чи інших дій [6]. У загальному вигляді комунікативні бар'єри можна визначити як перешкоди на шляху передачі інформації від комунікатора (відправника інформації) до реципієнта (одержувача) [3]. Дослідники виділяють різні види та причини виникнення комунікативних бар'єрів залежно від критерію їх класифікації [2-7].

До основних методик, які дають можливість вивчити комунікативні бар'єри в організації та психологічні чинники, що впливають на їх виникнення, належать [6]:

1. Анкета «Комунікативні бар'єри в організації», розроблена Л.М.Карамушкою, Г.Л.Федосовою.
2. Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В.В.Бойком.
3. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні за В.В.Бойком.
4. Методика діагностики комунікативної установки за В.В.Бойком (визначення загальної комунікативної толерантності).

Інструментарій: Анкета «Комунікативні бар'єри в організації» (Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л.М.Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – С.192-203).

Хід роботи:

1. Здобувачі освіти отримують бланки з текстом анкети і одноосібно відповідають на всі запитання.

2. Після заповнення анкети обмінюються бланками для здійснення аналізу та інтерпретації даних анкетного опитування.

3. Результати аналізу оформляються у вигляді звіту за схемою:

1. Наявність (відсутність) комунікативних бар'єрів у респондента — запитання 1.
2. Категорії людей в організації та поза її межами, з якими виникають такі бар'єри — запитання 2 а, 2 б, 2 в та 2 г.
3. Вплив комунікативних бар'єрів на успішність діяльності та самопочуття респондента — запитання 3.
4. Чинники, які впливають на виникнення комунікативних бар'єрів в організації і пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями учасників комунікації:

4.1. Особливостями їх спрямованості:

a) різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування — запитання 4.01;

b) різні настанови учасників спілкування — запитання 4.02;

c) різні моральні та інші цінності учасників спілкування — запитання 4.03;

4.2. Особливостями пізнавальної сфери особистості:

a) різна інформаційна підготовка учасників спілкування — запитання 4.04;

b) різний рівень інтелекту учасників спілкування — запитання 4.05;

4.3. Особливостями емоційно-динамічної сфери особистості:

a) різні емоційні стани та емоційні реакції учасників спілкування — запитання 4.06;

b) різний тип темпераменту учасників спілкування — запитання 4.07;

4.4. Особливостями комунікативної сторони спілкування:

a) різний стиль мови та процесів говоріння учасників спілкування — запитання 4.08;

b) різний стиль слухання учасників спілкування — запитання 4.09;

4.5. Особливостями соціально-перцептивної сторони спілкування:

a) відсутність емпатії в учасників спілкування — запитання 4.10;

b) наявність певних стереотипів в учасників спілкування — запитання 4.11;

c) неестетичний, непривабливий імідж учасників спілкування — запитання 4.12;

4.6. Особливостями інтерактивної сторони спілкування:

a) різні стратегії спілкування учасників комунікації — запитання 4.13.

5. Чинники, які впливають на виникнення комунікативних бар'єрів в організації, пов'язані з соціально-професійними та соціально-демографічними особливостями учасників комунікації:

a) різний управлінський статус учасників спілкування — запитання 4.14;

b) різний соціально-професійний статус учасників спілкування — запитання 4.15;

c) різний майновий статус учасників спілкування — запитання 4.16;.

d) вікові відмінності учасників спілкування — запитання 4.17;

e) статеві відмінності учасників спілкування — запитання 4.18;

f) національні, етнічні відмінності учасників спілкування — запитання 4.19.

6. Різні стратегії спілкування – запитання 5.

7. Якості, що допомагають ефективному спілкуванню респондента — запитання 6 а.

8. Якості, що заважають ефективному спілкуванню респондента — запитання 6 б.

9. Якості, які б хотів розвинути в собі респондент для ефективного спілкування — запитання 7.

10. Заходи, які можуть сприяти профілактиці та подоланню комунікативних бар'єрів в організації — запитання 8.

Інструкція для учасників опитування

Шановний друже!

Просимо Вас узяти участь в анкетуванні, присвяченому вивченню комунікативних бар'єрів, які виникають у процесі спілкування. Ваші щирі та зацікавлені відповіді сприятимуть оптимізації комунікативного процесу у вашій організації. Дослідження проводиться анонімно. Його результати будуть використані в узагальненому вигляді.

Наперед дякуємо за участь в опитуванні!

Текст анкети

1. Зазначте, будь ласка, чи виникають у Вас бар'єри (перешкоди) в процесі спілкування з іншими людьми?

1.01. так, виникають

1.02. скоріше виникають, ніж не виникають

1.03. важко відповісти

1.04. скоріше не виникають, ніж виникають

1.05. ні, не виникають

2. Якщо такі бар'єри виникають, то зазначте, будь ласка, з якими людьми найчастіше?

а) в організації

2.01. з безпосереднім керівником

2.02. з керівниками вищих рівнів управління

2.03. з колегами однієї статі

2.04. з колегами протилежної статі

2.05. зі старшими за віком колегами

2.06. з молодшими за віком колегами

2.07. з працівниками-підлеглими

2.08. з клієнтами

2.09. з представниками інших організацій

2.10. з ким ще (допишіть)_____

б) в сім'ї

2.11. з батьками

2.12. з братами, сестрами

2.13. з чоловіком (дружиною)

2.14. з дітьми

2.15. з дідусями

2.16. з бабусями

2.17. з ким ще (допишіть)_____

в) в неформальних ситуаціях:

2.18. на корпоративних прийомах

2.19. на вечірках

2.20. на пікніках

2.21. у спортивних клубах, тренажерних залах

2.22. в туристичних походах

2.23. на дискотеках, в нічних клубах

2.24. в кафе (барах, ресторанах)

2.25. в комп'ютерних клубах

2.26. коли ще (допишіть)_____

г) з іншими категоріями людей:

2.27. з людьми високого соціально-професійного статусу

2.28. з людьми високого майнового статусу

2. 29. з людьми інших національностей

2.30. з людьми з інших країн (іноземцями)

2.31. з представниками інших релігійних конфесій

2.32. з ким ще (допишіть)_____

3. Чи позначається негативно виникнення комунікативних бар'єрів на

успішності вашої діяльності

3.01. так, позначається

3.02. скоріше позначається

3.03. важко відповісти

3.04. скоріше не позначається

3.05. ні, не позначається

самопочутті

3.06. так, позначається

3.07. скоріше позначається

3.08. важко відповісти

3.09. скоріше не позначається

3.10. ні, не позначається

4. Як Ви вважаєте, що є причиною виникнення комунікативних бар'єрів?

(можна означити кілька варіантів відповідей)

4.01. різні потреби, інтереси, мотиви учасників спілкування

4.02. різні настанови учасників спілкування

4.03. різні моральні й інші цінності учасників спілкування

4.04. різна інформаційна підготовка учасників спілкування

4.05. різний рівень інтелекту учасників спілкування

4.06. різні емоційні стани та емоційні реакції учасників спілкування

4.07. різний тип темпераменту учасників спілкування

4.08. різний стиль мови та процесів говоріння учасників спілкування

4.09. різний стиль слухання учасників спілкування

4.10. відсутність емпатії в учасників спілкування

4.11. наявність певних стереотипів в учасників спілкування

4.12. неестетичний, непривабливий імідж учасників спілкування

4.13. різні стратегії спілкування учасників комунікації

4.14. різний управлінський статус учасників спілкування

4.15. різний соціальпо-професійний статус учасників спілкування

4.16. різний майновий статус учасників спілкування

4.17. вікові відмінності учасників спілкування

4.18. статеві відмінності учасників спілкування

4.19. національні, етнічні відмінності учасників спілкування

4.20. фізичні вади учасників спілкування

4.21. інше (допишіть)_____

5. Охарактеризуйте свій стиль спілкування з людьми

5.01. миролюбний

5.02. агресивний

5.03. я уникаю спілкування

6. На Вашу думку, які ваші якості

а) допомагають спілкуватися з людьми?_____

_____

_____

_____

б) заважають спілкуватися з людьми?_____

_____

_____

_____

7. Зазначте, будь ласка, які комунікативні якості Ви хотіли б у собі розвинути: _____

_____

_____

_____

8. Які, на Вашу думку, заходи можуть сприяти профілактиці та подоланню комунікативних бар'єрів у вашій організації? (можна вибрати кілька варіантів відповідей)

8.01. індивідуальні консультації психолога

8.02. лекційні курси з проблем спілкування

8.03. соціально-психологічні тренінги

8.04. самостійне читання наукової та науково-популярної літератури з проблем спілкування

8.05. використання відеофільмів, компакт-дисків з

8.06. використання інтернет-ресурсів із проблем спілкування

8.07. самостійний розвиток комунікативних якостей

8.08. проведення спільних культурно-масових заходів в організації

проблем спілкування

8.09. важко відповісти

8.10. це неможливо

8.11. це нікому не потрібно

8.12. інше (допишіть)_____

Зазначте, будь ласка, додаткову інформацію про себе:

- вік _____
- стать _____
- стаж роботи в організації _____

Дякую ще раз за Вашу допомогу!

Практична робота 3. ЕТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА ОСОБИСТІСНА КОМУНІКАТИВНА ЕФЕКТИВНІСТЬ

Мета: поглибити знання здобувачів щодо етичних аспектів професійної взаємодії, сприяти особистісній рефлексії щодо самоефективності у взаємодії

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. Охарактеризуйте чинники ефективності професійної взаємодії
2. Опишіть стилі спілкування як чинник ефективності професійної взаємодії
3. Визначте базові психологічні засади готовності до співпраці й співтворчості як основи професійної взаємодії у спілкуванні.
4. Охарактеризуйте роль світоглядних установок, ціннісних орієнтацій, его-ідентичності, самооцінки, мотивації та спрямованості особистості у побудові ефективної взаємодії
5. Опишіть механізми психологічного захисту, які прямо або опосередковано впливають на ефективність професійної взаємодії.

6. Опишіть «перешкоди» у встановленні емоційних контактів як чинника взаємодії
7. Визначте закономірності та принципи професійної взаємодії

Інструментарій 1. Методика визначення загальної та соціальної ефективності М. Шеєра, Дж. Маддукс (адаптація А. Боярцевої)

Інструкція для учасників дослідження

Вам пропонується виразити ступінь згоди (або незгоди) з кожним із наведених тверджень, використовуючи шкалу такого типу. При повній згоді з твердженням обведіть кружечком «+5», у випадку абсолютної незгоди «-5». Залежно від ступеня згоди або незгоди з твердженням можуть використовуватися і проміжні значення шкали (проте не більше одного значення за кожним твердженням).

Абсолютно незгодний					**Твердження**	**Абсолютно згодний**				
-5	-4	-3	-2	-1	1. Коли я щось планую, я завжди впевнений, що зможу виконати цю роботу	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	2. Одна з моїх проблем полягає у тому, що я не можу одразу взятися за роботу, котру мені необхідно виконати, відкладаючи цей момент до останнього	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	3. Якщо я не можу виконати роботу з першого разу, я роблю спроби доти, доки не справлюся з ними	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	4. Коли я ставлю важливі для мене цілі, мені рідко вдається їх досягти	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	5. Я часто кидаю справи, не завершивши їх	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	6. Я намагаюсь уникати труднощів	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	7. Якщо завдання здається мені дуже складним, я навіть не намагатимусь виконати це жодним чином	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	8. Якщо я роблю щось вкрай необхідне, але не дуже приємне для мене, я все одно буду досить	+1	+2	+3	+4	+5

					наполегливим, поки не доведу справу до кінця					
-5	-4	-3	-2	-1	9. Якщо я вирішив щось зробити, я буду йти напролом до кінця	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	10. Якщо мені не вдається вивчити щось нове, я одразу полишаю цю справу	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	11. Коли проблеми виникають несподівано, мені не вдається з ними справитися	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	12. Я не намагаюсь навчитися чомусь новому, якщо воно здається занадто складним для мене	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	13. Невдачі не засмучують мене, а тільки спонукають намагатися ще більш наполегливо владнати ситуацію	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	14. Я впевнений у своїх силах під час вирішення складних питань	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	15. Я досить впевнена у собі людина	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	16. Я легко можу облишити справи	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	17. Я не схожий на людину, яка легко справляється з проблемами	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	18. Мені важко знаходити нових друзів	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	19. Якщо я зустрічаю людину, з якою мені було б приємно розмовляти, я йду до неї сам, не чекаючи, поки вона підійде першою	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	20. Якщо мені не вдається стати близьким другом цікавої для мене людини, я, скоріше за все, припиню намагання спілкуватися з нею	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	21. Якщо я познайомлюся з людиною, котра з першого погляду здається мені не дуже цікавою, я все	+1	+2	+3	+4	+5

					одно не завершую контактів з нею					
-5	-4	-3	-2	-1	22. Я не досить комфортно почуваю себе на зборах, у компаніях, у великих групах людей	+1	+2	+3	+4	+5
-5	-4	-3	-2	-1	23. Я знайшов нових друзів завдяки своїй здатності легко встановлювати контакти	+1	+2	+3	+4	+5

Обробка та інтерпретація результатів

Результати суб'єктивної оцінки наведених тверджень характеризують такі види ефективності:

- діяльнісна самоефективність (перші 17 тверджень) – описує сприйняття людиною власної ефективності у виконанні тих чи інших завдань;

- соціальна ефективність (останні 6 тверджень) – вказує на сприйняття людиною власної ефективності у взаєминах з людьми.

При обробці відповідей повна згода з позитивним за змістом твердженням (типу «Я впевнена у собі людина») отримує 10 балів, а абсолютна з ним незгода – 1 бал. І навпаки, повна згода з негативним твердженням («Я легко можу облишити справи») отримає 1 бал, а абсолютна незгода – 10 балів. Таким чином, бали у твердженнях 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 20, 21, 22 змінюють знак на протилежний.

Що ж до проміжних значень шкал, то вони також перетворюються у відповідні бали (в діапазоні між крайніми значеннями). У результаті можна отримати середні бали за кожним із видів самоефективності та за усім опитувальником загалом.

Середні значення самоефективності розподіляються в інтервалі значень від +7 до + 53 балів. Показники, що лежать поза цими інтервалами, свідчать або про низьку оцінку свого потенціалу в тій чи іншій сфері життєдіяльності, або про високу.

Інструментарій 2. **Тест-вправа «Мої взаємовідносини з оточуючими»** *(Винославська О.В., Малигіна М.П.* Людські стосунки: Зошит для практичних занять. - К.: ІВЦ «Політехніка», 2001 - С. 16-17.)

Інструкція для організаторів дослідження

У реальному житті люди, що працюють в одній організації, не завжди можуть порозумітися. Причиною цього можуть бути різниця у віці, поглядах на життя, статеві і культурні відмінності. Тому дуже важливо розглянути природу названих відмінностей і проаналізувати, що може бути зроблено, щоб будь-яка з них не стала причиною погіршення взаємовідносин або відкритої конфронтації. Керівник повинен думати про успіх і добробут працівників, які знаходяться поруч з ним. Якщо він буде так поводитися, то

це неминуче сприятиме налагодженню етичних стосунків з працівниками та формуванню у них етичних ставлень до своєї праці.

Для вивчення якості взаємовідносин **з** оточуючими може бути запропонована тест-вправа «Мої взаємовідносини з оточуючими».

Коли виконаєте вправу, ви зможете:

• покращити взаємовідносини;

• зрозуміти свої слабкості як **учасника** взаємовідносин;

• оцінювати проблеми взаємовідносин об'єктивно.

Інструкція для учасників дослідження

1. Нижче наведені пари полярних тверджень, з'єднані шкалою від 1 до 10. Обведіть те число, значення якого найбільше відповідає реальності.

2. *Пояснення до вправи.* Взаємовідносини між двома людьми дуже складно обговорювати й оцінювати. Для цього важливо:

• довіряти один одному;

• уникати надкритичності;

• забути неприємні моменти;

• не сприймати надто серйозно результати оцінювання.

