

Міністерство освіти і науки України
Чернігівський промислово - економічний коледж
Київського національного університету технологій та дизайну

ЗАТВЕРДЖУЮ
Заступник директора з НР
_____ Л.М.Рославець
_____ 20__ р.

**Методичне забезпечення
практичних занять
з дисципліни
Етика ділового спілкування
для студентів спеціальності:**

5.02020701 «Дизайн»
022 «Дизайн»

Уклав

О.М. Гайдей

Розглянуто та схвалено
на засіданні циклової комісії
соціально-економічних та
гуманітарних дисциплін
Протокол № _____
від „_____” _____ 20__ р.

Голова циклової комісії

Л.О.Грицан

Інструкція для виконання практичної роботи № 1

Тема: Тренінг ефективного спілкування

1 Мета:

- 1.1 Закріпити загальні навички спілкування;
- 1.2 Виявити фактори, які впливають на процес спілкування;
- 1.3 З'ясувати уявлення студентів про можливі якості особистості, необхідні для ефективного спілкування.

2 Матеріально - технічне та навчально - методичне забезпечення:

- 2.1 Інструкція для виконання практичної роботи № 3;
- 2.2 Папір А-4, папір А-1, маркери, олівці.

3 Теоретичні відомості:

Спілкуючись один з одним, ми навіть не замислюємось над тим, скільки факторів та нюансів впливає на процес спілкування. Що ж відбувається? Ми зустрічаємо людину, сприймаємо її, спілкуємось та взаємодіємо з нею за допомогою мови, жестів. Від того, наприклад, яке перше враження справить на нас людина, як ми побудуємо сам обмін інформацією, залежатиме успіх спілкування. У психології говорять про три сторони спілкування: перцептивну — механізми сприймання і розуміння людьми один одного; комунікативну — обмін інформацією; інтерактивну -взаємодію у спілкуванні. Розглянемо основні моменти кожної зі сторін.

На формування першого враження впливає особистий багаж (досвід), в якому знаходиться багато соціальних стереотипів, ситуація, в якій проходить спілкування, загальна атмосфера в ситуації спілкування (позитивна чи негативна), а також самопрезентація партнерів по спілкуванню.

Фактори формування першого враження.

1. "Фактор перевершеності".

Найчастіше ця схема спрацьовує у випадку нерівності партнерів (за соціальним статусом, інтелектом). Помилки нерівності виявляються у тому, що люди схильні систематично переоцінювати різні особистісні властивості тих, хто перевершує їх за якимсь значимим параметром.

2. "Фактор привабливості".

Пов'язана з цим фактором помилка привабливості полягає у тому, що якщо людина нам подобається зовні, ми схильні до переоцінки її якостей.

3. "Фактор ставлення до нас".

Суть помилки, пов'язаної з цим фактором, полягає в тому, що люди, які ставляться до нас добре, оцінюються нами вище, ніж ті, що ставляться до нас гірше.

Ці три фактори охоплюють так званий "ефект ореола", який проявляється в тому, що перше позитивне враження призводить до переоцінки, а негативне — до недооцінки партнерів по спілкуванню. Джерела "ореола" в кожному випадку різні, але на основі: перевершеності, привабливості, ставлення до нас.

Комунікативна сторона характеризується тим, що на успіх взаємодії впливають **бар'єри спілкування**.

1. Бар'єр уникнення.

Уникнення від контакту з партнером, коли спілкування стає неможливим. У випадку контакту бар'єр уникнення виявляється у неуважності.

Подолання

- привернення уваги;
- підтримка уваги;
- акцентування уваги.

2. Бар'єр авторитету

Сутність - люди схильні беззастережливо довіряти авторитетам і тому не завжди критично сприймають інформацію, від них. В основі авторитетності може лежати:

- соціальний та економічний статус;
- членство в значимій групі;
- привабливість.

Подолання:

- використання незацікавленості (чим менше співбесідник думає, що його хочуть переконати, тим більше він довіряє);
- при навчанні краще використовувати середній авторитет, а при агітації - високий, тому що в середнього авторитета запам'ятовується хід думок, а у високого - висновки.

3. Бар'єр нерозуміння.

а) Бар'єр нерозуміння на фонетичному рівні.

Відбувається, коли говорять швидко, невнятно, з акцентом, або використовують жести, що не відповідають контексту, чи занадто активно жестикулюють.

Подолання

- вміння донести інформацію з урахуванням вікових та індивідуальних особливостей (потрібно говорити повільно з дітьми, людьми похилого віку, з тими хто погано знає мову, не знайомі з предметом обговорення, або мають низький рівень освіти). Завжди потрібно спиратися на реакцію співрозмовника.

б) Бар'єр нерозуміння на понятійному рівні. Визначається фактом багатозначності слів.

Подолання

- визначення значення слів в певному контексті і ситуації.

в) Бар'єр нерозуміння на логічному рівні.

Це - неприйняття одним з партнерів логіки й аргументів іншого.

До уваги викладача!

Доцільно зробити плакати на основі запропонованої інформації.

4 Хід роботи

4.1 Вправа „ Про мене сказали б”. (10 хв)

Мета: Відпрацювати вміння короткої самопрезентації

Хід вправи:

Всі учасники тренінгу сідають у коло, кожен по черзі називає своє ім'я та говорить фразу, яка розпочинається словами: „ Мій (хто?) сказав би про мене, що” У вправі мають висловитися всі учасники.

4.2 Інформаційне повідомлення

Сьогодні ми розпочинаємо тренінг.

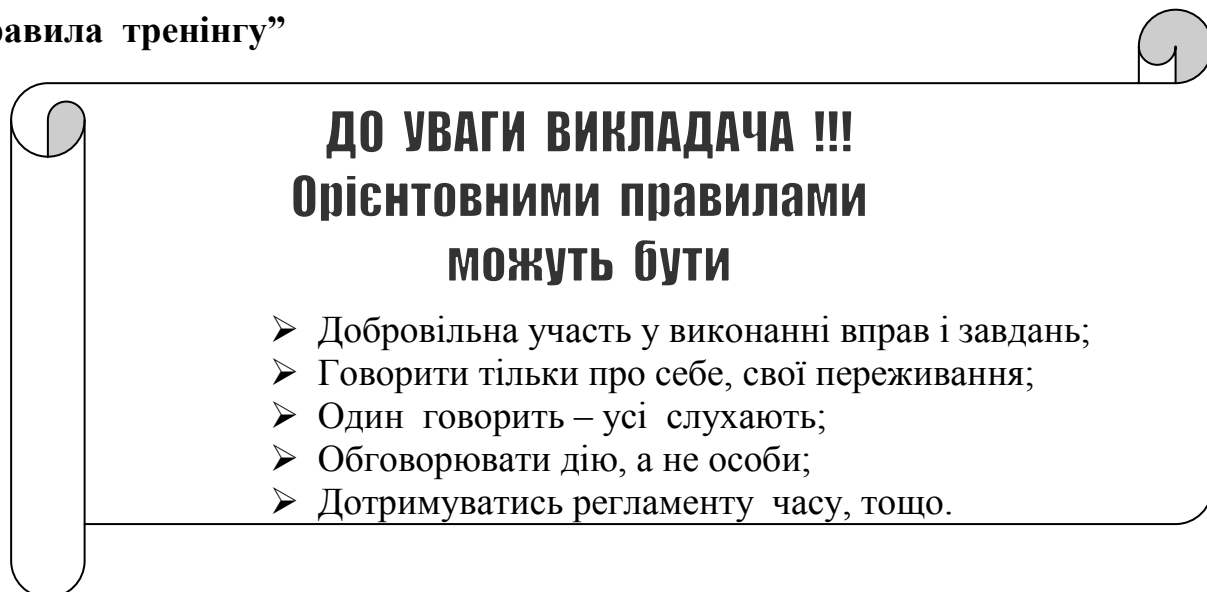
Тренінг – надзвичайно цікавий процес. Він допомагає пізнати себе і навколишній світ, змінити своє „Я” через спілкування, перебуваючи у неформальній і довірливій обстановці. Одночасно з отриманням нової інформації на тренінгу можна обговорити нерозумілі моменти, ставити питання, формувати навички поведінки, тобто накопичувати власний досвід. Нові знання ми здебільшого отримуємо в процесі спілкування з іншими людьми. тому цей тренінг спрямований саме на те, аби ми вдосконалили свої вміння спілкуватися та взаємодіяти з іншими.