Для виконання тест-вправи знайдіть ще одного учасника опитування. Вибирайте таку людину, з якою у вас найкращі взаємовідносини і яка з розумінням поставиться до виконання тест-вправи. Це може бути друг, родич, а у професійній діяльності - керівник, близький співробітник, підлеглий (підлеглі). Нехай кожен виконає завдання окремо. Після цього шляхом обговорення намагайтесь дійти до розуміння суті взаємовідносин.

Текст опитувальника

Існує 100%-й двосторонній зв’язок у цих взаємовідносинах	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Практично немає порозуміння
Повна відсутність напруженості у цих взаємовідносинах	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Є значне напруження у взаємовідносинах
Ми ставимося один до одного з гумором	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Цим взаємовідносинам дуже бракує гумору

У цих взаємовідносинах немає подразнюючих факторів	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	У цих взаємовідносинах існує низка подразнюючих факторів
З цією людиною я можу вільно обговорювати спільні проблеми	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Я не можу обговорювати жодної проблеми з цією людиною
Теорія взаємовигідних взаємовідносин діє на 100 %	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Я відчуваю, що в цих взаємовідносинах більше віддаю, ніж отримую
Не існує проблеми вислухати один одного, обидві сторони готові це зробити	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Існує проблема вислухати партнера
Ці взаємовідносини значно покращилися віднедавна	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Ці взаємовідносини значно погіршились останнім часом
Не існує проблеми різниці у віці	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Існує розрив поколінь
Всі моменти непорозуміння з'ясовані	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	Існує непорозуміння сторін
Загальна кількість балів		

Максимальна кількість балів за тестом – 100 балів, мінімальна – 10 балів. Сума 100-80 балів свідчить про дуже високий рівень взаєморозуміння у партнерських стосунках, 80-65 – про високий, 65-45 – середній, 45-30 – недостатній рівень, 30-10 балів – дуже низький рівень взаєморозуміння.

Проаналізуйте виявлені проблеми і запропонуйте шляхи покращення взаємин.

Наведені методи дослідження професійної етики є актуальними і для вимірювання рівня їх відкритості етичним стандартам, узвичаєним у професійній діяльності.

Інструментарій 3. Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів за В.В. Бойком.

Інструкція для організаторів опитування. Ця методика дозволяє встановити емоційні перешкоди на шляху встановлення емоційних контактів.

Інструкція для учасників опитування

Читайте твердження і відповідайте на них «Так» чи «Ні»:

Текст опитувальника:

1. Зазвичай наприкінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.

2. Трапляється так, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливе враження на партнерів (розгублююся, хвилююся, усамітнююсь, або, навпаки, багато розмовляю, перезбуджуюся, поводжуся неприродно).

3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.

4. Мабуть, для оточуючих я занадто строгий.

5. В принципі, я проти того, щоб зображувати чемність, якщо тобі цього не хочеться.

6. Я зазвичай вмію приховувати від партнерів спалахи емоцій.

7. Часто у спілкуванні з колегами я міркую про щось своє.

8. Бувають випадки, коли я хочу виразити партнеру емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), але він цього не відчуває, не сприймає.

9. Найчастіше мої очі або вираз обличчя видають заклопотаність.

10. У діловому спілкуванні намагаюся **не** виявляти своїх симпатій до партнерів.

11. Всі мої неприємні переживання зазвичай видно па моєму обличчі.

12. Якщо я захоплююся розмовою, то міміка обличчя сіає занадто виразною, експресивною.

13. Мабуть, я дещо емоційно скутий, стиснутий.

14. Зазвичай я перебуваю у стані нервового напруження.

15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рукостисканням в діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди зупиняють мене: «Розслаб м'язи обличчя, не скривлюй губи, не зморщуй лоба».

17. Розмовляючи, я занадто жестикулюю.

18. Зазвичай у повій ситуації мені складно бути розкутим, природним.

19. Мабуть, моє обличчя має сумний чи занепокоєний вигляд, хоча на душі спокійно.

20. Мені дещо важко дивитися в очі, спілкуючись з незнайомою людиною.

21. Якщо я захочу, то мені завжди вдається приховати свою ворожість до неприязної людини.

22. Мені часто буває чомусь весело без будь-якої причини.

23. Мені дуже просто зробити за своїм бажанням або на замовлення різні міміки обличчя: зобразити радість, сум, радощі, переляк, відчай та ін.

24. Мені казали, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає виражати теплоту, симпатію до людини, навіть якщо відчуваю це до неї.

Обробка та інтерпретація результатів

Підбийте підсумки **самооцінювання:**

«Перешкоди» у **встановленні емоційних контактів:**	**Номери питань і відповіді за «ключем»**
1. Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+ **1,** -6, +11, +16 -21 ,
2. Неадекватний прояв емоцій	**-2** +7, +12, +17 +22 ,
3.Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18 -23 ,
4. Домінування негативних емоцій	+4, +9, + 14, +19 +24 ,
5. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	+5, + 10 +15, +20 , +25

Яка сума набраних Вами балів? Вона може коливатися в межах *від 0 до 25 - Чим більше балів, тим виразнішою є Ваша емоційна проблема **у** повсякденному спілкуванні.* Однак не варто заспокоюватись, якщо Ви набрали замало балів (0-2). Це означає, що Ви могли бути не до кінця щирими або не цілком усвідомили свою поведінку збоку.

Якщо Ви набрали:

• *не більше 5 балів* — емоції зазвичай не заважають Вам спілкуватися з партнером;

• *6-8 балів* — у Вас є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні;

• *9~12 балів* — свідчення того, що Ваші емоції «на кожний день» дещо ускладнюють взаємодію з партнером;

• *13 балів і більше* — емоції заважають Вам встановлювати контакти з людьми, можливо, Ви піддаєтесь деяким дезорганізуючим реакціям чи станам.

Також зважте на те, *чи немає конкретних «перешкод», які постійно виникають у Вас — це пункти, за якими Ви набрали 3 і більше балів.*

Інструментарій 4. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойком

Інструкція для організаторів дослідження

Ця методика дозволяє визначити домінуючу стратегію психологічного захисту в спілкуванні (миролюбну, уникнення чи агресію).

Інструкція для учасників опитування

Відповідаючи на запитання, виберіть відповідь, яка найбільше Вам підходить:

Текст опитувальника

/. *Знаючи себе, Ви можете сказати:*

а) я скоріше людина миролюбна, покладлива;

б) я людина гнучка, здатна оминати загострені ситуації, уникати конфліктів;

в) я скоріше людина, що йде прямо навпростець, безкомпромісна, категорична.

2. Коли Ви подумки з'ясовуєте стосунки з тим, хто Вас образив, то найчастіше:

а) шукаєте спосіб примирення;

б) обмірковуєте спосіб не мати з ним справ;

а) міркуєте про те, як його покарати чи «поставити на місце».

3- У спірній ситуації, коли партнер абсолютно не намагається або не хоче вас зрозуміти, Ви скоріше за все:

а) будете спокійно домагатись того, щоб він Вас зрозумів;

б) будете намагатися завершити спілкування з ним;

а) будете роздратовуватися, ображатися чи сердитися.

4. Якщо, захищаючи свої інтереси, Ви відчули, що можете посваритися з хорошою людиною, то:

а) підете на значні поступки, компроміси;

б) відступите від своїх домагань;

в) будете відстоювати свої інтереси.

5. *В ситуації, де Вас намагаються образити чи принизити, Ви скоріше за все:*

а) будете намагатися набратися терпіння і довести справу до кіпця;

б) дипломатичним шляхом уникнете від контактів;

в) дасте гідну відсіч.

6. У взаємодії з владним і водночас несправедливим керівником Ви:

а) зможете співпрацювати заради справи;

б) будете намагатися якнайменше контактувати з ним;

в) будете чинити опір його стилю, активно захищаючи свої інтереси.

7. Якщо вирішення питання залежить тільки від Вас, але партнер зачепив вашу самолюбність, то Ви:

а) підете йому назустріч;

б) уникнете конкретного рішення;

в) вирішите питання не па користь партнера.

8. Якщо хтось із друзів час від часу дозволятиме собі образливі випади на вашу адресу, Ви :

а) не станете надавати цьому особливого значения;

б) будете намагатися обмежити або припинити контакти;

в) кожного разу дасте гідну відсіч.

9. Якщо у партнера є претензії до Вас і він при цьому роздратований, то Ви:

а) спочатку заспокоїте його, а потім зреагуєте на претензії;

б) уникнете з'ясування стосунків з партнером в такому стані;

в) поставите його на місце чи будете переривати його репліки.

10. Якщо хтось із колег почне розповідати про всілякі негарні чутки-плітки, що кажуть про Вас інші, Ви:

а) тактовно вислухаєте його до кінця;

б) залишите поза увагою;

в) обірвете розповідь па півслові.

11. *Якщо партнер виявляє занадто активну настійність і хоче отримати зиск за Ваш рахунок, то Ви:*

а) підете па поступку заради миру;

б) ухилитеся від остаточного рішення, розраховуючи на те, що партнер заспокоїться і тоді Ви повернетесь до питання;

в) однозначно дасте зрозуміти партнерові, що він не отримає зиску за ваш рахунок.

12. Коли Ви маєте справу з партнером, який діє за принципом «зірвати якнайбільше», Ви:

а) терпляче домагаєтеся своїх цілей;

б) надаєте перевагу обмеженню взаємодії з ним;

в) рішуче ставите такого партнера на місце.

13- Маючи справу з нахабною особистістю, Ви:

а) відшукуєте до неї підходи за допомогою терпіння і дипломатії;

б) зводите взаємодію до мінімуму;

в) дієте аналогічними методами.

14. Коли той, що сперечається, ставиться до Вас вороже, Ви зазвичай:

а) спокійно і терпляче долаєте його настрій;

б) уникаєте спілкування;

в) зупиняєте його чи відповідаєте тим же.

15. Коли Вам ставлять неприємні, з «подвійним дном» запитання, то найчастіше Ви:

а) спокійно відповідаєте на них;

б) уникаєте прямих відповідей;

в) «заводитесь», втрачаєте самовладання.

16. Коли виникають гострі суперечності між Вами і партнером, то це найчастіше:

а) спонукає Вас шукати вихід зі становища, знаходити компроміс, йти на поступки;

б) спонукає згладжувати протиріччя, не зважаючи на відмінності в позиціях;

в) активізує бажання довести свою правоту.

17. Якщо партнер виграє у спорі, Вам звичніше:

а) привітати його з перемогою;

б) зробити вигляд, що нічого особливого не відбувається;

в) «воювати до останнього патрона».

18. У випадках, коли взаємини з партнером набувають конфліктного характеру, Ви взяли собі за правило:

а) «мир будь-якою ціною» — визнати свою поразку, вибачитись, піти назустріч побажанням партнера;

б) «пас убік» — обмежити контакти, відійти від спору;

в) «розставити крапки над «і» — з'ясувати всі протиріччя, неодмінно знайти вихід із ситуації.

19. Коли конфлікт стосується Ваших інтересів, то Вам найчастіше вдається його виграти:

а) через дипломатію та тямущість;

б) через витримку та терпіння;

в) за рахунок темпераменту та емоцій.

20. Якщо хтось із колег спеціально зачепить Вашу самолюбність, Ви:

а) дотепно і коректно зробите йому зауваження;

б) не станете загострювати ситуацію, зробите вигляд, що нічого не трапилось;

в) дасте гідну відсіч.

21. Коли близькі критикують Вас, то Ви:

а) сприймаєте їх зауваження **з** вдячністю;

б) намагаєтеся не зважати на критику;

в) роздратовуєтесь, чините опір чи сердитесь.

22. Якщо хтось з рідних та близьких каже Вам неправду, то Ви зазвичай:

а) спокійно і тактовно домагаєтесь істини;

б) робите вигляд, що не помічаєте брехні, обминаєте неприємний момент справи;

в) рішуче виводите брехуна на «чисту воду».

23- Коли Ви роздратовані та нервуєте, то найчастіше:

а) шукаєте співчуття, розуміння;

б) усамітнюєтесь, щоб не виявляти свого стану на партнерах;

в) на комусь відіграєтесь, шукаєте «грушу для биття».

24. Коли хтось із колег, менш гідний і здібний за Вас, отримує заохочення керівництва, Ви:

а) радієте за колегу;

б) не надаєте факту певного значення;

в) засмучуєтесь, роздратовуєтесь чи сердитесь.

Обробка та інтерпретація результатів

Для визначення притаманної Вам **стратегії** психологічного захисту в спілкуванні з партнерами треба полічити суму відповідей кожного типу: *«а» — миролюбство, «б» — уникнення, «в» — агресія. Чим більше представлено відповідей того чи іншого типу, тим чіткіше виражена відповідна стратегія;* якщо їх кількість приблизно однакова, то в контакті з партнерами Ви активно вживаєте різні захисти своєї суб'єктивної реальності.

Який же зміст і принцип дії кожної стратегії?

Миролюбство — психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності особистості, в якій провідну роль відіграють інтелект і характер.

Інтелект пригнічує чи нейтралізує енергію емоцій в тих випадках, коли виникає загроза для «Я» особистості. Миролюбство — це партнерство та співробітництво, вміння йти на компроміси, поступатися та бути піддатливим, готовність жертвувати декотрими своїми інтересами задля головного — збереження гідності. У деяких випадках це означає пристосування, прагнення поступатися настійності партнера, не загострювати стосунків і не вступати в конфлікти, щоб не випробовувати своє «Я».

Одначе одного інтелекту буває недостатньо, аби миролюбство стало домінуючою стратегією захисту. Важливо ще мати відповідний *характер* — м'який, врівноважений, комунікабельний. Інтелект **в** ансамблі **з** «хорошим» характером створюють *психогенне підгрунтя* для миролюбства. Звісно, буває й так, що людина з не дуже гарним характером також повинна демонструвати миролюбство. Скоріш за все, її «зламало життя», і вона зробила мудрий висновок: треба жити в мирі та злагоді. В такому разі її стратегія захисту обумовлена досвідом та обставинами, тобто вона є *соціогенною.* Зрештою, не так вже й важливо, що керує людиною - природа чи досвід, чи те й інше разом. Головне результат: чи виступає миролюбство провідною стратегією психологічного захисту, чи проявляється лише епізодично поряд з іншими стратегіями.

Не треба вважати, що миролюбство — бездоганна стратегія захисту «Я», яка згодиться у всіх випадках. Цілковите миролюбство — доказ безхребетності, втрати почуття власної гідності, котре якраз повинна зберігати ця стратегія. Переможець не повинен ставати трофеєм. Найкраще, коли миролюбство домінує і співвідноситься з іншими стратегіями (м'якими їх формами).

Уникнення — психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності, що базується па економії інтелектуальних або емоційних ресурсів.

Індивід звично без бою уникає чи залишає зони конфліктів та напружень, коли його «Я» підпадає під «атаки». При цьому він відкрито не витрачає енергію емоцій і мінімально напружує інтелект. Чому він так вчиняє?

Причини бувають різними. Уникнення має *психогенний характер,* якщо воно обумовлено природними особливостями. У індивіда може бути слабка уроджена енергія: бідні, ригідні емоції, посередній розум, в'ялий темперамент.

Можливий також *інший варіант:* людина має від народження потужний інтелект, щоб уникати напруження контактів, не спілкуватися з тими, хто зазіхає на її «Я». Щоправда, спостереження показують, що одного розуму для домінуючої стратегії уникнення недостатньо. Розумні люди часто активно долучаються до захисту своєї суб'єктивної реальності, і це природно: інтелект покликаний стояти на сторожі наших потреб, інтересів, цінностей і завоювань. Очевидно, потрібна ще й *воля.*

Нарешті, можливий такий *варіант,* коли людина примушує себе обминати гострі кути в спілкуванні і конфліктні ситуації, вміє своєчасно сказати собі: «Не вилазь зі своїм «Я». Для цього треба мати міцну нервову систему, волю та життєвий досвід за плечима, котрий в потрібну мить каже: «не тягни на себе ковдру», «не плюй проти вітру», «не сідай не в свій тролейбус», «зроби пас убік».