Для того, щоб ми могли ефективно працювати, потрібно прийняти правила: це – закони групи, за якими вона живе під час всього тренінгу.

4.3 Правила роботи групи

Учасникам пропонується прийняти правила роботи групи, які записуються на плакаті

„Правила тренінгу”



4.4 Вправа: „ Згода, незгода, оцінка ”. (10 – 15 хв)

Хід вправи:

Учасники об’єднуються в три групи, кожній групі дається аркуш паперу А-4 та картку з варіантом завдання.

- 1.Складіть перелік слів та виразів, за допомогою яких ви висловлюєте **згоду**,
- 2.Складіть перелік слів та виразів, за допомогою яких ви висловлюєте **незгоду**.
- 3.Складіть перелік слів та виразів, за допомогою яких ви висловлюєте оцінку **дій чи вчинків іншого**.

На виконання завдання дається 5 хв. Після цього кожна група по черзі демонструє результати своєї роботи.

Викладач звертається до учасників із запитанням, чи знають вони, що таке "дипломатичне спілкування", Після обговорення тренер пропонує

учасникам підкреслити ті вирази на плакатах, які можна використати, спілкуючись дипломатично. Для більш повного розкриття теми можна запропонувати скласти окремий плакат слів та виразів "дипломатичного" спілкування.

До уваги викладача!

Слід наголосити, що для дипломатичного спілкування важливо вміти висловлювати свою точку зору, не ображаючи інших. Бажано підвести підлітків до висновку, що, використовуючи навички дипломатичного спілкування, вони попереджають виникнення багатьох конфліктних ситуацій.

4.5 Вправа „ Спілкування – це просто ”

Мета - виробити усвідомлення структури і складності процесу спілкування.
Час - 10-15 хвилин. Кількість учасників - без обмежень.

Матеріали - приладдя для письма й малювання.

Особливі вимоги до приміщення - наявність столів для письма й малювання.

Процедура: викладач ставить завдання кожному учасникові - протягом 2 хвилин зробити нескладний малюнок так, щоб «художник» міг згодом легко описати його іншому словами (наприклад, намалювати кілька симетричних геометричних фігур). Для економії часу можна скористатися заздалегідь підготовленими малюнками, які викладач роздає учасникам перед початком вправи. Викладач пропонує розділитися на пари, члени яких не попанують один одному свої малюнки. Пара сідає спинами один до одного, перший учасник описує другому свій малюнок словами. Другий учасник намагається відтворити малюнок, виконуючи вказівки першого, але не ставлячи йому додаткових запитань. Учасники міняються ролями, але цього разу учасник, який відтворює малюнок за описом партнера, уже може ставити додаткові запитання. Потім члени парн обмінюються результатами.

Коли всі учасники завершили роботу, тренер проводить обговорення результатів, фокусуючи увагу на тому, ідо процес спілкування складається з певних структурних компонентів, кожен з яких має певне значення Доцільній обговорити роль кожного компонента (див. мал.) для забезпечення ефективного спілкування, зокрема підкреслити, чому малюнки другого учасника нари, якій мав можливість ставити додаткові запитаний (мов зворотній зв'язок з відправником повідомлення) зазвичай були точнішими, ніж малюнки першого учасника.

ВІДПРАВНИК ➔ **ПОВІДОМЛЕННЯ** ➔ **КАНАЛ**
ЗВ’ЯЗКУ

ЗВОРОТНІЙ ➔ **ЗВ’ЯЗОК** ➔ **ЕФЕКТ**
ОДЕРЖУВАЧА

ВІДПРАВНИКОМ

4.6 Вправа „ Мух краще ловити на мед ”

Мета - показати, що підхід з позиції сили не завжди є **найефективнішим** засобом ми гкяиіши **те спонукання людей до зміни поведінки**. Час - 10 хвилин.

Кількість учасників - без обмежень.

Матеріали не потрібні.

Особливі вимоги до приміщення - немає.

Процедура: Викладач пропонує учасникам розділитися на пари, стати обличчям один до одного, одному члену пари затиснути руку в кулак і тримати кулак перед напарником.

Повідомляє завдання одному з кожної пари – як можна швидше розтулити кулак партнера. Через 10 секунд викладач зупиняє вправу і констатує, що більшість учасників намагалися змусити партнерів розтулити долоню силою, проте чим більшої сили вони докладали, тим більшим був опір. Викладач запитує, чи застосував хто-небудь інший спосіб спонукати партнера розтулити долоню (наприклад, чемно попросити). Як правило, комусь з учасників спало на думку використати цей найпростіший; спосіб. З приводу цієї вправи тренер ініціює обговорення ефективності різних управлінських навичок, методів запровадження змін, фокусуючи увагу на корисності дій без примусу, за умов поваги інших, творчого сприяння змінам, відкритості до нестандартних ідей.

4.7 Вправа «Передача інформації»

Мета: виявити фактори, що впливають на спотворення інформації у процесі спілкування.

Хід вправи: Учасники об'єднуються у дві групи. Члени першої групи виконують роль телефоністів, що передають важливе повідомлення, члени другої групи — експерти. Телефоністи виходять за двері, їм зачитують повідомлення. Потім вони по черзі заходять у кімнату і промовляють свою версію повідомлення. Експерти оцінюють, наскільки точно кожен це робить. Після цього групи міняються ролями.

Варіант повідомлення.

Сьогодні в нас незвична погода. В мене зранку погане самопочуття і настрої, голова болить, якимось усе сумно та невдало. А ще в четвер у нас контрольна робота з математики, а в неділю о 10 годині ми ідемо на виставку котів. Вона експонується в будинку за кінотеатром "Київ". Потрібно взяти 3 гривні і не спізнитися.

Запитання для обговорення:

- Чи важко було передавати інформацію?
- Чи була інформація передана точно?
- Що заважало передавати інформацію достовірно? Чому інформація спотворювалась?
- Які фактори впливали на процес передачі інформації?
- До чого може призвести така ситуація в реальному житті?
- Чи відчували ви відповідальність за достовірність інформації, переданої вами?

Інформаційне повідомлення «Три сторони спілкування»

Спілкуючись один з одним, ми навіть не замислюємося над тим, скільки факторів і нюансів впливає на процес спілкування. Що ж відбувається? Ми зустрічаємо людину, сприймаємо її, спілкуємося і взаємодіємо з нею за допомогою мови, жестів. Від того, наприклад, яке перше враження справить на вас людина, як ми побудуємо обмін інформацією, залежить успіх спілкування.

У психології визначають три сторони спілкування: комунікативну(обмін інформацією); перцептивну(процес сприйняття партнерами один одного при спілкуванні і встановлення на цій основі взаєморозуміння); Інтерактивну(організацію взаємодії між людьми, наприклад, необхідно узгодити дії, розподілити функції, вплинути на настрій, переконання співрозмовника).