Отже, що виходить? Стратегія миролюбності будується на основі *якісного інтелекту і гарного характеру* — доволі високі запити до особистості. Уникнення дещо простіше, не потребує особливих розумових та емоційних затрат, але зумовлене *підвищеними запитами до нервової системи та волі.* Інша річ — агресія — використовувати її як захист свого «Я» найпростіше над усе.

Агресія — стратегія психологічного захисту суб'єктивної реальності особистості, яка діє на основі інстинкту.

Інстинкт агресії — один з «великої четвірки» інстинктів, притаманних усім тваринам — голод, секс, страх та агресія. Це одразу пояснює той факт, що агресія не виходить за межі репертуару емоційного реагування. Достатньо окинути уявним поглядом типові ситуації спілкування, аби переконатися, що агресія часто зустрічається, легко відтворюється та є звично жорсткої чи м'якої форми. Її міцна енергетика захищає «Я» особистості на вулиці, в міському натовпі, в громадському транспорті, в черзі, на підприємстві, вдома, у взаємостосунках зі сторонніми, та дуже близькими людьми, з друзями та коханими. Агресивних видно здалеку.

Зі збільшенням загрози для суб'єктивної реальності особистості її агресія зростає. Особистість та інстинкт агресії, як виявляється, є вельми сумісними об'єктами, а інтелект виконує при цьому роль «передавальної ланки» — за його допомогою агресія нагнітається, «розкручується на повну котушку». Інтелект працює в режимі трансформатора, посилюючи агресію за рахунок змісту, що їй надається.

Практична робота 4. ВЗАЄМОДІЯ В КОМАНДІ. КОМАНДНІ РОЛІ. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ КОМАНДНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Мета: Ознайомити здобувачів освіти з психологічними особливостями командної взаємодії, сприяти аналізу ефективності власної поведінки як члена команди, усвідомленню власної командної ролі та рівня розвитку емоційного інтелекту.

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. Визначте спільні та відмінні характеристики групи і команди
2. Опишіть етапи становлення групи як команди
3. Охарактеризуйте особливості командної взаємодії
4. Визначте основні чинники ефективності/неефективності командної взаємодії
5. Визначте особливості керівництва/лідерства в командній роботі
6. Опишіть поняття «командна роль», охарактеризуйте специфіку командних ролей за Белбіним.
7. Дайте визначення поняттю «емоційний інтелект», обгрунтуйте його важливість для продуктивної взаємодії
8. Охарактеризуйте структуру емоційного інтелекту.
9. Запропонуйте основні напрями розвитку емоційного інтелекту особистості

Інструментарій 1. Аналіз командної роботи в організації

Завдання: Проаналізуйте команду у Вашій організації, відповідаючи на запитання та використовуючи при цьому шкалу від 1 до 3, де:

1 - рідко	***2 - час від часу***	***3 - як правило***

№	Запитання	Обраний

		бал
1	Члени команди обговорюють ідеї без остраху, не уникають обговорень	
2	Члени команди вказують на недоліки або проблеми один одного	
3	Члени команди розуміють завдання, які має кожен член команди, та знають, як ці завдання сприяють досягненню командної мети	
4	Члени команди щиро вибачаються, якщо вони образять один одного або випадково завадять роботі команди	
5	Члени команди готові надати все необхідне для досягнення цілей команди – навіть повноваження, персонал, гроші, пільги	
6	Члени команди без проблем визнають, коли вони роблять помилку або чогось не вміють	
7	Члени команди цікаві, не нудні	
8	Після кожної зустрічі члени команди певні, що вони досягли згоди, навіть після палких дискусій, та що кожен готовий виконувати завдання/ свою місію	
9	Якщо команда не досягає своїх цілей, це позначається на моральному духові	
10	На зустрічах команди обговорюють важливі питання, навіть якщо їх важко обговорювати	
11	Члени команди переживають, аби не розчарувати інших членів команди	
12	Члени команди знають про особисте життя один одного і легко говорять про це	
13	Члени команди закінчують свої дискусії, чітко ухвалюючи рішення та визначаючи реальні завдання	
14	Члени команди критично (але конструктивно) ставляться до пропонованих ідей, задають питання один одному, пропонують свої аргументи та прислухаються до інших думок для визначення тактики та завдань	
15	Члени команди не соромляться похвалити один одного, але виходять з важливості спільних зусиль без приписування собі/ комусь одному усіх заслуг	

Перенесіть отримані бали відповідно до номерів запитань до цієї таблиці

та підрахуйте суму у колонках.

№ запи-тання	Бали
4	
6	
12	
Разом:	

Брак довіри

№ запи-тання	Бали
1	
7	
10	
Разом:	

Побоювання конфронтації

№ запи-тання	Бали
3	
8	
13	
Разом:	

Члени команди не відчувають відданості команді/ меті

№ запи-тання	Бали
2	
11	
14	
Разом:	

Відсутність взаємної підзвітності

№ запи-тання	Бали
5	
9	
15	
Разом:	

Слабка зосередженість на цілях/ результатах

Результати оцінювання по кожній колонці можуть вказувати на можливі ризики існування факторів, які підривають команду роботу.

Так, якщо сума балів по колонці дорівнює:

- *8 –9 балів, то все добре*
- *6 –7 балів, то можливо існує проблема*
- *3 –5 балів – необхідно приділити увагу та проаналізувати чинники, що впливають на роботу команди*
- *1- 2 бали – краще розпустити команду та почати спочатку*

Інструментарій 2. Методика діагностики командних ролей (Тест Белбіна)

Інструкція. Цей тест складається з 7 окремих блоків по 8 питань або тверджень, з якими ви можете погодитися або не погодитися. На кожен блок у Вас є 10 балів. Присвоювати бали можна не більше, ніж 3 м або 4 м твердженням у блоці. Якщо Ви згодні з яким-небудь твердженням на всі 100%, ви можете віддати йому всі 10 балів. При цьому одній пропозиції можна присвоювати мінімум 2 бали. Перевірте, щоб сума всіх балів по кожному блоку не перевищувала 10 балів.

БЛОК 1. ЩО Я МОЖУ ЗАПРОПОНУВАТИ КОМАНДІ?

10 Я думаю, що в змозі швидко сприймати та використовувати нові можливості.

11 Я легко кооперуюсь з людьми різних типів

12 Мій головний актив – продукувати нові ідеї.

13 Я здатен залучати людей, які, на мою думку, можуть зробити великий вклад в досягнення командних цілей.

14 Моя особиста здібність – ефективно доводити справу до кінця.

15 Я не уявляю собі тимчасового зниження своєї популярності, навіть якщо це приведе до збільшення прибутків.

16 Зазвичай я відчуваю, що реалістичне і що дієздатне.

17 Я здатен запропонувати вагомі аргументи на користь іншої лінії дій, не провокуючи при цьому упередженого ставлення.

БЛОК 2. ЩО ХАРАКТЕРИЗУЄ МЕНЕ ЯК ЧЛЕНА КОМАНДИ?

20 Я почуваю себе некомфортно на зборах та нарадах, навіть якщо вони чітко структуровані і продумано організовані.

21 Я схильний покладатися на людей, які добре вміють аргументувати свою точку зору ще до того, коли вона була всебічно обговорена.

22 Коли група дискутує з приводу нових ідей, я можу занадто багато говорити.

23 Моє особисте ставлення заважає мені підтримувати колег з ентузіазмом.

24 Коли потрібно зробити будь-яку справу, деякі люди вважають, що я дію агресивно і авторитарно.

25 Я вагаюсь брати на себе лідерську роль, можливо тому, що занадто чуттєвий до почуттів та настроїв групи.

26 У мене є схильність настільки захоплюватися власними справами, що я забуваю про те, що відбувається довкола.

27 Мої колеги вважають, що я надмірно переймаюсь незначними деталями та боюсь ризику, що справа буде зроблена марно.

БЛОК 3. КОЛИ Я ПРАЦЮЮ З ІНШИМИ НАД ПРОЕКТОМ

30 Я можу добре впливати на інших людей, при цьому не здійснюючи сильного тиску.

31 Моє „шосте чуття” підказує і застерігає мене від помилок та інцидентів, які інколи трапляються через неуважність.

32 В ім'я досягнення головних цілей, я готовий прискорювати події, не витрачаючи часу на обговорення.

33 Від мене завжди можна чекати чогось оригінального.

34 Я завжди готовий підтримати хорошу пропозицію, яка принесе вигоду всім.

35 Я постійно відслідковую останні ідеї та новітні досягнення.

36 Я думаю, що мої здібності до суджень та оцінок можуть бути значним внеском у прийняття правильних рішень.

37 На мене завжди можна покластися на завершальному етапі роботи.

БЛОК 4. МОЄ ВІДНОШЕННЯ ТА ІНТЕРЕС ДО ГРУПОВОЇ РОБОТИ

40 Я щиро бажаю знати своїх колег краще.

41 Я не боюся ні оскаржувати точку зору іншої людини, ні залишитися в меншості.

42 Зазвичай, я можу довести неконкурентоспроможність невдалої пропозиції.

43 Я вважаю, що я здатен добре виконати будь-яку функцію заради виконання спільного блага.

44 Часто я уникаю очевидних рішень і приходжу замість цього до несподіваного вирішення проблеми.

45 Все, що я роблю, я прагну доводити до досконалості.

46 Я готовий використовувати контакти та зв'язки поза групою.

47 Я не відчуваю труднощів у прийнятті рішень, хоча я завжди відкритий різним точкам зору.

БЛОК 5. Я ОДЕРЖУЮ ЗАДОВОЛЕННЯ ВІД РОБОТИ, ТОМУ ЩО...

50 Мені подобається аналізувати ситуації та оцінювати можливі напрями діяльності.

51 Мені цікаво знаходити практичні шляхи вирішення проблеми.

52 Мені приємно відчувати, що я допомагаю створенню хороших відносин на роботі.

53 Часто маю сильний вплив на рішення, що приймається.

54 Я маю відкриті, привітні відносини з людьми, які можуть запропонувати щось нове.

55 Я можу переконувати людей в необхідності певної лінії дій.

56 Я почуваю себе добре вдома, коли я можу приділити максимум уваги завданню.

57 Я люблю працювати з будь-чим, що стимулює мою уяву.

БЛОК 6. КОЛИ ЗАВДАННЯ СКЛАДНЕ ТА НЕЗНАЙОМЕ

60 Я відкладаю справу на певний час та розмірковую над проблемою.

61 Я готовий співпрацювати з людьми, які більш позитивно і з більшим ентузіазмом відносяться до проблеми.

62 Я намагаюсь зробити завдання простішим, підшукуючи в групі людей, які можуть взяти на себе вирішення частини проблеми.

63 Моє вроджене почуття часу дозволяє мені витримувати терміни виконання завдання.

64 Я вважаю, мені вдається зберегти ясність думки і спокій.

65 Навіть під тиском зовнішніх обставин, я не відступлю від мети.

66 Якщо я відчуваю, що група не прогресує, я готовий взяти лідерські обов'язки на себе.

67 Я б розпочав дискусію з метою стимулювання появи нових думок, які сприяли б вирішенню проблеми.

БЛОК 7. ПРОБЛЕМИ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ПРИ РОБОТІ В ГРУПАХ

70 Я схильний висловлювати свою нетерпимість по відношенню до людей, які стоять на шляху розвитку прогресу (заважають).

71 Інші можуть критикувати мене за те, що я занадто аналітичний і не підключаю інтуїцію.

72 Моє бажання впевнитися в тому, що робота виконується з високим якісним рівнем, може інколи приводити до затримки.

73 Мені швидко все набридає, і я покладаюсь на те, що хтось із групи стимулює мій інтерес.

74 Мені важко приступити до вирішення завдання, не маючи чіткої цілі.

75 Інколи мені важко пояснити та описати проблему в комплексі.

76 Я знаю, що вимагаю від інших того, що сам не можу виконати.

77 Я вагаюсь висловлювати власну думку, коли я знаходжусь в очевидній опозиції до більшості.

Обробка результатів: перенесіть свої бали з кожного блоку опитувальника в таблицю внизу. Прослідкуйте, щоб загальна сума всіх балів в підсумковому рядку була рівна 70. Якщо підсумок не рівний 70, перерахуйте, будь ласка, ще раз, десь була допущена помилка.

Блок №	РЕАЛІЗАТОР	КООРДИНАТОР	ТВОРЕЦЬ	ГЕНЕРАТОР ІДЕЙ	ДОСЛІДНИК	ЕКСПЕРТ	ДИПЛОМАТ	ФАХІВЕЦЬ
1	16	13	15	12	10	17	11	14
2	20	21	24	26	22	23	25	27
3	37	30	32	33	35	36	34	31
4	43	47	41	44	46	42	40	45
5	51	55	53	57	54	50	52	56
6	65	62	66	60	67	64	61	63
7	74	76	70	75	73	71	77	72
Підсумок								

РЕАЛІЗАТОР

Характеристика. Реалізаторам властиві практичний здоровий глузд і хороше відчуття самоконтролю і дисципліни. Вони люблять важку роботу і подолання проблем в системному режимі. Більшою мірою Реалізатори є типовими особами, чия вірність і інтерес співпадають з цінностями компанії. Вони менш сконцентровані на переслідуванні власних інтересів. Проте, їм може не вистачати спонтанності і вони можуть проявляти жорсткість і непохитність.

Функціональність. Вони дуже корисні для компанії завдяки своїй надійності і старанності. Вони добиваються успіху, тому що дуже працездатні і можуть чітко визначити те, що здійснимо і має відношення до справи. Говорять, що багато виконавців роблять тільки ту роботу, яку хочуть робити і нехтують завданнями, які знаходять неприємними. Реалізатори, навпаки, робитимуть те, що необхідно справі. Хороші Реалізатори часто просуваються до високих посадових позицій в управлінні завдяки своїм хорошим організаторським здібностям і компетентності в рішенні всіх важливих питань.

КООРДИНАТОР

Характеристика. Відмінною рисою Координаторів є здатність примушувати інших працювати над розподіленими цілями. Зрілий, досвідчений і упевнений, Координатор охоче роздає доручення. У міжособових відносинах вони швидко розкривають індивідуальні схильності і таланти і мудро їх використовують для досягнення мети команди. Вони не обов'язково найрозумніші члени команди, це люди з широким світоглядом і досвідом, що користуються загальною повагою команди.

Функціональність. Вони добре себе проявляють, знаходячись на чолі команди людей з різними навиками і характерами. Вони краще працюють спільно з колегами рівними по рангу або позиції, чим із співробітниками нижчих рівнів. Їх девізом може бути «консультація з контролем». Вони вірять, що проблему можна вирішити мирним шляхом. У деяких компаніях Координатори можуть вступати в конфлікти через різницю в поглядах з Творцями.

ТВОРЕЦЬ

Характеристика. Це люди з високим рівнем мотивації, невичерпною енергією і великим прагненням до творчих та професійних звершень. Зазвичай, це яскраво виражені екстраверти, що володіють сильною напористістю. Їм подобається кидати виклик іншим, їх мета – перемога. Їм подобається вести інших і підштовхувати до дій. Якщо виникають перепони, вони швидко знаходять обхідні шляхи. Свавільні і уперті, упевнені і напористі, вони мають схильність емоційно відповідати на будь-яку форму розчарування або краху планів. Цілеспрямовані, такі, що люблять посперечатися. Але їм часто не вистачає простого людського розуміння. Їх роль сама конкурентна в команді.

Функціональність. Вони, зазвичай, стають хорошими керівниками, завдяки тому, що уміють генерувати дії і успішно працювати під тиском. Вони уміють легко надихати команду, і дуже корисні в групах з різними поглядами, оскільки здатні приборкати пристрасті. Творці здатні підніматися над проблемами будь-якого роду, продовжуючи лідирувати, не зважаючи на них. Вони можуть легко провести необхідні зміни і не відмовляються від нестандартних рішень. Відповідаючи назві, вони намагаються нав'язувати групі деякі зразки або форми поведінки і діяльності. Вони є найефективнішими членами команди, здатними гарантувати позитивні дії.

ГЕНЕРАТОР ІДЕЙ

Характеристика. Генератори ідей є інноваторами і винахідниками, можуть бути дуже креативними. Вони сіють зерно і ідеї, з яких проростають більшість розробок і проектів. Зазвичай вони вважають за краще працювати самостійно, відокремившись від інших членів команди, використовуючи свою уяву і часто слідуючи нетрадиційним шляхом. Мають схильність бути інтровертами і сильно реагують як на критику, так і на похвалу. Часто їх ідеї мають радикальний характер, і їм не вистачає практичних зусиль. Вони незалежні, розумні і оригінальні, але можуть бути слабкими в спілкуванні з людьми іншого рівня або напряму.

Функціональність. Основна функція Генераторів ідей – створення нових пропозицій і вирішення складних комплексних проблем. Вони дуже необхідні на початкових стадіях проектів або коли проект знаходиться під загрозою зриву. Вони зазвичай є засновниками компаній або організаторами нових виробництв. Проте, велика кількість Генераторів ідей в одній компанії може привести до контрпродуктивності, оскільки вони мають тенденцію проводити час, укріплюючи свої власні ідеї і вступаючи один з одним в конфлікт.

ДОСЛІДНИК

Характеристика. Дослідники - часто ентузіасти і яскраві екстраверти. Вони уміють спілкуватися з людьми в компанії і за її межами. Вони народжені для ведення переговорів, дослідження нових можливостей і налагодження контактів. Хоча і не будучи генераторами оригінальних ідей, вони дуже легко підхоплюють ідеї інших і розвивають їх. Вони дуже легко розпізнають, що є в наявності і що ще можна зробити. Їх зазвичай дуже тепло приймають в команді завдяки їх відкритій натурі. Вони завжди відкриті і допитливі, готові знайти можливості у всьому новому. Але, якщо вони не стимулюються іншими, їх ентузіазм швидко знижується.

Функціональність. Вони дуже добре реагують і відповідають на нові ідеї і розробки, можуть знайти ресурси і поза групою. Вони самі відповідні люди для установки зовнішніх контактів і проведення подальших переговорів. Вони уміють самостійно думати, отримуючи інформацію від інших.

ЕКСПЕРТ

Характеристика. Це дуже серйозні і передбачливі люди з природженим імунітетом проти надмірного ентузіазму. Повільні в ухваленні рішення, віддають перевагу добре все обдумати. Вони здатні критично мислити. Вони уміють бути проникливими в думках, беручи до уваги всі чинники. Експерти рідко помиляються.

Функціональність. Експерти найбільш підходять для аналізу проблем і оцінки ідей і пропозицій. Вони добре уміють зважувати всі «за і проти» запропонованих варіантів. В порівнянні з іншими, Експерти здаються черствими, занудними і надмірно критичними. Деякі дивуються, як їм вдається стати керівниками. Проте багато Експертів займають стратегічні пости і досягають успіху на посадах вищого рангу. Дуже рідко успіх або зрив справи залежить від ухвалення квапливих рішень. Це ідеальна «сфера» для Експертів, людей, які рідко помиляються і, врешті-решт, виграють.

ДИПЛОМАТ

Характеристика. Це люди, що користуються найбільшою підтримкою команди. Вони дуже ввічливі і товариські. Вони уміють бути гнучкими і адаптуватися до будь-якої ситуації і різних людей. Дипломати дуже дипломатичні і сприйнятливі. Вони уміють слухати інших і співпереживати, дуже популярні в команді. У роботі вони покладаються на чутливість, але можуть зіткнутися зі складністю при ухваленні рішень в термінових і невідкладних ситуаціях.

Функціональність. Роль Дипломатів полягає в запобіганні міжособових проблем, що з'являються в команді, і тому це дозволяє ефективно працювати всім її членам. Уникаючи проблем, вони йтимуть довгою дорогою, ради того, щоб обійти їх стороною. Вони не часто стають керівниками, тим більше, якщо їх безпосередній начальник підкоряється Творцеві. Це створює клімат, в якому дипломатія і сприйнятливість людей цього типу є справжньою знахідкою для команди, особливо при управлінському стилі, де конфлікти можуть виникати і повинні штучно присікатися. Такі люди як керівники не представляють загрозу ні для кого і тому завжди бажані для підлеглих. Дипломати служать свого роду «мастилом» для команди, а люди в такій обстановці співпрацюють краще.

ВИКОНАВЕЦЬ

Характеристика. Володіють величезною здатністю доводити справу до завершення і звертати увагу на деталі. Вони ніколи не починають те, що не можуть довести до кінця. Вони мотивуються внутрішніми переживаннями, хоча часто зовні виглядають спокійними і незворушними. Представники цього типу часто є інтровертами. Їм зазвичай не потрібне стимулювання із зовні. Вони не терплять випадковостей. Не схильні до делегування, вважають за краще виконувати завдання самостійно.

Функціональність. Є незамінними в ситуаціях, коли завдання вимагають сильної сконцентрованості і високого рівня акуратності. Вони несуть відчуття терміновості і невідкладності в команду і добре проводять різні мітинги. Добре справляються з управлінням, завдяки своєму прагненню до вищих стандартів, своєї акуратності, точності, уваги до деталей і уміння завершувати розпочату справу.

ФАХІВЕЦЬ

Характеристика. Це особи, які пишаються придбаними технічними навиками і уміннями у вузькій сфері. Їх пріоритетами є надання професійних послуг, сприяння і просування в своїй сфері діяльності. Проявляючи професіоналізм у своєму предметі, вони рідко цікавляться справами інших. Можливо, вони стануть експертами, слідуючи своїм стандартам і працюючи над вузьким колом специфічних проблем. Взагалі, небагато людей, беззастережно відданих своїй справі і прагнучих стати першокласними фахівцями.

Функціональність. Фахівці грають свою специфічну роль в команді завдяки своїм рідкісним навикам, на яких і базується сервіс або виробництво компанії. Будучи керівниками, вони користуються пошаною, оскільки знають набагато більше про свій предмет, чим хто-небудь ще і зазвичай вимушені ухвалювати рішення, спираючись на свій глибокий досвід.

РОЛІ В КОМАНДІ ПО БЕЛБІНУ

РОЛІ І ОПИС ВКЛАДУ В РОБОТУ КОМАНДИ	МОЖЛИВІ СЛАБКІ СТОРОНИ
Генератор ідей: креативність, уява, своєрідність, незвичайність, вирішує складні завдання.	Ігнорує випадковості, надзвичайно зайнятий, щоб ефективно обмінюватися інформацією.
Дослідник: екстраверт, ентузіазт, компанійський. Не втрачає нагоди розширити коло контактів та сфер впливу.	Надмірний оптимізм. Втрата інтересу, якщо зникає першопочатковий ентузіазм.
Координатор: зрілість, впевненість, хороший керівник. Пояснює цілі, стимулює прийняття рішення, делегує повноваження.	Часто сприймається як маніпулятор, розвантажує персональну роботу.
Творець: пошук, динамічність, подолання тиску. Напористість і сміливість в подоланні перешкод.	Схильність до провокацій. Принижує почуття інших людей.
Експерт: поміркованість, стратегія, проникливість. Бачить всі можливості. Вміє дати точну та об'єктивну оцінку.	Брак напористості, невміння надихати інших.
Дипломат: співпраця, м'якість, сприйнятливість, дипломатія. Вміє слухати, будувати і попереджувати протиріччя.	Нерішучість в суперечливих ситуаціях.
Реалізатор: дисциплінованість, надійність, консерватизм, практичність. Перетворює ідеї в практичні дії.	Брак гнучкості. Повільно реагує на нові можливості.
Виконавець: старанність, клопітливість, добросовісність, скрупульозність. Знаходить помилки та недоліки, виконує все вчасно.	Схильний до надмірної тривоги. Неохоче делегує повноваження.
Фахівець: цілеспрямованість, відданість своїй справі. Надає знання та вміння зі специфічних питань.	Робить вклад лише у вузькій сфері. Надзвичайно зосереджений на технічному боці справи.

НЕДОСКОНАЛІ ЛЮДИ МОЖУТЬ СТВОРИТИ ДОСКОНАЛУ КОМАНДУ

Термін	Можлива посада	Особисті характеристики	Роль в команді та внесок в ефективну роботу групи.	Наявні недоліки
Реалі затор	Оптовий торговий агент	Консервативний, дисциплінований, надійний	Організованість. Перетворення планів та ідей в практичні дії	Брак гнучкості. Повільне реагування на нові можливості.
Координатор	Голова правління	Зрілий, впевнений, вірить у справу	Пояснити цілі та пріоритети. Мотивувати колег. Посування при прийнятті рішень.	Брак креативності та гнучкості розуму.
Творець	Менеджер середньої ланки	Збуджений, динамічний, успішний	Піддавати сумнівам та оскаржувати. Чинити тиск. Шукати обхідні шляхи.	Схильний до провокації. Запальний
Генератор ідей	Засновник компанії	Розумний, з розвинутим мисленням, неординарний	Створювати оригінальні ідеї. Вирішувати складні проблеми	Не достатньо гнучкий в спілкуванні та управлінні людьми
Дослідник	Начальник відділу поставок	Екстраверт, допитливий ентузіаст, товариський	Використовувати нові можливості. Розвивати контакти. Проводити переговори	Втрачає інтерес, як тільки проходить ентузіазм
Експерт	Експерт	Поміркований, розумний, стриманий	Бачити всі варіанти. Аналізувати. Проводити ретельну оцінку	Брак енергії та здатності надихати інших
Дипломат	Менеджер зі зв'язків з громадськістю	Товариський, доброзичливий, сприйнятливий	Слухати, будувати. Попереджувати протиріччя. Знаходити підхід до складних людей	Нерішучий в «слизьких» ситуаціях
Виконавець	Старший торговий агент	Старанний, небайдужий, кропіткий	Знаходити помилки, недоліки. Концентруватися на цілях самому і допомагати зробити це іншим.	Має схильність до надмірних хвилюваннь, не охоче делегує повноваження

Інструментарій 3. Методика Холла «Діагностика емоційного інтелекту»

(джерело: Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. - М., Изд-во Інституту Психотерапії - 490 с., 2002)

За Д. Гоулманом, емоційний інтелект - це здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, керувати емоціями як наодинці з самим собою, так і відносно інших.

Методика Холла призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал.

Інструкція: Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); почасти не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Тестовий матеріал -3 -2 -1 +1 +2 +3

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.

2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.

3. Я спокійний, коли відчуваю тиск збоку.

4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.

5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.

6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.

7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.

8. Після того, як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.

9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.

10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.

11. Я чутливий до емоційних потреб інших.

12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.

13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.

14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.

15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.

16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.

17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.

19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.

21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.

22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.

23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого потребують інші.

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.

25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.

26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.

28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.

29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

КЛЮЧ

Шкала 1 – «Емоційна обізнаність» (пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25)

Шкала 2 – «Управління своїми емоціями», емоційна винахідливість, емоційна неригідність (пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30)

Шкала 3 – «Самомотивація», довільне керування своїми емоціями (пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22)

Шкала 4 – «Емпатія» (пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28)

Шкала 5 – «Розпізнавання емоцій інших людей», вміння впливати на емоційний стан інших (пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29)

Обробка та інтерпретація результатів

Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів (парціальний рівень визначається за числовим значенням кожної шкали окремо):

14 і більше - високий;

8-13 - середній;

7 і менш - низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за такими кількісними показниками (інтегративний рівень розвитку емоційного інтелекту визначається згідно суми відповідей на усі твердження методики):

70 і більше - високий;

40-69 - середній;

39 і менше - низький.

Практична робота 5. ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ВЗАЄМОДІЇ. ЛІДЕРСЬКИЙ ПОТЕНЦІАЛ ОСОБИСТОСТІ

Мета заняття: *поглибити та конкретизувати теоретичні знання здобувачів освіти щодо необхідних ефективному керівнику особистісних якостей та функціональних умінь; сприяти усвідомленню власного лідерського потенціалу та його ролі в налагодженні ефективної професійної взаємодії; здобути навики експертного оцінювання.*

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. Охарактеризуйте специфіку управлінської взаємодії.
2. Розкрийте зміст понять «стиль управління» та «управлінська роль». Які стилі управління та управлінські ролі керівника вам відомі?
3. Опишіть психологічні типи керівників та фактори формування певного типу керівника.
4. Охарактеризуйте труднощі у роботі керівників та причини їх виникнення.
5. Визначіть детермінанти та механізми розвитку особистості керівника.
6. Співставте поняття «керівництво» та «лідерство». Визначіть спільні та відмінні риси лідерства та керівництва
7. У чому відмінність сучасного розуміння лідерства від традиційних концепцій лідерства?
8. Охарактеризуйте роль лідерства як основи ефективної управлінської взаємодії.

Теоретичні відомості. Постать керівника стала об’єктом інтенсивного дослідження психологів у 70-ті роки ХХ ст. – період революції в управлінні, яка розширила його сферу за межі економіки і промислових підприємств; сприяла вдосконаленню, оновленню управлінських методів і технологій тощо. На сьогодні відомі різні підходи до виділення управлінських ролей керівника, психологічних типів керівників та факторів, що впливають на їх формування [5-8]. Дослідники виділяють детермінанти та механізми розвитку керівника, характеризують ортобіоз його особистості та причини його управлінської деформації [3,6,9].

«Методика дослідження взаємостосунків адміністрації і колективу» дозволяє дослідити взаємостосунки менеджера і персоналу організації; оцінити такі функціональні компоненти управлінської діяльності як інноваційний та організаційний потенціал керівника, його уміння планувати свою діяльність, використовувати владу, приймати рішення, підтримувати прагнення підлеглих до

розвитку, здатність контролювати оцінювання їх діяльності; виявити особистісні характеристики та комунікативний потенціал менеджера; вивчити авторитет менеджера серед персоналу [4].

Інструментарій 1: *«Методика дослідження взаємостосунків адміністрації і колективу»* *(Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посіб. — К.: Міленіум, 2003. — С. 221-229.)*

Хід роботи:

1. Студенти в ролі експертів індивідуально оцінюють управлінські якості та вміння добре відомого їм керівника (кандидатура керівника пропонується викладачем або студентами за погодженням з ним).
2. За ключем до методики здійснюється обробка та інтерпретація результатів індивідуального експертного оцінювання.
3. Студенти розбиваються на підгрупи (по 3-5 в кожній) і визначають середній бал оцінок експертів за кожною ознакою.
4. Групові результати експертного оцінювання відображаються у графіку міри вираженості всіх параметрів методики.
5. Порівнюються результати експертного оцінювання всіх підгруп студентів (за графіками експертного оцінювання); визначаються співпадіння та розбіжності оцінок експертів за окремими параметрами; аналізуються причини таких співпадінь та розбіжностей.
6. Здійснюється якісний аналіз індивідуальних та групових результатів експертного оцінювання за визначеними автором методики блоками:
   I. **Функціональний компонент управлінської діяльності**:
      - інноваційний потенціал (ознака 1);
      - організаційний потенціал (ознаки 3, 5, 8);
      - уміння планувати свою діяльність (ознака 2);
      - уміння використовувати владу (ознаки 4, 9);
      - уміння приймати рішення (ознаки 6, 18);
      - здатність контролювати оцінювання діяльності підлеглих (ознаки 7, 10);
      - уміння підтримувати прагнення до розвитку підлеглих (ознаки 11, 12, 19).
   II. **Особистісні характеристики та комунікативний потенціал керівника** (ознаки 13, 15-17, 20).
   III. **Авторитет керівника у працівників** (ознаки 14, 21).

7. Результати аналізу відображаються в індивідуальних звітах студентів.

Інструкція для учасників дослідження: Шановні колеги! В опитувальнику виділено кілька важливих ознак у діяльності керівника. Просимо вас за кожною ознакою дати відповідну оцінку його діяльності.