Під час спілкування на формування першого враження впливає багато факторів: особистий життєвий досвід, що містить багато стереотипів, ситуація, в якій відбувається спілкування, загальна атмосфера спілкування, а також самопрезентація партнерів зі спілкування.

4.8 Міні – дискусія. Вправа «Займи свою позицію».

Інструкція. Зараз вам зачитаю висловлювання, а ви, якщо згодні з ними, займайте сектор аудиторії з табличкою “згоден”, а якщо ні – то йдіть до таблички “не згоден”. Потім, порадившись з вашими однодумцями, аргументуйте свою позицію. Якщо аргументи протилежної сторони виявляться для деяких учасників переконливими, вони можуть перейти в інший сектор, прийняти іншу точку зору.

Висловлювання.

1. Люди схильні систематично переоцінювати різні особистісні риси тих, хто перевершує їх за якимось значущим параметром.
2. Якщо людина подобається нам ззовні, ми схильні до переоцінки її внутрішніх якостей і навпаки.
3. Люди, які ставляться до нас добре, оцінюються нами вище, ніж ті,що ставляться до нас гірше.

Після обговорення надається інформація про помилки сприймання людей через фактори формування першого враження.

4.9 Вправа «Стара / молода жінка»

Студенти поєднуються в дві групи. Одній групі пропонується тема для обговорення “Мода молодих жінок”.

Викладач дає картку, на якій написано: “Нерідко говорять, що молоді жінки не надто піклуються про те, щоб виглядати модно. Вони віддають перевагу потертим джинсам і майкам перед хутром і шовком. Що ви думаєте з цього приводу? Поміркуйте про це між собою”.

Інша група обговорює тему “Будинок для старих”. На картці: “На заході багато людей похилого віку живуть у будинках для старих. Там чудові умови, літні люди можуть спілкуватися з такими ж як вони. Проте нерідко сумують за своїми дітьми та онуками. Уявіть себе на місці літньої людини. Що б вибрали ви? Поміркуйте про це між собою”. (Обговорення 5 хв.)

Після цього показується подвійне зображення “Стара / молода жінка” і просять кожного без коментарів уголос записати те, що вони побачили. Підраховують скільки учасників побачили молоду жінку а скільки – стару. Викладач записує результати в таблицю на дошці.

Що зображено на картинці	Учасники, які обговорювали моду молодих жінок	Учасники, які обговорювали питання про будинки для старих
Молода жінка		
Стара жінка		
Щось інше		

Обговорення

- Чому різні студенти сприйняли один і той самий малюнок по-різному?
- Як вплинула на сприйняття дискусія на задану тему?
- Які події реального життя нагадує ця справа?

Інформаційне повідомлення «Ілюзії сприймання»

Викладач повідомляє, що розбіжності між людьми, особливо тими, які покладаються на очевидність і незаперечність фактів, майже завжди неминучі. Попри це, широко поширена думка, що “факт є факт”. У випадку, коли сторони не погоджуються, здається, що, напевно, можна розкопати і пред’явити справжні факти, які приймуть обидві сторони, і які покладуть край суперечкам. Іноді говорять: “Не може бути розбіжностей у ставленні до фактів, може бути тільки їхнє незнання або нерозуміння”. Однак, як ми мали змогу переконатись в останній вправі, факти не завжди прості і очевидні.

Викладач показує малюнок “Містер – миша”.

Хтось одразу побачить профіль голеного чоловіка в окулярах, а хтось вкаже на мишу.

Подібні ситуації трапляються не так вже й рідко. Дуже багато розбіжностей і конфліктів відбувається внаслідок того, що факти інтерпретуються і розуміються людьми по-різному.

Утім, не слід думати, що розбіжності, непорозуміння, образа й інші проблеми спілкування можуть виникати тільки через факти. Існує ще багато помилок сприймання. Наприклад, інколи обставини складаються таким чином, що ми бачимо те, чого насправді немає.

(Викладач роздає малюнки на яких добре видно ілюзії зорового сприймання)

У повсякденному житті нам також варто бути обережними, щоб певні деталі або вчинки не змушували нас змінювати свою думку про особистість.

Обговорення

- Для чого потрібно знати про зрушення в сприйнятті людини?
- До чого потрібно прагнути, щоб уникнути ілюзій сприймання? (певним чином переорієнтувати своє сприймання і побачити те, що раніше було прихованим.)

Для обговорення пропонується вірш С.Я.Маршака:

Где ты была киска?

У королевы английской.

Что ты видала при дворе?

Видала мышку на ковре.

Викладач: сюжет цього віршика зрозумілий: тут розповідається про кішку, яка потрапила у палац до королеви та й побачила мишку. А в чому полягає головна думка вірша?

(Студенти доходять висновку, що там, де було для кішки багато нового, вона побачила лише те, що стосується її інтересів, - мишу. Так і люди часто бачать і помічають тільки те, що хочуть бачити або чути.)

5 Підведення підсумків заняття.

Викладач пропонує поділитися своїми враженнями від заняття:

5.1 Що на занятті було легко і важко?

5.2 Що нового ви дізнались та відкрили для себе?

Література:

1 Спілкуємось та діємо./ О. Безпалько, В. Гончарова, І. Авдєєва, Ж. Савич – К.: Міленіум, 2002. – 112 с.

2 Технологія тренінгу / Упоряд.: О. Главник, Г. Бевз / За заг. ред. С. Максименко – К.: Главник, 2005. – 112 с. – (Психол. інструментарій). бібліогр.: с. 109-110.

Інструкція для виконання практичної роботи № 2 - 3

Тема: Вплив особливостей темпераменту та характеру на міжособистісне спілкування.

2 Мета:

1.1 Засвоїти теоретичні поняття: темперамент, комунікабельність, сумісність темпераментів

1.2 Виявити свою темпераментну структуру, виявити рівень комунікабельності.

2 Матеріально - технічне та навчально - методичне забезпечення:

2.1 Інструкція для виконання практичної роботи;

2.2 Тест Г.Дж. Айзенка, тест "Оцінка рівня комунікабельності В.Ф. Ряховського"

3 Теоретичні відомості.

Темперамент – природні особливості поведінки людини, які проявляються в динаміці, тонусі і врівноваженості реакцій на життєві впливи.

Темперамент обумовлений біологічною організацією індивіда. Від нього не залежить ні вихованість, ні потреби особистості.

Існує 4 типи темпераменту: - холерики;
- сангвініки;
- флегматики;
- меланхоліки.

Кожен з них має різні психологічні характеристики.

САНГВІНІК - емоційний і відрізняється хорошою працездатністю. Він досить швидко орієнтується в незнайомій обстановці, ініціативний, оптимістичний, за короткий час входить в колектив, створює навколо себе позитивний мікроклімат, порівняно легко переживає невдачі. Разом з тим, уникає гострих проблем, часто спрощує поставлені завдання. Схильний до жартів, швидко переключає увагу.

ФЛЕГМАТИК - спокійний навіть в найскладніших ситуаціях, незворушний, стабільний і послідовний у прагненнях і відносинах. Дотримується виробленого розпорядку, прагне до системи, неквапливий і ґрунтовний. Разом з тим він інертний, повільно переключається з однієї роботи на іншу.

ХОЛЕРИК - відрізняється швидкістю дій і рішень, частою зміною настрою, підвищеною збудливістю. У взаєминах нерідко зайво різкий, прямолінійний в оцінках.

Характеризуються підвищеною агресивністю, невірноваженістю. Для нього характерна циклічність в роботі, різка зміна настрою, емоційні переломи. Часто призводить до конфліктів, не вміє себе стримувати. Має вплив на оточуючих, швидко переходить від однієї справи до іншого. Любить бути в центрі уваги.