Текст опитувальника

Ознака 1

6 – великий прихильник різноманітних нововведень і реорганізацій, всіляка організаційна перебудова — його стихія, не любить працювати в спокійному режим

5 – занадто захоплюється різноманітними нововведеннями і реорганізаціями;

4 – намагається вчасно підтримати будь-яке починання, але іноді надто захоплюється нововведеннями;

3 – іноді може підтримати корисний почин, хоча не дуже захоплюється різними нововведеннями і реорганізаціями;

2 – скептично ставиться до нововведень і реорганізацій, намагається триматися від них поодаль;

1 – надзвичайно консервативний, великий противник будь-яких нововведень.

Ознака 2

6 – чудово вміє планувати роботу, домагається високої життєдіяльності і реалістичності плану;

5 – вміє добре планувати роботу;

4 – з плануванням роботи в цілому справляється добре;

3 – з плануванням роботи справляється не дуже добре;

2 – погано справляється з плануванням роботи, його плани нереальні;

1 – не здатний планувати навіть найпростішу роботу.

Ознака 3

6 – природжений організатор, бездоганно вміє «розташувати» людей і розподілити між ними обов'язки, організувати колектив на виконання професійних завдань;

5 – хороший організатор, вміє належним чином «розташувати» людей і розподілити між ними обов'язки;

4 – володіє необхідними організаційними навичками, може організувати колектив на виконання професійних завдань;

3 – не дуже добрий організатор, не завжди вміє мобілізувати колектив на виконання професійних завдань;

2 – поганий організатор, не вміє розподілити обов'язки між людьми і мобілізувати колектив на виконання професійних завдань;

1 – не здатний впоратися з організаційними питаннями, до такої роботи зовсім непридатний.

Ознака 4

6 – постійно перевищує свої повноваження, права і владу, ніби вони нічим не обмежені;

5 – часто перевищує свої повноваження, права і владу;

4 – повною мірою використовує свої повноваження, права і владу, іноді навіть дещо зловживаючи ними;

3 – ніколи не перевищує своїх повноважень, прав і влади, іноді навіть використовує їх неповною мірою;

2 – недостатньо використовує свої повноваження, права і владу, навіть у тих випадках, коли необхідно їх застосувати;

1 – зовсім не вміє використовувати свої повноваження, права і владу, справляє враження безпомічного і безправного.

Ознака 5

6 – рішучий, рішення приймає швидко, не гаючись;

5 – доволі рішучий, приймає рішення своєчасно;

4 – не завжди швидко приймає рішення, але й назвати його занадто повільним не можна;

3 – нерішучий, іноді не може своєчасно прийняти необхідне рішення;

2 – нерішучий, не може своєчасно прийняти необхідні рішення, зупинитися на чомусь визначеному;

1 – вкрай нерішучий, довго вагається перед вирішенням найдріб'язковішого питання.

Ознака 6

6 – приймає завжди продумані, винятково кваліфіковані управлінські рішення, які можуть слугувати прикладом в аналогічних випадках;

5 – зазвичай приймає продумані, кваліфіковані рішення;

4 – може приймати продумані, доволі кваліфіковані управлінські рішення;

3 – управлінські рішення, які він приймає, не завжди продумані і глибоко обгрунтовані;

2 – іноді приймає некваліфіковані, необгрунтовані управлінські рішення, що завдає певної шкоди справі;

1 – не вміє приймати грамотних управлінських рішень і не намагається цьому навчитися.

Ознака 7

6 – здатний тримати під своїм контролем велику кількість справ і деталей, постійно реагувати на будь-яке відхилення від плану;

5 – здатний і вміє здійснити правильний і своєчасний контроль за справами;

4 – здатний тримати під своїм контролем основні моменти під час роботи;

3 – не завжди вміє здійснити своєчасний контроль за справами, може не зважати на окремі моменти;

2 – не вміє здійснювати своєчасний контроль за перебігом справ;

1 – цілком не здатний здійснити будь-який контроль за справами.

Ознака 8

6 – вкрай вимогливий до інших, вимогливий до дріб'язкових моментів, постійно прискіпується, працювати поруч з ним надзвичайно складно і неприємно;

5 – доволі вимогливий до інших, часто прискіпливий, працювати поруч з ним іноді складно і не дуже приємно;

4 – вимогливий до інших, як правило, цілком обгрунтовано, працювати з ним складно, але можливо;

3 – вимогливий до інших, але не прискіпується до дрібниць, можливо, іноді йому варто було б виявляти більше суворості;

2 – не особливо вимогливий до інших, часто заплющує очі на чужі провини;

1 – зовсім не вимогливий до інших, нездатний навіть у разі необхідності закликати інших до порядку.

Ознака 9

6 – повсякчас втручається у роботу підлеглих і намагається всі питання вирішити самостійно;

5 – часто втручається без потреби у роботу підлеглих і вирішує замість них різноманітні питання;

4 – іноді без особливої потреби втручається у роботу підлеглих і вирішує замість них різноманітні питання;

3 – іноді без особливої потреби передоручає підлеглим вирішення тих питань, які мав вирішити сам;

2 – часто передоручає підлеглим виконання своїх власних обов'язків, не маючи на те жодних підстав;

1 – постійно перекладає виконання своїх обов'язків на підлеглих.

Ознака 10

6 – об'єктивно оцінює своїх підлеглих і результати їхньої діяльності і ніколи не керується своїм настроєм, симпатіями чи антипатіями;

5 – об'єктивно оцінює підлеглих і результати їхньої діяльності;

4 – здатний доволі об'єктивно оцінювати підлеглих і результати їхньої діяльності;

3 – не завжди об'єктивно оцінює своїх підлеглих і результати їхньої діяльності;

2 – необ'єктивно оцінює своїх підлеглих і результати їхньої діяльності, підвладний пристрастям і настрою;

1 – цілком не здатний об'єктивно оцінювати своїх підлеглих і результати їхньої діяльності, повністю керується своїми симпатіями, антипатіями і настроєм.

Ознака 11

6 – всіляко сприяє підвищенню кваліфікації підлеглих, використовуючи для цього всі існуючі можливості;

5 – турбується про підвищення кваліфікації підлеглих;

4 – виявляє певну зацікавленість у підвищенні кваліфікації підлеглих;

3 – не особливо турбується про підвищення кваліфікації підлеглих;

2 – зовсім не турбується про підвищення кваліфікації підлеглих;

1 – не тільки не турбується про підвищення кваліфікації підлеглих, але певною мірою перешкоджає цьому.

Ознака 12

6 – всіляко сприяє службовому зростанню підлеглих і пишається їхніми успіхами ;

5 – сприяє службовому зростанню підлеглих;

4 – виявляє певну зацікавленість у службовому зростанні підлеглих;

3 – не виявляє зацікавленості у службовому зростанні підлеглих;

2 – перешкоджає службовому зростанню підлеглих;

1 – всіляко перешкоджає службовому зростанню підлеглих, остерігаючись конкуренції з їхнього боку.

Ознака 13

6 – чудово вміє завойовувати прихильність людей, знаходить з ними спільну мову, схиляє до відвертості;

5 – вміє завойовувати прихильність людей і знаходити з ними спільну мову;

4 – хоча й не завжди, але здатний привабити до себе людей і знаходити з ними спільну мову;

3 – іноді не здатний привабити до себе людей і знаходити з ними спільну мову;

2 – не вміє завойовувати прихильність людей і знаходити з ними спільну мову;

1 – постійно налаштовує людей проти себе, неспроможний знайти з ними спільну мову. Для роботи з людьми зовсім непридатний.

Ознака 14

6 – надто любить свою роботу, практично віддає їй весь вільний час і енергію;

5 – любить свою роботу;

4 – до роботи ставиться з цікавістю;

3 – до роботи ставиться байдуже;

2 – не любить своєї роботи, але змирився з необхідністю її виконувати;

1 – вкрай не любить своєї роботи і не приховує цього.

Ознака 15

6 – вкрай самовпевнений, постійно переоцінює свої можливості, не бажає слухати розумних порад, досвід його нічому не вчить;

5 – надміру самовпевнений, часто переоцінює свої можливості;

4 – іноді трохи себе переоцінює, надміру впевнений у собі;

3 – іноді недооцінює свої можливості, невпевнений у собі;

2 – недостатньо вірить у свої сили, часто недооцінює свої можливості;

1 – вкрай невпевнений у собі. Постійно недооцінює свої можливості.

Ознака 16

6 – винятково впертий, не змінює своєї точки зору, навіть якщо сам усвідомлює її абсурдність;

5 – доволі впертий, неохоче змінює власну думку, навіть якщо вона вочевидь неправильна;

4 – дещо впертий, неохоче змінює свою точку зору;

3 – іноді під «тиском» зверху може змінити свою думку;

2 – якщо чинити тиск, легко змінює свою думку;

1 – вкрай легко змінює свою думку.

Ознака 17

6 – готовий відповідати за свої вчинки, легше візьме провину на себе, ніж підведе друзів;

5 – зазвичай відповідає за свої вчинки, визнає свою провину, якщо винний;

4 – відповідає за свої вчинки, хоча й неохоче, але визнає свою провину;

3 – неохоче визнає свою провину, навіть якщо справді винний;

2 – зазвичай не визнає своєї провини, навіть якщо справді винний, перекладає її на інших;

1 – ніколи не визнає своєї провини і всіляко намагається перекласти її на інших.

Ознака 18

6 – може миттєво зрозуміти суть питання, плутаючись у дрібницях;

5 – здатний швидко зрозуміти суть питання і виділити головне;

4 – здатний під час розгляду того чи іншого питання виділити головне;

3 – не завжди здатний під час розгляду того чи іншого питання виділити головне;

2 – часто під час розгляду того чи іншого питання не здатний виділити головне, плутається у дрібницях;

1 – не вміє вирізняти головне, постійно плутається у дрібницях.

Ознака 19

6 – завжди охоче надає допомогу товаришам по роботі, не шкодуючи для цього ні свого часу, ні сил;

5 – охоче надає допомогу товаришам по роботі;

4 – не відмовляє у допомозі товаришам по роботі, якщо до нього звертаються;

3 – не завжди надає допомогу товаришам по роботі;

2 – не любить надавати допомогу товаришам по роботі, по можливості намагається уникнути цього;

1 – ніколи не надає допомогу товаришам по роботі, швидше схильний перешкоджати їм у їхніх рішеннях.

Ознака 20

6 – винятково ввічливий і коректний, ніколи не допускає нетактовності стосовно іншого;

5 – ввічливий і коректний до оточуючих;

4 – достатньо ввічливий і коректний у стосунках з оточуючими;

3 – не завжди достатньо ввічливий і коректний у стосунках з оточуючими;

2 – неввічливий і некоректний з оточуючими;

1 – іноді дозволяє собі грубість і нетактовність стосовно інших людей, неспроможних дати належну відсіч.

Ознака 21

6 – має великий і заслужений авторитет у колективі, повагу всіх працівників;

5 – має великий успіх у колективі;

4 – має певний авторитет у колективі;

3 – має деякий авторитет у колективі, але не у всіх;

2 – не має в колективі достатньої поваги й авторитету;

1 – зовсім не має поваги й авторитету у колективі

Інструментарій 2. САМООЦІНКА КЕРІВНИКА-ЛІДЕРА

Самооцінювання є одним з необхідних інструментів для досягнення ефективного лідерства. Самопізнання є однією з важливих основ лідерства. Воно передбачає чесність перед собою, що є першим кроком на шляху до розвитку відкритості, в тому числі, відкритості до постійного самовдосконалення. Лідер має знати свої сильні та слабкі сторони та вживати заходи, аби використовувати свій потенціал та прагнути кращих результатів.

Ключовою рисою лідера є спроможність визнати публічно необхідність вдосконалення та розвитку. Це стосується як керівника особисто, так і результатів роботи загалом. Така відкритість несе з собою певні ризики, адже цим може скористатися і опозиція. Тому людям часто-густо важко публічно визнавати свої недоліки. Водночас, така риса є одним з важливих факторів подальшого успіху. Партнери з великою повагою ставляться до проявів відкритості. Визнання недоліків, слабких сторін є основою для започаткування змін. А лідерство це мистецтво впровадження змін.

Завдання

Заповнення цього опитувальника покликане сприяти кращому розумінню Вами Ваших сильних та слабких сторін, а також тому, чому Ви надаєте перевагу.

Пам’ятайте, немає правильних чи неправильних відповідей, або достатніх чи недостатніх балів.

Анкета призначена для того, щоб допомогти Вам побачити:

- *потенційні зони для Вашого особистого розвитку*
- *і на які свої якості (сильні сторони) Ви можете спиратися*.

Використовуючи наведену нижче шкалу (від V до I, де V – мінімальний бал, а I – максимальний) обведіть кружечком ту цифру, яка найближче відповідає Вашій самооцінці. **Будьте відвертими самі перед собою. Ця анкета – для Вас.**

I	II	III	IV	V
Так /	*Скоріше так/*	*І так, і ні*	*Скоріше ні, ніж так*	*Зовсім ні*

Дуже розвинені навички	Відносно добре розвинені навички		/ Відносно слабо розвинені навички	/ Навички – мінімальні або взагалі відсутні

Ви можете також замислюватися над тим, чи завжди Вам притаманна, та чи інша поведінка і використовувати при цьому таку шкалу оцінок: *завжди – часто — періодично - дуже рідко – ніколи.*

№	Запитання	Бали				
		Так	Скоріше так	І так, і ні	Скоріше ні	Ні
1.	Я люблю працювати в команді	I	II	III	IV	V
2.	Я чітко висловлюю свої думки	I	II	III	IV	V
3.	Із задоволенням встановлюю з колегами особисті стосунки	I	II	III	IV	V
4.	Я добре планую	I	II	III	IV	V
5.	Я розумію і можу пояснити правила та настанови/ нормативні акти	I	II	III	IV	V
6.	Я почуваюся комфортно, аби звернутися до інших за порадою	I	II	III	IV	V
7.	Я охоче збираю та аналізую дані/ інформацію	I	II	III	IV	V
8.	Мені добре вдається вирішувати проблеми	I	II	III	IV	V
9.	Я впевнено себе почуваю, коли треба письмово надавати іншим завдання та інформувати їх	I	II	III	IV	V
10.	Я делегую повноваження	I	II	III	IV	V
11.	Я прагну брати відповідальність на себе	I	II	III	IV	V
12.	Я почуваюся комфортно, коли треба давати вказівки, скеровувати інших	I	II	III	IV	V

13.	Я чітко ставлю цілі і спроможний їх досягати, заохочуючи інших	I	II	III	IV	V
14.	Я почуваюся комфортно, впроваджуючи нововведення/ запроваджую нові практики	I	II	III	IV	V
15.	Я почуваюся комфортно, оцінюючи результати діяльності інших та надаючи зворотній зв'язок	I	II	III	IV	V
16.	Якщо я припускаю помилку, то, визнаю її та виправляю	I	II	III	IV	V
17.	Я допитливий / допитлива	I	II	III	IV	V
18.	Я вірю у різноманітність, в тому числі і те, що на роботі повинні бути різні люди і вони мають право на свої точки зору[1]	I	II	III	IV	V
19.	Я прагну змін, управляю ними	I	II	III	IV	V
20.	Я би хотів, аби люди мені довіряли і йшли за мною/ підтримували мене	I	II	III	IV	V
	Разом по кожній колонці					
	Разом					

Підрахунок балів:

Підрахуйте отримані бали по кожній з 5 колонок, а потім складіть ці результати для отримання остаточного підсумку (Ваш загальний бал має бути у проміжку від 20 до 100).

Втім, підрахунок балів не є обов'язковим, адже має також значення Ваша самооцінка по кожному рядочку.

Як вже було сказано раніше, не існує ані «правильних», ані «неправильних» відповідей, що означає, що немає «добрих» або «поганих» результатів.

Ваші висновки:

- Які думки у Вас виникли при заповненні опитувальника? На що Ви звернули увагу?

- Наскільки легко Вам було його заповнити? Чи були Ви завжди чесними самі з собою? Чи такі самі оцінки поставили б Вам Ваші колеги, підлеглі, знайомі?
- На основі заповнення цієї анкети, подумайте, про те, що би Ви назвали своїми сильними сторонами, а також про те, що би Ви хотіли розвинути у собі?
- Нижче запишіть Ваші сильні сторони та потенційні зони розвитку:

Список використаної та рекомендованої літератури:

1. Борисова О. та ін. Діагностика управлінських здібностей / О.Борисова, Г. Логінова, М. Мдивані // Психолог.– 2003.– № 45.– С. 4–8.
2. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навч. посіб. — К.: Міленіум, 2003. — С. 221-229.
3. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: Навч. посібник.– К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2001.– 512 с.
4. Орбан- Лембрик Л. Е. Психологія управління: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів.– К.: Академвидав, 2003.– 567 с.
5. Савельева В. С. Психологія управління: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: ВД “Професіонал”, 2005.– 320 с.

Практична робота 6. КОНФЛІКТНА ВЗАЄМОДІЯ ТА ІНДИВІДУАЛЬНА ПОВЕДІНКА В КОНФЛІКТІ

Мета заняття: *поглибити теоретичні знання здобувачів освіти щодо видів, причин виникнення та особливостей перебігу організаційних конфліктів; сприяти аналізу та усвідомленню власної поведінки в ситуації організаційного конфлікту і вибору стратегій його вирішення / розв'язання.*

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. Охарактеризуйте основні підходи до аналізу організаційних конфліктів у зарубіжній та вітчизняній психології.
2. Опишіть види організаційних конфліктів залежно від критеріїв, що лежать в основі класифікації.
3. Які основні причини виникнення конфліктів в організації?
4. В чому полягають позитивні та негативні функції організаційних конфліктів?
5. Опишіть індивідуально-психологічні характеристики людини, які впливають на її поведінку в конфлікті.
6. Проаналізуйте особливості індивідуальних стратегій поведінки людини в конфліктній ситуації.
7. Охарактеризуйте «саботажники» спілкування, які потенційно є конфліктогенами.
8. Опишіть особливості раціональної (конструктивної) / руйнівної (деструктивної) поведінки в конфлікті.
9. Запропонуйте заходи для запобігання конфліктів та способи управління організаційними конфліктами.

Теоретичні відомості. Організаційний конфлікт – це активне зіткнення двох або більше різноспрямованих сил, яке виникає через розбіжності позицій та інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів як окремих працівників, формальних і неформальних груп, що функціонують в організації, так і організацій в цілому внаслідок загострення суперечностей у процесі їх діяльності й розвитку [2]. У психології існують різноманітні класифікації конфлікту залежно від критеріїв, що лежать в основі поділу [1,3,7]. Конфлікти мають об'єктивно-суб'єктивну природу і відіграють в організації позитивні і негативні функції [5,7]. Психологічне забезпечення організаційними конфліктами передбачає, по-перше, застосування управлінським персоналом спеціальних способів і прийомів запобігання (профілактики) ймовірних конфліктів; по-друге, пошуки шляхів та умов подолання вже існуючих, реальних конфліктів [4,5,7].

Діагностичні методики, які можуть використовуватися психологами у дослідженні організаційних конфліктів:

1. Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті Кеннета Томаса (адаптація Н.В. Гришиної).
2. Методика дослідження ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.
3. Діагностика готовності до переговорів і розв'язання конфліктів.

Кожна із зазначених методик дає можливість вирішити низку завдань у діагностиці проблематики, пов'язаної з організаційними конфліктами [7].

Інструментарій 1: ***Методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К.Томаса (адаптація Н.В. Гришиної).***

Хід роботи:

1. Студенти отримують бланки з текстом опитувальника і одноосібно дають відповідь на кожне запитання тесту.
2. Після виконання методики вибрані відповіді (А або Б) переносяться в бланк для відповідей.
3. Якщо відповідь (А чи Б) збігається з варіантами в «ключі», необхідно позначити її знаком +.
4. Після заповнення «ключа» необхідно підрахувати кількість балів (суму всіх плюсів) за кожною шкалою тесту.
5. Кількість балів за шкалою дає уявлення про те, наскільки у респондента виражена та чи інша форма поведінки в конфліктних ситуаціях.
6. Результати аналізу та інтерпретації отриманих даних оформляються студентами у вигляді звіту за схемою:
    - опишіть ті стилі поведінки (один або декілька), на які найбільше або найменше орієнтуються учасники опитування;
    - побудуйте «груповий» профіль поведінки в конфлікті працівників певного підрозділу або організації в цілому;
    - розробіть корекційну програму, спрямовану па опанування особистістю (групою) різноманітними стилями поведінки в конфлікті та доцільністю їх використання в різних професійних ситуаціях.

При аналізі отриманих даних доцільно використовувати **рекомендації** щодо **інтерпретації результатів,** розроблені Л.М.Карамушкою, М.В.Войтович на основі існуючих джерел з проблеми [7].

Тест дає можливість визначити кілька основних способів поведінки людей в конфліктній ситуації, зміст яких встановлюється мірою співвідношення в поведінці конкретної людини двох показників: «орієнтація на задоволення власних інтересів» та «орієнтація на задоволення інтересів опонента». Різний ступінь цих показників та їх поєднання дає можливість виділити п'ять основних типів поведінки особистості в конфліктній ситуації:

- відхід від конфлікту;
- поступливість;
- боротьба;
- компроміс;
- співробітництво.

Охарактеризуємо окремо кожен з п'яти типів поведінки.

Відхід від конфлікту, або намагання його не помітити – це такий тип поведінки, коли у конфлікті мінімально враховуються як власні інтереси, так і інтереси опонента. За такого типу поведінки на проблему просто не звертають уваги, вважають, що вона зникне сама по собі. Суть такої поведінки відображають відомі приказки: «Не буди лихо, доки воно тихе», «Не чіпай, бо зламається» та ін. Відтак жодна зі сторін нічого не отримує, а результат поведінки описується формулою «поразка – поразка» (власна поразка – поразка опонента).

Причинами такої поведінки в конфлікті можуть бути:

- усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над опонентом;
- якесь особливе ставлення до опонента;
- намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги;
- індивідуально-психологічпі особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо).

Боротьба або «конкуренція» – тип поведінки, за якого у конфлікті максимально враховуються і задовольняються власні інтереси і мінімально – інтереси опонента. Зміст такої поведінки можна охарактеризувати за допомогою приказок: «Сильний завжди правий», «Переможців не судять», а результат поведінки описати формулою «перемога – поразка» (власна перемога – поразка опонента).

Поступливість, іншими словами, жертовність – тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів опонента. Зміст такої поведінки відображають відомі приказки: «Убий ворога своєю добротою», «Підстав щоку», «Мир за будь-яку ціну», а результат поведінки визначає формула «поразка – перемога» (власна поразка – перемога опонента).

Компроміс або зговірливість – тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті і власних інтересів, й інтересів опонента, що досягається за такої умови: «Я поступлюся тобі в чомусь, а ти мені – в іншому». Зміст такої поведінки втілений у приказках: «Краще півхлібини, ніж нічого», «Поганий мир ліпший за добру сварку», а результат поведінки описується формулою «поразка – поразка»

(частково власна поразка – частково поразка опонента), бо повністю не задовольняються інтереси жодного з опонентів.

Співробітництво – тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті власних інтересів та інтересів опонента. Зміст такої поведінки описують приказки: «Одна голова добре, а дві ліпше», «Те, що добре для вас, те добре і для мене», а результат поведінки визначає формула «перемога – перемога» (власна перемога – перемога опонента).

Текст методики

№ з/п	Варіант відповіді	Твердження
1	А	Іноді я даю змогу іншим людям взятії на себе відповідальність за вирішення спірного питання
	Б	Замість того, щоб обговорювати наші розходження, я намагаюсь звернути увагу на те, з чим ми погоджуємося
2	А	Я намагаюсь знайти компромісне вирішення питання
	Б	Я намагаюсь залагодити справу, враховуючи інтереси іншої людини та власні
3	А	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого
	Б	Я намагаюся заспокоїти іншу людину і насамперед зберегти наші стосунки
4	А	Я намагаюсь знайти компромісне рішення
	Б	Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини
5	А	Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюсь знайти підтримку іншої людини
	Б	Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути марної напруженості
6	А	Я намагаюсь уникнути неприємностей для себе
	Б	Я намагаюсь домогтися свого
7	А	Я намагаюсь відкласти вирішення спірного питання, щоб потім вирішити його остаточно
	Б	Я вважаю можливим у чомусь поступитися, щоб домогтися іншого
8	А	Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися, свого
	Б	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси й питання
9	А	Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь суперечності

	Б	Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого
10	А	Я твердо намагаюся досягти свого
	Б	Я намагаюсь знайти компромісне вирішення питання
11	А	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси й питання
	Б	Я намагаюся заспокоїти свого опонента і насамперед зберегти наші стосунки
12	А	Здебільшого я уникаю займати ту позицію, яка може викликати суперечності
	Б	Я даю змогу співрозмовнику в чомусь не змінювати своєї думки, якщо він також піде мені назустріч
13	А	Я пропоную варіант серединної позиції
	Б	Я наполягаю на тому, щоб усе було зроблено по-моєму
14	А	Я ознайомлюю іншу людину зі своєю точкою зору і цікавлюся її поглядами
	Б	Я намагаюсь продемонструвати іншій людині логіку і переваги моєї точки зору
15	А	Я намагаюсь заспокоїти іншу людину і насамперед зберегти наші стосунки
	Б	Я намагаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження
16	А	Я намагаюсь не вразити почуття іншої людини
	Б	Я намагаюсь переконати опонента у перевагах мс°ї позиції
17	А	Зазвичай я наполегливо намагаюсь домогтися свого
	Б	Я намагаюсь зробити все, щоб уникнути марної напруженості
18	А	Якщо це зробить партнера щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
	Б	Я даю змогу співрозмовнику в чомусь не змінювати своєї думки, якщо він також піде мені назустріч
19	А	Насамперед я намагаюсь чітко визначити те, з чого складаються всі порушені інтереси і спірні питання
	Б	Я намагаюсь відкласти вирішення спірного питання, щоб потім вирішити його остаточно
20	А	Я намагаюсь негайно подолати наші суперечності
	Б	Я намагаюсь найкраще поєднати здобутки і втрати для нас обох
21	А	На переговорах я намагаюсь бути уважним до побажань співрозмовника

	Б	Я завжди схиляюсь до прямого обговорення проблеми
22	А	Я намагаюсь знайти серединну позицію між моїми поглядами і переконаннями іншої людини
	Б	Я відстоюю свої бажання
23	А	Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас
	Б	Іноді я надаю змогу іншим людям взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
24	А	Якщо позиція іншої людини здається їй надзвичайно важливою, я намагатимусь піти назустріч таким побажанням
	Б	Я намагаюсь переконати партнера дійти компромісу
25	А	Я намагаюсь показати іншій людині логіку і переваги моїх поглядів
	Б	На переговорах я намагаюсь бути уважним до побажань співрозмовника
26	А	Я пропоную серединний варіант позиції
	Б	Я майже завжди турбуюся про те, щоб задовольнити побажання кожного з нас
27	А	Здебільшого я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечності
	Б	Якщо це зробить мого партнера щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму
28	А	Зазвичай я наполегливо намагаюсь домогтися свого
	Б	Залагоджуючи спірну ситуацію, я зазвичай намагаюсь знайти підтримку іншої людини
29	А	Я пропоную серединний варіант позиції
	Б	Гадаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності
30	А	Я намагаюсь не вразити почуттів іншої людини
	Б	Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми разом з іншими зацікавленими людьми могли домогтися успіху

Обробка результатів

«Ключ»

№ п/п	Боротьба	Співробітництво	Компроміс	Відхід від конфлікту	Поступливість
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б

5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А
1					

Інструментарій 2. Дослідження деструктивної (руйнівної) поведінки

Інструкція. Проаналізуйте свій стиль спілкування, особливо якщо Вам здається, що Ви самотні серед людей і загнані в кут. Заповніть порожні стовпці у наведеній нижче таблиці.

Саботажники спілкування	**Приклади**	**Це робите ви**	**Інші**
Погрози (викликають страх, покірність, образу, ворожість)	«Якщо не будете вчасно приходити на роботу, нам доведеться подумати про Ваше звільнення». «Робіть, як Вам наказано, чи...»		
Накази (якщо ми використовуємо владу над іншими людьми)	«Терміново зайдіть до мене в кабінет». «Не питайте чому, робіть, як Вам кажуть». «Ваша справа — мовчки виконувати»		

Критика (негативна)	«Ви недостатньо старанно працюєте». «Ви постійно жалієтесь»		
Образливі «діагностичні» прізвиська	«Таке може сказати тільки ідіот». «Ти просто дурень». «Чого ще можна очікувати від бюрократа (кретина, козла, схибнутого тощо)»		
Вирок	«За тобою тюрма плаче». «Невдаха». «Пропаща людина»		
Слова, що «зобов'язують»	«Ви повинні поводитися більш відповідально». «Ви мусите орієнтуватися на факти». «Ви не повинні так сердитися»		
Приховування важливої інформації (репліка-пастка, яка стимулює прийняття невигідного рішення)	«Вам цей проект обов'язково сподобається». «Ви не пожалкуєте, якщо укладете з нами угоду»		
Комунікація, яка не залишає вибору	«Робіть, як я сказав, чи забирайтеся геть». «Або буде по-моєму, або Ви звільнені»		
Допит	«Скільки годин Вам знадобилось на це?». «Чому так пізно?» «Чим це Ви займаєтесь на робочому місці?»		
Діагноз мотивів поведінки	«Ви одержимі власницьким інстинктом». «Вам бракує ініціативи»		
Несвоєчасні поради (коли людина просто хоче аби її вислухали)	«Якби ти вчасно зробив порядок на своєму столі, ти не мав би причин панікувати)». «Чому ти не зробив ось так...». «Я б на твоєму місці...». «Просто не зважай на них». «Візьми себе в руки, не розпускайся»		
Відмова від вирішення питання	«Нема чого тут обговорювати. Я не бачу жодної проблеми». «Годі, поспілкуймося про щось інше»		
Інтерпретація	«Я вважаю таку поведінку негідною». «Так вчиняють тільки безвідповідальні люди»		
Зміна теми	«Скільки можна про це говорити, поспілкуймося про щось інше. Я вчора зустрічався з одним діловим партнером...»		
Змагання	«Я потрапив минулого тижня в жахливу аварію...». «Та це ніщо! Ти подивився б на мою		

	машину...»		
Заспокоєння відсутністю існування проблеми	«Не нервуй». «Не хвилюйся, все владнається». «Не зважай». «Все минеться». «Забудь». «Та ні, ти маєш чудовий вигляд»		

Обробка та інтерпретація результатів

Методика дає можливість на основі аналізу власного стилю поведінки виявити «саботажників спілкування», які люди використовують свідомо чи підсвідомо. Проаналізуйте:

• Яких «саботажників спілкування» використовуєте Ви для заподіяння шкоди конструктивній бесіді з іншими людьми?

• Які з них застосовуються іншими людьми у ставленні до Вас самих? Хто це робить: Ваші керівники, колеги, підлеглі?

Майте на увазі, що перелічені в таблиці фрази стають надто руйнівними тоді, коли вони *вимовлені презирливо, з амбіційною мімікою та супроводжуються агресивними жестами і позами.*

Інструментарій 3. Самооцінка раціональної поведінки в конфлікті

Інструкція. Проаналізуйте свої дії за одинадцятьма позиціями **в** конфліктах, які відбувались за Вашої участі, й оцініть їх за п'ятибального шкалою:

• оцінка 1 означає повну відповідність Вашої поведінки тій чи іншій позиції;

• оцінка 5 означає, що Вам не притаманна така поведінка.