МЕЛАНХОЛІК - швидко втомлюються, не впевнений у собі, тривожний і недовірливим. Добре розбирається у відтінках почуттів, обережний і обачний. Сором'язливий, сильно переживає з щонайменшого приводу. Важко пристосовується до нових людей.

4 Хід роботи

4.1 Визначити свій тип темпераменту за тестом.

Читаючи опитник тамперамента, потрібно відповісти на кожне запитання чи „ТАК”, чи „НІ”. Тоді записати свою відповідь поряд з номером запитання. Не потрібно витратити багато часу на обмірковування запитання. Дайте ту відповідь, яка перша прийде до думки. Відповідайте на всі запитання підряд, нічого не пропускаючи. Пам’ятайте, що тут не може бути хороших, чи поганих відповідей, це не випробування розуму, а лише виявлення особливостей поведінки. Чим щиріше ви відповісте на запитання, тим точніше зможете вивчити свій темперамент.

ПОЧИНАЙТЕ!

1. Ви часто відчуваєте потяг до нових вражень, до того щоб відчути збудження?
2. Чи часто ви відчуваєте, що вам необхідні друзі, які вас розуміють, можуть підбадьорити, втішити?
3. Чи вважаєте ви себе людиною безтурботною?
4. Чи дуже вам важко відмовлятихся від своїх намірів?
5. Ви обмірковуєте свої справи не поспішаючи, переважаєте почекаати, перш ніж діяти?

6. Ви завжди стримуєте свої обіцянки, не рахуючись з тим, що вам це не вигідно?
7. Чи часто у вас бувають спади і підйоми настрою?
8. Чи дієте ви і говорите швидко, не затримуючись на обмірковуванні?
9. Чи виникають у вас коли-небудь відчуття, що ви нещаслива людина, хоча ніякої поважної причини для цього не було?
10. Чи вірно, що ви майже на все могли б наважитись, якби діло пішло на суперечку?
11. Чи бентежитесь ви, коли побажаєте завести бесіду з цікавим незнайомцем?
12. Чи буває коли-небудь, що розізлившись ви виходите з себе?
13. Чи часто буває, що ви дієте під впливом миттєвого пориву?
14. Чи часто вас роздирають думки проте, що вам не слід було щось робити або не робити?
15. Чи віддаєте ви перевагу книгам зустрічам з друзями?
16. Чи вірно, що вас легко задіти?
17. Чи любите ви бути в компанії?
18. Чи були у вас такі думки, що ви не бажали б, щоб про них знали інші?
19. Чи вірно, що інколи у вас енергії стільки, що все горить у руках, а інколи зовсім зів'яли?
20. Чи віддаєте ви перевагу тому, щоб завжди мати поменше приятелів, але особливо близьких вам?
21. Ви багато мрієте?
22. Коли на вас кричать, то відповідаєте тим же?
23. Чи всі ваші звички приємні і бажані?
24. Чи здібні ви дати волю своїм почуттям і повеселитися в приємній гучній компанії?
25. Чи часто вас мучить відчуття провини?
26. Чи можна сказати про вас, що нерви у вас часто бувають напружені до крайності?
27. Ви маєте славу людини веселої і живої?
28. Після того, як діло зроблено, ви часто думками звертаєтесь до нього і гадаєте, що могли б зробити краще?
29. Ви за звичаєм відчуваєте себе спокійно, коли знаходитесь у компанії?
30. Чи буває, що ви передаєте чутки?
31. Чи буває, що вам не спиться від того, що приходять різні думки?
32. Якщо ви хочете взнати про що-небудь, то ви надаєте перевагу тому, щоб прочитати про це в книжці, чим спитати у друзів?
33. Чи буває у вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається вам робота, яка потребує пильної уваги?
35. Чи бувають у вас приступи тремтіння?
36. Якби ви знали, що сказане вами ніколи не буде розкрито, ви б висловлювалися в дусі загальноприйнятого?
37. Чи буває вам неприємно в компанії, де шуткують один над одним?
38. Ви дратівливі?
39. Вам подобається робота, яка потребує швидкої дії?

40. Чи вірно, що вам не дають спокою думки про різні неприємності і страхіття, які могли б виникнути, хоча все скінчилося благополучно?
41. Ви повільні і неспішні в рухах?
42. Ви коли-небудь спізнювались на побачення чи на роботу?
43. Чи часто вам сняться страхіття?
44. Чи вірно, що вам так подобається порозмовляти, що скористуєтесь своїм шансом порозмовляти навіть з незнайомою людиною?
45. Чи турбують вас які-небудь болі?
46. Ви почували б себе нещасливим, якби довго не могли бачитися зі своїми знайомими?
47. Чи можете ви назвати себе нервовою людиною?
48. Серед людей, яких ви знаєте, є такі, які вам явно не подобаються?
49. Чи можете ви сказати про себе, що ви впевнена в собі людина?
50. Вас легко задіти, якщо піддати критиці вади ваші або вашої роботи?
51. Ви вважаєте, що важко отримати справжнє задоволення від вечірки?
52. Чи турбує вас почуття, що ви чимось гірші ніж інші?
53. Вам не важко внести оживлення в досить нудну компанію?
54. Чи вас турбує, що ви говорите про речі, на яких зовсім не розумієтесь?
55. Чи турбуєтесь ви про своє здоров'я?
56. Чи любите ви підшутковувати над іншими?
57. Чи страждаєте ви безсонням?

Опитувальник темпераменту дозволяє діагностувати наступні його полярні властивості: екстраверсія – інтроверсія, нейротизм (емоційну збудженість) – стабільність (емоційна врівноваженість) і, крім того щирість у відповідях на запитання. При цьому слід скласти бали за відповіді „ТАК” (в коді вказати їх номера), а потім теж саме зробити з відповідями „НІ”. Після цього обчислюється загальна сума балів, яка характеризує конкретну властивість темпераменту.