Текст опитувальника:

№ з/п	**Позиція**	**Оцінка**
1	Критично оцінюю партнера	12 3 4 5
2	Приписую йому негідні чи погані наміри	12 3 4 5

3	Демонструю знаки переваги	12 3 4 5
4	Звинувачую і приписую відповідальність тільки партнеру	12 3 4 5
5	Ігнорую інтереси суперника	12 3 4 5
6	Бачу все тільки зі своєї позиції	12 3 4 5
7	Применшую заслуги партнера	12 3 4 5
8	Перебільшую свої заслуги	12 3 4 5
9	Зачіпаю «больові точки» і вразливі місця партнера	12 3 4 5
10	Висуваю перед партнером безліч претензій	12 3 4 5
11	Дратуюсь, зриваюсь на крик, підвищую голос	12 3 4 5

Обробка та інтерпретація результатів:

Відхилення вправо від показника «3» за середнім арифметичним по всіх позиціях свідчить про те, що Ви володієте достатніми навичками раціональної поведінки **в** конфлікті.

Відхилення вліво від вибраного показника свідчить про те, що Ви **не** маєте достатніх навичок раціональної поведінки. А отже, Вам необхідно проаналізувати причини недостатньо розвинених навичок раціональної поведінки в конфлікті і розпочати тренування.

Інструментарій 4. Самооцінка «мудрої поведінки» в конфлікті

Інструкція. Проаналізуйте свої дії за п'ятьма позиціями у конфліктах, які відбувалися за Вашої участі, й оцініть їх за п'ятибальною шкалою:

• оцінка 1 означає повну відповідність Вашої поведінки тій чи іншій позиції;

• оцінка 5 означає, що Вам не притаманна така поведінка.

Текст опитувальника:

№ **з/п**	**Позиція**	**Оцінка**	**Позиція**
1	«Відкритість» розуму. Ви налаштовані на розуміння доказів і аргументів опонента	12 3 4 5	Ви ніколи не намагаєтесь зрозуміти свого опонента

2	Позитивне ставлення до опонента	12 3 4 5	Негативне ставлення до опонента
3	Раціональне мислення. Ви контролюєте свої емоції	12 3 4 5	Ви віддаєтесь стихіям і емоціям
4	Співпраця. Ви не робите ставку на односторонній виграш, а орієнтуєтесь на рівність і співпрацю	12 3 4 5	Ви прагнете до одностороннього виграшу
5	Терпимість. Ви визнаєте право людей бути такими, якими вони є	12 3 4 5	Ви нестерпні до опонента, вас дратують емоції, його позиція чи точка зору, які не збігаються з вашою

Обробка та інтерпретація результатів

Відхилення вліво від показника «3» за середнім арифметичним за всіма позиціями свідчить про те, що Ви володієте достатніми ознаками «мудрої поведінки»в конфлікті.

Відхилення вправо від вибраного показника свідчить про те, що Ви не володієте достатніми ознаками «мудрої поведінки» в конфлікті.

У цьому разі Вам необхідно звернутися до технологій раціональної поведінки в конфлікті і розпочати тренування.

Практична робота 7. ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ'Я ОСОБИСТОСТІ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ. ПРОБЛЕМА «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» МЕНЕДЖЕРІВ ТА ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета заняття: *поглибити теоретичні знання здобувачів освіти щодо проблеми збереження і відновлення психічного здоров'я в організаціях, особливостей професійного стресу та синдрому «професійного вигорання», причин його розвитку та проявів у керівників і працівників організації; ознайомити з методами вивчення та аналізу рівнів розвитку синдрому «емоційного вигорання» та окремих його складових.*

Питання для перевірки готовності до практичного заняття:

1. Розкрийте суть понять «психологічне здоров'я», «психічне здоров'я» та чинники його збереження в організаціях.
2. Визначіть особливості психічного здоров'я персоналу освітніх організацій в умовах війни.
3. Розкрийте сутність синдрому «професійного вигорання» та його взаємозв'язку з професійним стресом.
4. Охарактеризуйте стадії та особливості прояву симптомів «професійного вигорання».
5. Опишіть методи профілактики і подолання синдрому «професійного вигорання» в освітніх організаціях.
6. Запропонуйте індивідуальну та групову програму для профілактики і подолання синдрому «професійного вигорання» в організаціях.
7. Окресліть основні напрями забезпечення психологічного здоров'я менеджерів та педагогічних працівників освітніх організацій в умовах війни.

Теоретичні відомості. У науковій психології відомо декілька основних підходів до вивчення синдрому «професійного вигорання». Перший розглядає «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування (синдром «хронічної втоми»); другий – як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження, по-друге, – з деперсоналізації. Найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К.Маслач і С.Джексон, які розглядають синдром «професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних досягнень [за 7]. «Професійне вигорання» має складну структуру, тобто багато симптомів, які у кожного менеджера або працівника можуть проявлятися по-різному, залежно від конкретних обставин його професійної та особистісної життєдіяльності [2-5,7]. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями, «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» та ін.,

вони є синонімами і розкривають ті або інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини [7].

Основні методики, які можуть використовуватись при дослідженні синдрому «професійного вигорання» [7]:

1. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка.
2. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова.
3. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина – людина».
4. Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання».
5. Методика «Дослідження синдрому «вигорання».

Інструментарій 1: ***Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка***

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться.

Хід роботи:

1. Студенти отримують бланки з текстом опитувальника і одноосібно відповідають на всі запитання, фіксуючи це у бланку для відповідей.
2. Обробка результатів здійснюється за розробленими авторами методики рекомендаціями: кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів – зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку – 10 балів – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.
3. Відповідно до «ключа» здійснюються такі підрахунки:
    1) визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
    2) підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
    3) знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

4. Результати аналізу студенти оформляють у вигляді звіту за схемою:

1) необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». Таким чином, методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання».

2) суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість. Тому наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку «вигорання», «напруження», «резистенції» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна стверджувати тільки те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37-60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше баліь — фаза сформована.

3) Для якісної інтерпретації даних, за словами В.В. Бойка, можна використовувати такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;
- який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;
- які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, її професійній діяльності і партнерам.

4) враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», можна визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції.

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» або «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, чого потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра – не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця – зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Відповідь + або -												
№ з/п	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Відповідь + або -												
№ з/п	25	26	27	28	29	3О	31	32	33	34	35	36
Відповідь + або -												

№ з/п	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Відповідь + або -												
№ з/п	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Відповідь + або -												
№ з/п	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Відповідь + або -												
№ з/п	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Відповідь + або -												

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин:

   +1(2),+13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою:

   -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:

   +3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія:

   +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування:

   +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

   +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

   +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

   Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

   +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

   +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):

   +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інструментарій 2. Шкала психологічного благополуччя Ріфф (адаптація Шевеленкової – Фесенко) // Шевеленкова Т.Д., Фесенко П. П. Методика дослідження психологічного благополуччя особистості // Психологічна діагностика. - 2005. - № 3. - С. 95-129 (електр. ресурс: Psylab.info - энциклопедия психодиагностики)

Теоретична довідка. Під «психологічним благополуччям» розуміють суб'єктивне самовідчуття цілісності й осмисленості індивідом свого буття. Дане поняття відноситься до категорії понять екзистенційно-гуманістичної психології. Це поняття отримало своє поширення з 60-их років минулого століття. Цій проблематиці присвячені роботи Н. Брадбурна, Е. Дінера, К. Ріфф, Б.С. Братуся, І.В. Дубовіной та інших. Однак проблема психологічного благополуччя особистості як і раніше залишається однією з мало вивчених як в закордонній, так і вітчизняної психології. Не сформульовано єдине загальновизнане визначення поняття «психологічне благополуччя». Аналізуючи існуючі підходи до визначення психологічного благополуччя, можна зробити висновок, що дане поняття характеризує область переживань і станів, властивих здоровій особистості. Не випадково поняття благополуччя взято Всесвітньою організацією охорони здоров'я в якості основного для визначення здоров'я. У ньому здоров'я - це не тільки відсутність хвороб або фізичних дефектів, але і стан повного фізичного, розумового і соціального благополуччя. Серед усього розмаїття підходів до розуміння психологічного благополуччя як зарубіжними, так і вітчизняними психологами виділяються два основних - гедоністичний (від грец. Hedone - «насолода») і евдемоністичний (від грец. Eudaimonia - «щастя, блаженство»).

В рамках гедоністичного підходу психологічне благополуччя визначається через досягнення задоволення і уникнення незадоволення, при цьому задоволення - це не тільки тілесне задоволення, а й

задоволення від досягнення значущих цілей. В якості найбільш загального індикатора психологічного благополуччя прихильниками цього підходу приймається «переживання щастя» або «суб'єктивне благополуччя» людини. Евдемоністичний підхід розроблявся переважно в рамках гуманістичної психології. Серед авторів, що займалися теоретичною розробкою питання про основні «контури» психологічного благополуччя - Дж. Бюдженталь, А. Маслоу, К. Роджерс, Е. Фромм, Г. Оллпорт. З позиції цього підходу психологічне благополуччя розглядається як «повнота самореалізації людини в конкретних життєвих умовах і обставинах, знаходження «творчого синтезу» між відповідністю запитам соціального оточення і розвитком власної індивідуальності».

В межах евдемоністичного підходу на основі більш ранніх досліджень М. Ягоди, К. Ріфф розробила багатовимірну модель психологічного благополуччя. Вона включає шість основних складових: наявність мети в житті, позитивні відносини з іншими, особистісний ріст, управління оточенням, самоприйняття і автономія. Відповідно до даної моделі розроблений інструментарій для проведення досліджень, який набув широкого поширення за кордоном під назвою «Шкала психологічного благополуччя К. Ріфф».

Опитувальник «Шкала психологічного благополуччя» К. Ріфф - теоретично обґрунтований інструмент, який призначений для вимірювання вираження основних складових психологічного благополуччя. В даний час багатовимірна модель К. Ріфф приймається багатьма дослідниками, а розроблена нею методика вимірювання психологічного благополуччя активно використовується в дослідницькій практиці багатьох країн. Методика вимірює актуальне психологічне благополуччя, на відміну від благополуччя потенційного, поняття якого виводиться з гуманістичної парадигми, але не операціоналізується в даний час жодним опитувальником.

Методика є адаптованим варіантом англомовної методики The scales of psychological well-being, розробленою К. Ріфф. У 2005 році опитувальник був адаптований і валідизований Т.Д. Шевеленковою і Т.П. Фесенко.

Інструкція. Пропоновані Вам твердження стосуються того, як Ви ставитеся до себе і свого життя. Ми пропонуємо Вам погодитися або не погодитися з кожним із запропонованих тверджень. Обведіть цифру, яка найкраще відображає ступінь Вашої згоди або незгоди з кожним твердженням:

Повністю не згоден 1

Здебільшого, не згоден 2

Де в чому не згоден 3

Де в чому згоден 4

Швидше згоден 5

Повністю згоден 6

Пам’ятайте, що правильних і неправильних відповідей не існує.

Твердження

1. Багато людей вважають мене люблячим і дбайливим. 1 2 3 4 5 6

2. Іноді я змінюю свою поведінку або образ думок, щоб відповідати запитам оточуючих. 1 2 3 4 5 6

3. Взагалі, я вважаю, що сам несу відповідальність за те, як я живу. 1 2 3 4 5 6

4. Я не зацікавлений в діяльності, яка розширить мій світогляд. 1 2 3 4 5 6

5. Мені приємно думати про те, що я зробив у минулому і що
сподіваюся зробити в майбутньому. 1 2 3 4 5 6

6. Коли я проглядаю історію свого життя, я відчуваю задово-
лення від того, як все склалося. 1 2 3 4 5 6

7. Вважаю підтримку близьких відносин складною і даремною. 1 2 3 4 5 6

8. Я не боюся висловлювати вголос те, що я думаю, навіть якщо
це не відповідає думці оточуючих. 1 2 3 4 5 6

9. Потреби повсякденного життя часто нервують мене. 1 2 3 4 5 6

10. Взагалі, я вважаю, що продовжую дізнаватися більше про
себе з часом. 1 2 3 4 5 6

11. Я живу одним днем і не замислююся серйозно щодо май-
бутнього. 1 2 3 4 5 6

12. Взагалі, я відчуваю упевненість і позитивне відношення до
себе. 1 2 3 4 5 6

13. Я часто відчуваю себе самотнім через те, що у мене мало
близьких друзів, з якими є можливість поділитися своїми пере-
живаннями.
1 2 3 4 5 6

14. Зазвичай на мої рішення не впливають дії оточуючих. 1 2 3 4 5 6

15. Я не дуже добре відповідаю очікуванням людей і
суспільству, які оточують мене. 1 2 3 4 5 6

16. Я належу до людей, які відкриті для всього нового. 1 2 3 4 5 6

17. Я прагну зосередитися на сьогоденні, оскільки майбутнє майже постійно приносить мені проблеми. 1 2 3 4 5 6

18. Мені здається, що багато з людей, яких я знаю, одержали від життя більше, ніж я. 1 2 3 4 5 6

19. Я відчуваю задоволення від особистого і взаємного спілкування з членами сім'ї або друзями. 1 2 3 4 5 6

20. Я схильний турбуватися про те, що оточення думає про мене. 1 2 3 4 5 6

21. Я досить добре справляюся з більшістю щоденних обов'язків. 1 2 3 4 5 6

22. Я не хочу що-небудь робити по-новому, в моєму житті мене все влаштовує таким, як воно є. 1 2 3 4 5 6

23. У мене є цілеспрямованість і мета в житті. 1 2 3 4 5 6

24. Була б можливість, я б багато що в собі змінив. 1 2 3 4 5 6

25. Для мене важливо бути хорошим слухачем, коли мої друзі розповідають мені про свої проблеми. 1 2 3 4 5 6

26. Бути задоволеним самим собою важливіше, ніж отримувати схвалення оточуючих. 1 2 3 4 5 6

27. Я часто відчуваю себе заваленим своїми обов'язками. 1 2 3 4 5 6

28. Я вважаю, що важливо переживати новий досвід, який кидає виклик моїй думці про себе і про світ. 1 2 3 4 5 6

29. Мої повсякденні справи здаються мені банальними і незначними. 1 2 3 4 5 6

30. Мені подобається більша частина моїх якостей. 1 2 3 4 5 6

31. Я знаю небагато людей, охочих вислухати, коли мені потрібне з кимсь поговорити. 1 2 3 4 5 6

32. Я схильний піддаватися впливу людей з твердими переко-

наннями. 1 2 3 4 5 6

33. Якби я був незадоволений своєю життєвою ситуацією, я б

зробив ефективні кроки, щоб її змінити. 1 2 3 4 5 6

34. Якщо подумати, я не досяг більшого як особистість за

останні декілька років. 1 2 3 4 5 6

35. Я не маю чіткого усвідомлення того, чого я намагаюся до-

сягти в житті. 1 2 3 4 5 6

36. У минулому я зробив декілька помилок, але я вважаю, що в

цілому все вийшло благополучно. 1 2 3 4 5 6

37. Я вважаю, що отримую багато від своїх друзів. 1 2 3 4 5 6

38. Люди рідко переконують мене робити те, що я не хочу. 1 2 3 4 5 6

39. Зазвичай я добре піклуюся про свої особисті фінанси і справи. 1 2 3 4 5 6

40. З моєї точки зору люди будь-якого віку здатні продовжувати

подальше особове зростання і розвиток. 1 2 3 4 5 6

41. Я звик ставити перед собою цілі, але зараз це здається мар-

ною тратою часу. 1 2 3 4 5 6

42. У багатьох відношеннях я відчуваю розчарування щодо моїх

досягнень в житті. 1 2 3 4 5 6

43. Мені здається, що у більшості оточуючих людей більше

друзів, ніж у мене. 1 2 3 4 5 6

44. Для мене важливіше пристосуватися до інших, ніж залиши-

тися одному зі своїми принципами. 1 2 3 4 5 6

45. Я відчуваю стрес через те, що не можу впоратися зі всіма

справами, які я вимушений робити щодня. 1 2 3 4 5 6

46. З часом я почав більше розуміти життя, що зробило мене

сильнішою і здібнішою людиною. І 2 3 4 5 6

47. Мені приносить задоволення будувати плани на майбутнє і працювати над їх втіленням в життя. 1 2 3 4 5 6