КОД ОПИТУВАЛЬНИКА

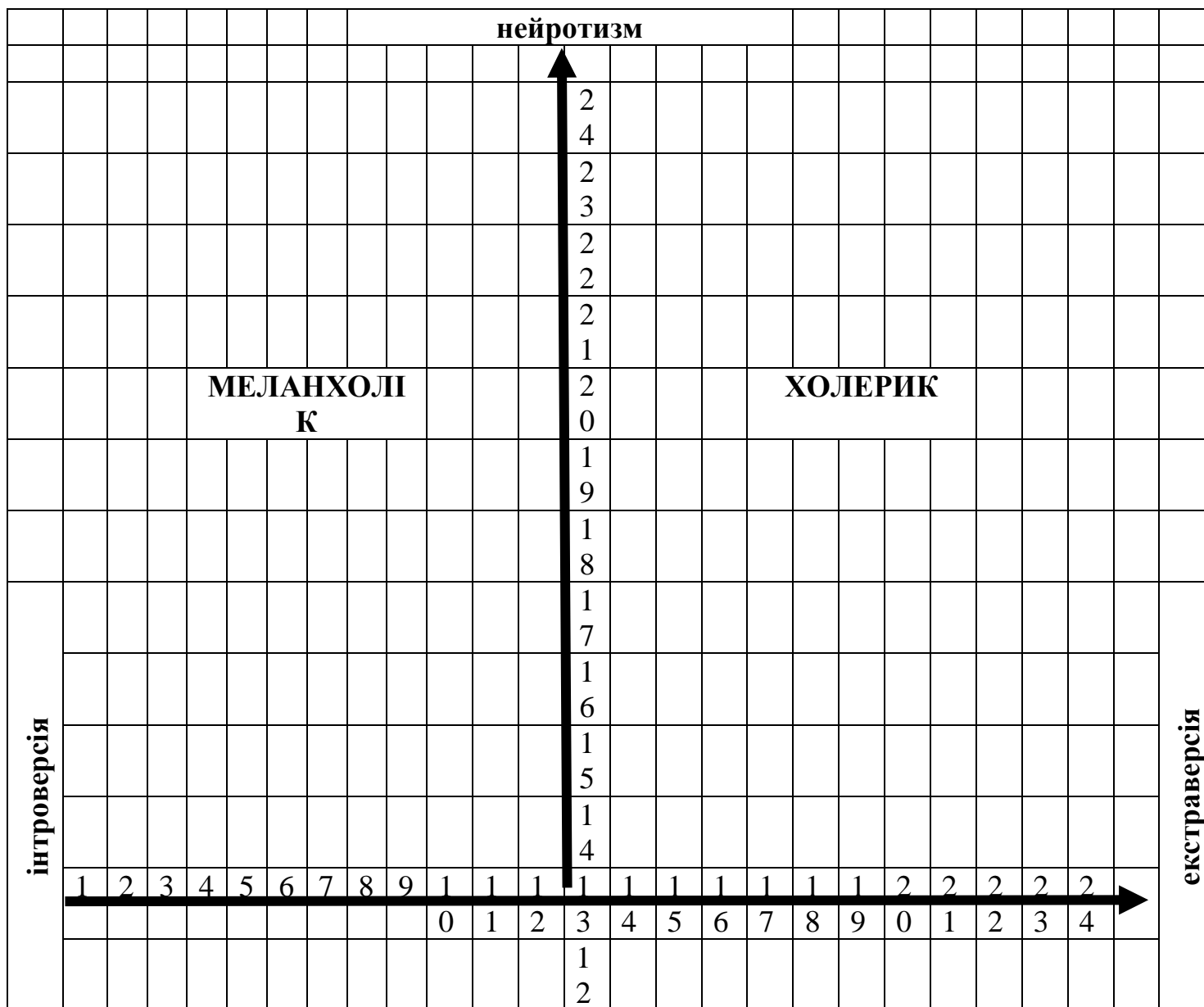
ЕКСПРАВЕРСІЯ – ІНТРОВЕРСІЯ: за кожну відповідь „ТАК” на запитання № 1,3,8,10,13,17,22,25,27,30,39,44,46,53,54,56, і з відповіддю „НІ” на запитання № 5,15,20,29,32,34,41,49,51 – поставте по 1 балу і просумуйте відповіді „ТАК” і „НІ” разом. Низькі значення суми (від 0 до 12) означають інтроверсію, а високі (більше 12) – екстраверсію.

НЕЙРОТИЗМ (емоційно-вольова нестабільність): за кожну відповідь „ТАК” на запитання № 2,4,7,9,11,14,16,19,21,23,26,28,31,35,38,40,43,45,47,50,52, поставте по 1 балу і порахуйте суму. Низькі значення суми (до 12 балів) означають емоційно-вольову стабільність, нейротизм відсутній. А високі значення (більше 12 балів) – емоційно-вольову нестабільність.

ШКАЛА НЕПРАВДИ: відповіді „ТАК” – на запитання № 6,24,36
 відповіді „НІ”- на запитання № 12,18,30,42,48,54

Якщо контрольна сума перевищує 5 балів, то відповіді не дійсні. По отриманих результатах – побудувати графік (знайти крапку перетину по даних координатах). В якій з чотирьох площин виявиться ця крапка, таким і буде ваш темперамент.

ЗА ОТРИМАНИМИ ДАНИМИ ПОБУДУЙТЕ ГРАФІК



14. Почувши в „кулуарах” помилкове висловлювання з питання, яке вам добре відоме, ви переважаєте промовчати, чим вступати до спору?
15. Чи викликає у вас невдоволення прохання допомогти кому-небудь у вирішенні службового питання, навчальної теми?
16. Чи з більшим задоволенням ви викладаєте свою точку зору в письмовому вигляді, ніж в усній формі?

Підрахуйте суму балів.

Оцінка відповідей:

“так” – 2 бали;

“іноді” – 1 бал;

“ні” – 0 балів.

Отримані бали підраховують, і за класифікатором визначають, до якої категорії належить досліджуваний.

30 – 31 бали. Ви явно не комунікабельні, і це ваша біда, тому що більше страждаєте від цього ви самі. Але і близьким вам людям нелегко. На вас важко покластися в справі, що вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути комунікабельними, контролюйте себе.

25 – 29 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, тому у вас мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не піддають вас паніці, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням – у вашій силі змінити ці особливості характеру. Хіба не буває, що під час сильного захоплення ви раптом стаєте цілком комунікабельним? Варто тільки змінитися.

19 – 24 балів. Ви певною мірою товариський, у незнайомій обстановці відчуваєтеся цілком впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все-таки з новими людьми сходитеся обережно, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму, до того ж безпідставного. Ці недоліки виправити можна.

14 – 18 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі у спілкуванні, одстоюєте свою точку зору без запалу. Без неприємних переживань ідете на зустріч з новими людьми. Не любите гучних компаній: екстравагантні витівки і багатослівність викликають у вас роздратування.

9 – 13 балів. Ви дуже товариські (часом навіть надміру). Зацікавлені, говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває викликає роздратування оточення. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Чого вам бракує, то це посидючості, терпіння і відваги в реакції на серйозні проблеми. При бажанні, однак, ви можете себе

змусити не відступати.

4 – 8 балів. Ви, напевне, хлопець хоч куди козак. Товарискість б'є з вас ключем. Ви завжди в курсі справ. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень чи навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхневе уявлення. Усюди почуваетесь у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї самої причини керівники і колеги ставляться до вас з деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цими фактами.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність є хворобливою. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, що не мають до вас ніякого відношення. Беретеся робити висновок про проблеми, у яких зовсім не компетентні. Хочете чи не хочете, ви часто буваєте причиною різних конфліктів у вашому оточенні. Запальні, вразливі, нерідко буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Так, вам треба попрацювати над собою і своїм характером! Насамперед виховуйте в собі терплячість і стриманість, шановливо ставтеся до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий стиль життя не минає безслідно.

4.3 Дайте відповіді на запитання:

4.3.1 Порівняйте ваш рівень комунікабельності з типом темпераменту. Зробіть висновки щодо отриманої позиції?

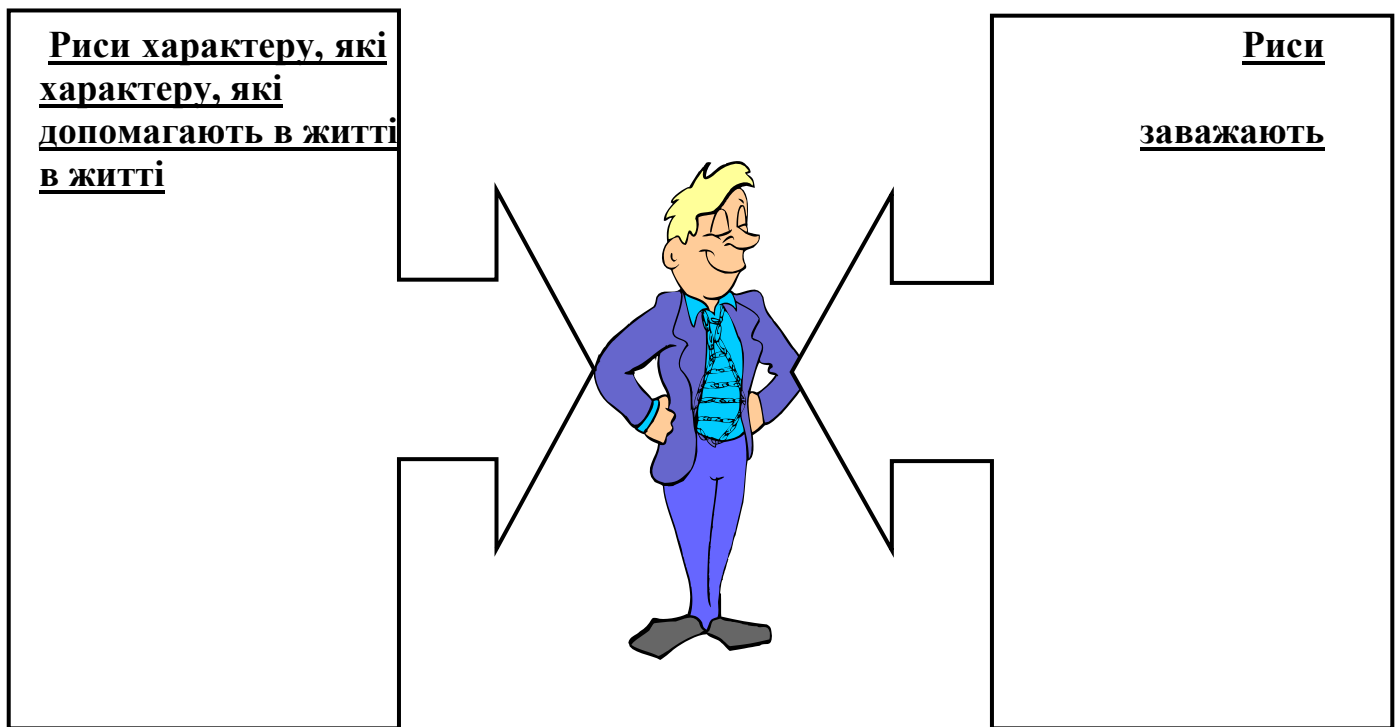
4.3.2 Які сильні сторони вашого темпераменту допомагають успішній діяльності? Які, навпаки, гальмують діяльність?

4.3.3 Які типи темпераменту між собою суміщуються, а які ні? Чому?

4.4 Заповніть таблицю своїми спостереженнями під час спілкування з людьми різних типів темпераменту.

Тип темпераменту	Особливості спілкування
Холерик	
Сангвінік	
Флегматик	
Меланхолік	

4.5 Напишіть в екранах риси характеру, які вам допомагають бути успішними в знаходженні взаємопорозуміння з іншими людьми, і ті, які заважають



5 Висновки

6 Контрольні питання.

6.1 Чому темперамент вважають природною особливістю?

6.2 Як співвідносяться між собою темперамент та характер?

Література

Петровський В.П. „Общая психология”.- Москва; ”Просвещение”, 1986

Єфімова Н.С. „Психология взаимопонимания”. – СПб: Питер, 2004.

Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.

Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.

Бороздина Г.В., Психология делового общения: Учебн. пособие. – 2-е иззд. – М.: Инфра – М -, 2001. – 356с.

Інструкція для виконання практичної роботи № 3

Тема: Розв’язання конфліктних ситуацій

1 Мета:

1.1 Закріпити теоретичні знання, одержані при вивченні даної теми

- 1.2 Сформувати навички адекватної поведінки в конфліктній ситуації
1.3 Сформувати вміння конструктивно підходити до вирішення конфліктних ситуацій

2 Матеріально - технічне та навчально - методичне забезпечення:

- 2.1 Інструкція для виконання практичної роботи;
2.2 Приклади конфліктних ситуацій.
2.3 Тест «Дослідження особливостей реагування в конфліктній ситуації».
Методика К. Томаса.

3 Теоретичні відомості:

Конфлікт - це ситуація, набір обставин, при якій виникає:

1) зіткнення протилежних сторін, сил чи поглядів; 2) відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами; або спостерігається; 3) внутрішній дискомфорт однієї особи.

У конфліктній ситуації кожна зацікавлена сторона прагне відстоювати та досягати реалізації власних мети, цілей, думок, завдань, точки зору, при цьому вона наводить аргументи на свою користь, перешкоджає опоненту чинити так само, використовує всі прийнятні у даній ситуації заходи та форми впливу і намагається здолати опір іншої сторони.

Першоджерелом конфлікту або умовою його виникнення вважається **конфліктна ситуація** - тобто, ситуація, у якій одна із складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення стосунків між конфліктуючими сторонами. Тут вступає у силу ще один з основних законів філософії - закон переходу кількісних змін у якісні. Конфлікт не виявляється доти, поки існуюча ситуація або влаштовує усі задіяні чи зацікавлені сторони, або ж ці сторони ще не в змозі вплинути на розвиток ситуації, не володіють достатнім потенціалом (тобто конфлікт прихований).

Конфліктна ситуація, що вимагає вирішення, передбачає існування кількох обов'язкових елементів:

- учасників конфлікту (дві або більше сторони, що переслідують не схожі чи прямо протилежні цілі);
- об'єкт конфлікту (конкретне явище, причина, стан справ, навколо якого розгортається суперечка);
- рушійну силу - інцидент (факт зіткнення протилежних сил).

Об'єкт конфлікту та його учасники у своїй сукупності утворюють предмет конфлікту, тобто вони розглядаються як необхідні обов'язкові умови виникнення конфліктної ситуації. Інцидент призводить до початку конфлікту, відіграє роль каталізатора. Конфліктна ситуація визначається об'єктивними обставинами, а інцидент виникає випадково, коли створені необхідні передумови.

Типову схему конфлікту можна узагальнити так:

УЧАСНИКИ + **ОБ'ЄКТ** + **ІНЦИДЕНТ** =
КОНФЛІКТ
КОНФЛІКТУ **КОНФЛІКТУ**





Рис. 1 Природа конфлікту

Існуючі способи вирішення конфліктних ситуацій розподіляються на дві категорії: структурні та міжособові.

До арсеналу *структурних методів* належать:

- роз'яснення вимог до змісту роботи (делегування окремим особам чи структурним підрозділам чітко окреслених повноважень для виконання покладених функцій і ознайомлення з відповідальністю за їх виконання, оперативне доведення максимуму наявної корисної інформації з цього питання);

- принцип використання ієрархії (звернення до керівника) при вирішенні конфліктних ситуацій. Ієрархія визначає порядок взаємодії та підпорядкованість, регулює інформаційні потоки і вказує на те, яка особа відповідальна за ухвалення конкретного управлінського рішення;

- підпорядкування цілей підрозділів загально-організаційним цілям. Загальна мета організації, якій підпорядковується решта цілей підрозділів, змушує всі ланки, формальні та неформальні групи і окремих осіб сприяти її досягненню;

- вплив на поведінку через систему винагород.

Міжособові способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки, що їх має обрати конкретна людина при появі перших симптомів конфліктної ситуації - загострення досі прихованих суперечностей чи втручання сторонніх сил, які зміщують акценти у розстановці сил. Це, зокрема:

- 1. ухилення** - мається на увазі, що людина (група людей, підприємство, складова соціуму), передбачаючи наперед загострення ситуації прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей;
- 2. згладжування** - тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін;
- 3. суперництво** - контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту, особа, яка наділена владою і повноваженнями втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло;
- 4. компроміс** - тимчасове чи нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовольняє всі сторони, які беруть участь у конфлікті. Суперники (опоненти) йдуть на взаємні поступки, частково приймають точку зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на

майбутнє, залишаючи його відкритим;

5. співробітництво - найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як "за", так і "проти", йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

4 Хід роботи:

4.1 За допомогою методики К. Томаса виявіть власний варіант поведінки в конфліктній ситуації.