48. Здебільшого я горджуся тим, хто я є, і життям, яким я живу. 1 2 3 4 5 6

49. Люди назвали б мене людиною, готовою приділити час іншим. 1 2 3 4 5 6

50. Я впевнений в своїй думці, навіть якщо вона суперечить загальній. 1 2 3 4 5 6

51. Мені добре вдається розподілити свій час так, щоб я міг справлятися з усім, що повинно бути зроблено. 1 2 3 4 5 6

52. Мені здається, що я став значно розвиненіший як особа з часом. 1 2 3 4 5 6

53. Я - людина, що активно виконує те, що заплановано мною. 1 2 3 4 5 6

54. Я заздрю тому, як живуть більшість людей. 1 2 3 4 5 6

55. У мене ніколи не було досить теплих і довірливих стосунків з іншими. 1 2 3 4 5 6

56. Мені складно висловлювати свою думку щодо спірних питань. 1 2 3 4 5 6

57. Кожен мій день розписаний, але я отримую відчуття задоволення від того, що зі всім справляюся. 1 2 3 4 5 6

58. Мені не подобається опинятися в нових ситуаціях, які вимагають від мене зміни старого доброго способу дії. 1 2 3 4 5 6

59. Деякі люди безцільно блукають життям, але я не відношуся до таких людей. 1 2 3 4 5 6

60. Моє ставлення до себе, ймовірно, не таке позитивне, як те, що відчувають до себе більшість людей. 1 2 3 4 5 6

61. Я часто відчуваю, що залишаюся осторонь, коли справа стосується дружби. 1 2 3 4 5 6

62. Я часто змінюю свої рішення, якщо мої друзі або члени сім'ї не згодні з ними. 1 2 3 4 5 6

63. Я відчуваю напругу, коли намагаюся розпланувати свої дії, оскільки я ніколи не виконую до кінця все, що запланував. 1 2 3 4 5 6

64. Для мене життя — це безперервний процес навчання, змін та росту. 1 2 3 4 5 6

65. Іноді мені здається, що я зробив все в моєму житті, що було потрібно. 1 2 3 4 5 6

66. Багато днів я прокидаюся пригнічений думками про те, як я прожив своє життя. 1 2 3 4 5 6

67. Я знаю, що можу довіряти своїм друзям, а вони знають, що можуть довіряти мені. 1 2 3 4 5 6

68. Я не належу до людей, які піддаються соціальному тиску аби думати або поступати певним чином. 1 2 3 4 5 6

69. Мої спроби знайти вид діяльності і міжособові стосунки відповідні для мене, були успішними. 1 2 3 4 5 6

70. Мені приносить задоволення бачити, як мої погляди міняються і «дорослішають» з роками. 1 2 3 4 5 6

71. Мої цілі в житті є для мене швидше джерелом задоволення, ніж розчарування. 1 2 3 4 5 6

72. У минулому були зльоти і падіння, але в цілому я б не став нічого міняти. 1 2 3 4 5 6

73. Мені складно по-справжньому відкритися, коли я спілкуюся з оточуючими. 1 2 3 4 5 6

74. Мене турбує те, як люди оцінюють вибори, зроблені мною в житті. 1 2 3 4 5 6

75. Мені складно розпланувати своє життя так, щоб мене це

влаштовувало. 1 2 3 4 5 6

76. Я давним-давно перестав намагатися поліпшити або змінити

що-небудь в своєму житті. 1 2 3 4 5 6

77. Мені приємно думати про те, чого я досяг у житті. 1 2 3 4 5 6

78. Коли я порівнюю себе з друзями і знайомими, я переживаю

приємні почуття від того, ким я є. 1 2 3 4 5 6

79. Мої друзі і я співпереживаємо проблемам один одного. 1 2 3 4 5 6

80. Я оцінюю себе за тим, що я вважаю важливим, а не за

цінностями, які вважають важливими оточуючі. 1 2 3 4 5 6

81. Я спромігся створити свій власний будинок і спосіб життя, які

найбільш відповідають моїм уподобанням 1 2 3 4 5 6

82. Правильно говорять, що старого пса новим трюкам не навчиш. 1 2 3 4 5 6

83. Зрештою я можу з упевненістю сказати, що моє життя не багато чого варте. 1 2 3 4 5 6

84. У всіх є свої недоліки, але, здається, у мене їх більш ніж до-

статньо. 1 2 3 4 5 6

Інтерпретація результатів. Твердженнями приписується значення в балах, рівне числовому значенню відповіді у бланку відповідей. Частина пунктів інтерпретуються в зворотних значеннях:

Варіант відповіді	В прямих значеннях	В зворотних значеннях
Абсолютно не згоден	1 бал	6 балів
Не згоден	2 бали	5 балів
Швидше не згоден	3 бали	4 бали
Швидше згоден	4 бали	3 бали
Згоден	5 балів	2 бали
Абсолютно згоден	6 балів	1 бал

Підрахунок сирих балів за основними шкалами

Шкала	Прямі твердження	Зворотні твердження
Позитивні відносини	1, 19, 25, 37, 49, 67, 79	7, 13, 31, 43, 55, 61, 73
Автономія	8, 14, 26, 38, 50, 68, 80	2, 20, 32, 44, 56, 62, 74
Управління середовищем	3, 21, 33, 39, 51, 57, 69, 81	9, 15, 27, 45, 63, 75
Особистісний ріст	10, 16, 28, 40, 46, 52, 64, 70	4, 22, 34, 58, 76, 82
Цілі в житті	5, 23, 47, 53, 59, 71, 77	11, 17, 29, 35, 41, 65, 83
Самоприйняття	6, 12, 30, 36, 48, 72, 78	18, 24, 42, 54, 60, 66, 84
Психологічне благополуччя	1, 3, 5, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 33, 36, 37, 38, 39, 40, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 57, 59, 64, 67, 68, 69, 70, 72, 71, 77, 78, 79, 80, 81	2, 4, 7, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 22, 27, 29, 31, 32, 34, 35, 18, 24, 41, 42, 43, 44, 45, 54, 55, 56, 58, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 73, 74, 75, 76, 82, 83, 84

Змістовна інтерпретація шкал

Шкала "Позитивні стосунки з іншими".

Респондент, що набрав найменший бал, має лише обмежену кількість довірливих стосунків з оточенням: йому складно бути відкритим, проявляти теплоту і піклуватися про інших; у міжособових взаємовідносинах, зазвичай, він ізольований і фрустрований; не бажає йти на компроміси для підтримки важливих зв'язків з оточенням.

Респондент, що набрав найбільший бал, має задовільні, довірливі стосунки з оточенням; піклується про благополуччя інших; здатний співпереживати, допускає прихильності і близькі стосунки; розуміє, що людські відносини будуються на взаємних поступках.

Шкала "Автономія".

Високий бал за цією шкалою характеризує респондента як самостійного і незалежного, здатного протистояти спробам суспільства змусити думати і діяти певним чином; самостійно регулює власну поведінку; оцінює себе відповідно до особистих критеріїв.

Респондент з найменшим балом - залежить від думки і оцінки оточення; в ухваленні важливих рішень покладається на думку інших; піддається спробам суспільства змусити думати і діяти певним чином.

Шкала "Управління оточенням".
Високий бал - респондент має владу і компетенцію в управлінні оточенням, контролює усю зовнішню діяльність, ефективно використовує можливості, що надаються, здатний вловлювати або створювати умови і обставини, відповідні для задоволення особистих потреб і досягнення цілей.
Низький бал характеризує респондента як людину, яка випробовує складнощі в організації повсякденної діяльності, почуває себе нездатною змінити або поліпшити обставини, що складаються, безрозсудно відноситься до можливостей, що надаються, позбавлений почуття контролю над тим, що відбувається

Шкала "Особистісне зростання".
Респондент з найбільшим балом - має почуття безперервного розвитку, сприймає себе таким, що "росте" і самореалізовується, відкритий новому досвіду, переживає почуття реалізації свого потенціалу, спостерігає поліпшення в собі і своїх діях з часом; змінюється відповідно до власних знань і досягнень.
Респондент з найменшим балом - усвідомлює відсутність власного розвитку, не переживає почуття поліпшення або самореалізації, відчуває нудьгу і не має інтересу до життя, відчуває нездатність встановлювати нові стосунки або змінити своє життя.

Шкала "Мета в житті".

Випробовуваний з високим балом за цією шкалою має мету в житті і почуття спрямованості; вважає, що минуле і справжнє життя має сенс; дотримується переконань, які є джерелами мети в житті; має наміри і цілі на все життя.

Випробовуваний з низьким балом - позбавлений сенсу в житті; має мало цілей або намірів; відсутнє почуття спрямованості, не знаходить мети у своєму минулому житті; не має перспектив або переконань, що визначають сенс життя.

Шкала "Самоприйняття".

Найбільший бал характеризує респондента як людину, яка позитивно ставиться до себе, знає і приймає різні свої сторони, включаючі хороші і погані якості, позитивно оцінює своє минуле.

Респондент з найменшим балом - не задоволений собою, розчарований подіями свого минулого, випробовує занепокоєння з приводу деяких особистісних якостей, бажає бути не тим, ким він або вона є.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Бакаленко О. А. Психологія управління : навч. посіб. Харків : ХНУРЕ, 2020. 120 с. https://www.researchgate.net/publication/340080478_Psihologia_upravlinna

2. Горбунова В. В. Психологія командотворення: Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 380 с. http://65.108.145.227/bitstream/handle/1/1044/Horbunova_Psykholohiia%20komandotvorennia%20Tsinnisno.pdf?sequence=3&isAllowed=y

3. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. К. Полтава, 2009. 268 с. http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/5248

4. Карамушка Л.М. Психолого-організаційні детермінанти забезпечення психологічного здоров'я персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості: монографія / Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко [та ін.]; за ред. Л. М. Карамушки. Київ Львів : Видавець Вікторія Кундельська, 2021. 278 с. http://psychology-naes-ua.institute/userfiles/files/Karamushka%20(1).pdf

5. Карамушка Л. М., Шевченко А. М. Організаційна культура загальноосвітніх навчальних закладів: науково-методичний посібник / Л. М. Карамушка, А.М.Шевченко. Біла Церква : КОІПОПК. 2013. 104 с. epository.kristti.com.ua/wp-content/uploads/2016/08/Organizatsijna-kultura-zagalnoosvitnih-navchalnyh-zakladiv-.pdf

6. Карамушка, Л.М., Шевченко А.М. Забезпечення психологічного здоров'я менеджерів та педагогічних працівників освітніх організації в умовах Нової української школи: навчально-методичний посібник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2022. 157 с.

7. Коберник Іванна, Краснова Катерина (2019). Ефективні комунікації для освітніх управлінців. Посібник. Київ. 74 с. https://nus.org.ua/wp-content/uploads/2019/12/efektyvni-komunikacii-posibnyk-final-preview-20-12.pdf

8. Комунікації в освіті: історія, теорія, практика / За ред. О. Гомотюк. Тернопіль, 2020. 207 с. http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/42187/1/Monografija_removed%20%282%29.pdf

9. Комарова К.В. Організаційна культура: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Дніпропетровськ, ДДФА, 2011 166 с. http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/bitstream/123456789.pdf

10. Корольчук М.С. Корольчук В.М., Березовська Л.І. Професійне вигоряння працівників освіти : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

11. Психологічні виміри особистісної взаємодії суб'єктів освітнього простору в контексті гуманістичної парадигми : збірник матеріалів наукових доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 22 квітня 2022 року). Київ, 2022. 230 с. Retrieved from: https://fdotadotr.wordpress.com

12. Тимошко Г. М. Т41 Організаційна культура керівника загальноосвітнього навчального закладу: теорія та практика : Монографія / Г. М. Тимошко. – К., 2014. 710 с. http://erpub.chnpu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/3921/1/36_%D0%9C%D0%9E%D0%9D%D0

%9E%D0%93%D0%A0%D0%90%D0%A4I%D0%AF_2014.pdf

13. Як побудувати ефективні комунікації: інструкція для освітян (2018). https://nus.org.ua/articles/yak-pobuduvaty-efektyvni-komunikatsiyi-instruktsiya-dlya-osvityan/

14. Ходаківський Є. І. Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. Підручник. / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с. http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/4982/1/Psykholohiia_upravlinnia.pdf

Додаткова

1. Адаір Дж. Ефективна комунікація. М .: Ексмо, 2013. 240 с.

2. Василик М.А. Основи теорії комунікації. Підручник.- М .: МАУП, 2014. - 615 с.

3. Зливков, В., Лукомська, С. Діти війни: теоретико-методичні і практичні аспекти психологічної допомоги: Навч. пос. Київ-Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2022. 95 с.

4. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати: Метод. рекомендації. Київ: Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України, 2022. 52 с. https://www.academia.edu

5. Карамушка, Л. (2022). Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни: основні вияви та ресурси. Вчені записки Університету «КРОК», (3(67), 124–133. https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-67-124-133

6. Карамушка Л.М., Креденцер О.В., Терещенко К.В., Івкін В.М., Лагодзінська В.І., Ковальчук О.С. (2019). Зміст, основні характеристики організаційної культури освітніх організацій та її спеціальні функції в умовах соціальної напруженості. Актуальні проблеми психології. Том І. Випуск 51. https://lib.iitta.gov.ua/718711/1/Ivkin%2051_2019.pdf

7. Карамушка, Л., Креденцер, О., Терещенко, К., Лагодзінська В. Івкін В., Ковальчук О.С. Особливості психічного здоров'я персоналу освітніх та наукових організацій в умовах війни. Організаційна психологія. Економічна психологія. 1 (25). С.62-74. DOI:https://doi.org/10.31108/2.2022.1.25.7

8. Кокун, О.М., Мороз, В.М., Пішко, І.О., Лозінська, Н.С. Теорія і практика управління страхом в умовах бойових дій: метод. посібник. Київ-Одеса: Фенікс, 2022. 88 с. URL: https://lib.iitta.gov.ua/730971

9. Несправа М.В. (2021). Конфлікти в освітніх організаціях: актуальні сценарії попередження та вирішення. The scientific heritage. № 73. С. 56-61. https://cyberleninka.ru/article/n/konflikti-v-osvitnih-organizatsiyah-aktualni-stsenariyi-poperedzhennya-ta-virishennya

10.Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л.М.Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – С.223-252.

11.Прищак М.Д., Лесько О.Й. Психологія управління в організації : навчальний посібник [2-ге вид., перероб. і доп.]. Вінниця, 2016. 150 с. https://shron1.chtyvo.org.ua/Pryschak_Mykola/Psykholohiia_upravlinnia_v_orhanizatsii.pdf

12.Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. - 224 с. file:///C:/Users/admin/Desktop.BE.pdf

13.Шевченко, А.М. (2019). Комплекс методик для дослідження психологічного здоров'я менеджерів освітніх організацій. Організаційна психологія. Економічна психологія, 2-3, 109-118.

Інформаційні ресурси

1. Онлайн-курс: EDERA-SMARTOSVITA: EC101 Ефективні комунікації для освітніх управлінців. https://courses.ed-era.com/courses/course-v1:EDERA-SMARTOSVITA+EC101+EC101/about?fbclid=IwAR1SW1jSC02LNa-hsrnc5VtYx0lPh3Q34rnrRoNt_9sUn_YCsVFmAhKRRck

2. Платформа онлайн-курсів освітньої платформи Prometheus+. https://prometheus.org.ua/courses-catalog/

3. Онлайн-курс від Prometheus «Психологія стресу та способи боротьби з ним» https://prometheus.org.ua/course/course-v1:KUBG+Psy101+2014_T1

4. Онлайн-курс від Prometheus «Протидія та попередження булінгу (цькуванню) в закладах освіти» https://prometheus.org.ua/course/course-v1:MON+AB101+2019_T2

5. Організаційна психологія. Економічна психологія: Науковий журнал http://orgpsy-journal.in.ua

6. Психологічні перспективи. Міжнародний науковий періодичний журнал. http://psychoprospects.vnu.edu.ua/