Інструкція: Опитувальник К.Томаса складається з 30 пар тверджень. Уважно прочитайте кожен пар тверджень, що є варіантами відповідей, і виберіть з цієї пари те твердження, яке Вас більше приваблює. Обираючи варіант, уявляйте типові ситуації, фіксуйте варіант, якій відповідає вашій типовій поведінці.

Опитувальник Томаса.

1. а) Інколи я надаю можливість іншому взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

б) Ніж обговорювати те, у чому ми не погоджуємося, я намагаюсь звернути увагу на те, з чим ми згодні.

2. а) Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюсь владнати справи з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. а) Звичайно я наполегливо домагаюсь свого.

б) Я намагаюсь заспокоїти іншого, основною метою вважаю збереження стосунків.

4. а) Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

б) Інколи я поступаюсь власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. а) Розв'язуючи спірне питання, я увесь час намагаюсь знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюсь досягнути своєї мети.

6. а) Я намагаюсь уникати неприємностей для себе.

б) Я намагаюсь досягнути своєї мети.

7. а) Я намагаюсь відкласти розв'язання спірного питання, щоб вирішити його остаточно з часом.

б) Я вважаю за можливе поступитись чимось, щоб досягнути чогось іншого.

8. а) Звичайно, я наполегливо домагаюсь свого.

б) Насамперед я намагаюсь чітко з'ясувати, у чому суть інтересів, що зачіпаються, і спірних питань.

9. а) Я вважаю, що не завжди слід хвилюватися з приводу протиріч, що виникають.

б) Я докладно зусиль для досягнення власної мети.

10. а) Я твердо прагну до досягнення своєї мети.

б) я намагаюсь знайти компромісне рішення.

11. а) Насамперед я намагаюсь чітко з'ясувати, у чому суть інтересів, що зачіпаються і спірних питань.

б) Я намагаюсь заспокоїти іншого, основним вважаю збереження наших

стосунків.

12.a) Здебільшого я уникаю позиції, яка може викликати суперечку.

б) Я надаю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13.a) Я пропоную середню позицію.

б) Я наполягаю на тому, щоб було зроблено по-моєму

14.a) Я роз'яснюю іншому свою точку зору і розпитую про його погляди

б) Я намагаюсь показати іншому логіку і переваги моїх поглядів

15.a) Я намагаюсь заспокоїти іншого, основним вважаю збереження наших стосунків.

б) Я намагаюсь зробити усе необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.a) Я намагаюсь не зачіпати почуттів іншого.

б) Я намагаюсь переконати іншого у перемогах моєї позиції.

17.a) Звичайно я наполегливо домагаюсь свого.

б) Я намагаюсь зробити усе необхідне, щоб уникати зайвої напруженості.

18.a) Якщо це зробить іншого щасливим, я надаю йому можливість настояти на своєму.

б) Я надаю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19.a) Насамперед я намагаюсь чітко з'ясувати, у чому суть інтересів та спірних питань.

б) Я намагаюсь відкласти вирішення спірного питання, щоб вирішити його з часом остаточно.

20.a) Я намагаюсь негайно подолати наші протиріччя.

б) Я намагаюсь знайти найкраще співвідношення зиску і втрат для обох.

21.a) Коли я веду переговори, я намагаюсь бути уважним до побажань іншого.

б) Я завжди схильюсь до прямого обговорення проблеми.

22.a) Я намагаюсь знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншого.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.a) Як правило, я намагаюсь задовольнити бажання кожного з нас.

б) Інколи я надаю можливість іншому взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24.a) Якщо позиція іншого видається йому дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюсь переконати іншого у необхідності прийти до компромісу.

25.a) Я намагаюсь показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

б) Коли я веду переговори, я намагаюсь бути уважним до побажань іншого.

26.a) Я пропоную середню позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.a) Здебільшого я уникаю позиції, яка може викликати суперечку.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я надаю йому можливість настояти на своєму.

28.a) Звичайно я наполегливо домагаюсь свого.

б) Залагоджуючи ситуацію, я звичайно намагаюсь знайти підтримку іншого.

29.а) Я пропоную середню позицію.

б) Думаю, що не завжди слід турбуватись з приводу яких-небудь розбіжностей.

30.а) Я намагаюсь не зачепити почуттів іншого.

б) Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоби спільно з іншою зацікавленою особою ми могли досягти успіху.

КЛЮЧ:

Суперництво: 3а, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а;

Співробітництво: 2б, 5а, 6б, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б;

Компроміс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а;

Ухилення: 1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б;

Згладжування: 1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

4.2. Розгляньте запропоновану конфліктну ситуацію і поміркуйте, як її можна вирішити. Зробіть схематичний розбір даної ситуації. (ситуація додається)

Конфліктні ситуації для вирішення

Завдання 1

Ви недавно призначені менеджером по кадрам. Ви ще погано знаєте співробітників фірми, співробітники ще не знають вас особисто. Ви йдете на нараду до генерального директора. Проходите повз курильню кімнату і помічаєте двох співробітників, які курять і про щось жваво розмовляють. Повертаючись із наради, що тривала одну годину, ви знову бачите тих же співробітників у курилці за бесідою. Питання. Як би ви повели себе в даній ситуації?

Завдання 2

Ви начальник відділу. У відділі напружена обстановка, зриваються строки виконання робіт. Не вистачає співробітників. Вийжджаючи у відрядження, ви випадково зустрічаєте свою підлеглу - молоду жінку, що вже два тижні перебуває на лікарняному. Але ви бачите, що вона повністю здорова. Вона когось із нетерпінням зустрічає в аеропорту.

Питання. Як ви будете поводитися в цьому випадку?

Завдання 4

Керівник прийняв на роботу фахівця, що повинен працювати в підпорядкуванні у його заступника. Прийом на роботу не був погоджений із заступником. Незабаром виявилася нездатність прийнятого працівника виконувати свої обов'язки. Заступник службовою запискою доповідає про це керівникові...

Питання. Як би Ви повелися на місці керівника? Програйте можливі варіанти.

Ситуація 5

У вас у підрозділі є декілька підлеглих, які здійснюють невмотивовані дії. Ви бачите їх постійно разом, при цьому вам здається, що ви знаєте, хто в них неформальний лідер. Вам потрібно змусити їх добре працювати, а не влаштовувати «тусовки» прямо на робочому місці. Ви не знаєте, який інтерес їх поєднує. Що ви зробите для зміни ситуації й поліпшення роботи?

Ситуація 6

Ви прийняли на роботу молодого здатного юриста (тільки що закінчив Інститут зовнішньоекономічних зв'язків, економіки й права), що гарно справляється з роботою. Він провів уже кілька консультацій, і клієнти їм дуже задоволені. Разом з тим він різкий і зарозумілий у спілкуванні з іншими працівниками, особливо з обслуговуючим персоналом. Ви щодня одержуєте такого роду сигнали, а сьогодні надійшла письмова заява від вашого секретаря із приводу його брутальності. Які зауваження і який образ необхідно зробити молодому фахівцеві, щоб змінити його стиль спілкування в колективі?

Ситуація 7

Ваш заступник дуже досвідчений фахівець, він дійсно знає роботу як «свої п'ять пальців», практично він незамінний, коли він поруч, ви впевнені, що все буде добре. Однак ви знаєте, що він байдужа людина й ніякі «людські» проблеми його не цікавлять. Від цього в колективі останнім часом стало тривожно, деякі колеги збираються подати заяви про звільнення, тому що він їх скривдив. Ви намагалися в неформальній бесіді з ним обговорити це, але він навіть не розуміє, про що ви говорите, його цікавить тільки план і прибуток. Як потрібно впливати на свого заступника, щоб змінити його стиль взаємодії з персоналом? Що ви почнете?

Ситуація 8

Робочі протягом всієї ночі розвантажували вагони з вантажем для заводу. Потрібен відпочинок, але директор відпочинку не дав, а відправив робочих на господарські роботи – через 2 дні приїзд комісії і перевірка. Робітники не задоволені. Але виконують вимоги. Однак, під час обіду вони відмовляються від їжі і погрожують припинити роботу. Ви – директор заводу. Дізнавшись про це від бригадира, Ви негайно приїхали в їдальню. Ваші дії?

Ситуація 9

Ваш підлеглий, зрілий і талановитий фахівець творчого типу, має високий статус і особистісні досягнення, користується великою популярністю у ділових партнерів, вирішує будь-які проблеми і чудово взаємодіє в колективі. Як працівник він незамінний. Разом з тим у вас не склалися стосунки з цим працівником. Він не сприймає вас як керівника, веде себе досить самовпевнено і амбіційно. Ви розумієте, що його ставлення до вас може відбитися на ваших взаєминах з підлеглими і підірвати Ваш авторитет. Необхідно якимось чином змінювати ситуацію. Ваші дії?

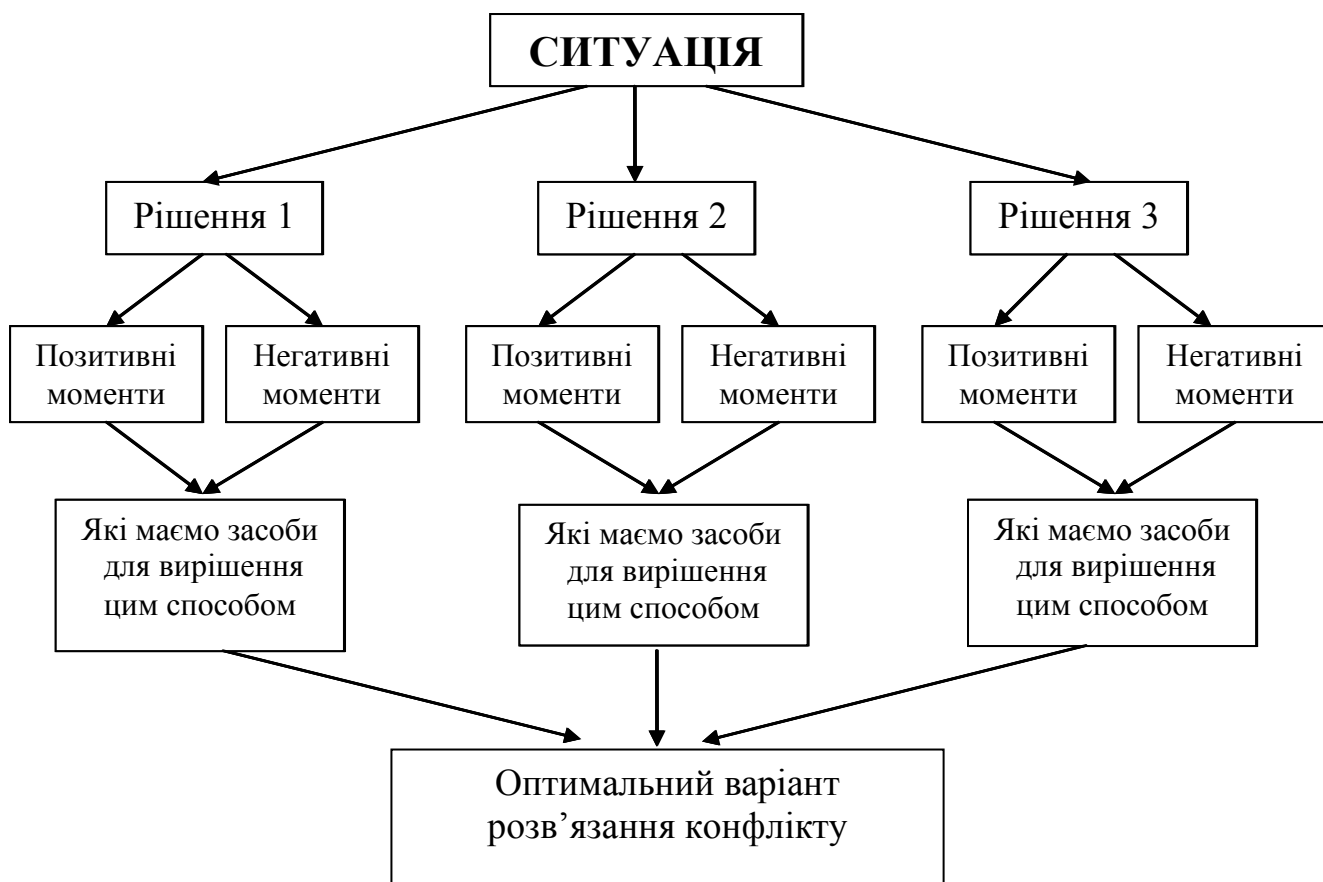
Ситуація 10

Бригада слюсарів-лекальщиків (шість чоловік) завжди трималася дуже згуртовано. Члени бригади, незважаючи на суттєву різницю у віці, часто проводили разом і вільний час. Старші до молодших ставилися поблажливо, молодші до старших - з повагою. Коли один з членів бригади пішов на пенсію,

в неї був прийнятий молодий слюсар Акімов, який роки два чи три тому закінчив ПТУ. Спочатку до нього поставилися насторожено. Але через місяць-два між ним і бригадою склалися цілком дружні стосунки, він був прийнятий в колектив, став «своїм».

Ще через два місяці ситуація змінилася. Акімову як молодому і не дуже досвідченому працівнику доручили виготовлення великої серії стандартних лекал. Використовуючи традиційну технологію, він мав би зарібок на середньому для бригади рівні. Однак Акімов швидко здогадався, як можна раціоналізувати роботу. Він брав десяток заготовок і приварюють їх одну до одної. Потім він вирізав потрібну форму відразу ж на всьому пакеті, шліфував торці, роз'єднував пакет і обробляв поверхню кожного лекала. Незабаром Акімов перекрив норми виробітку в три-п'ять разів, зарібок його став швидко рости і в півтора рази перевищив зарібок бригадира.

На Акімова в бригаді почали косо поглядати і помічати в його поведінці безліч вад. Нарешті, настав повний розрив відносин. Акімов попросив начальника цеху перевести його в іншу бригаду. Але виявилось, що й інші бригади слюсарів не хочуть його приймати до себе. Ви - керівник. Ви вважаєте, що потрібно зберегти добрі стосунки в колективах, але в той ж час не хочете втратити такого перспективного працівника. Ваші дії в даній ситуації?



4.3 Проаналізуйте ситуацію та дайте відповіді на наступні запитання:

- 4.3.1. В чому складність даної ситуації?
- 4.3.2. Які мотиви поведінки персонажів конфлікту?
- 4.3.3. Визначте вид даного конфлікту?
- 4.3.4. На якій стадії розвитку знаходиться даний конфлікт?

5 Висновки

6 Контрольні питання:

- 6.1. Вкажіть причини, що можуть привести до виникнення та розвитку конфлікту?
- 6.2. Яку роль відіграє керівник при вирішенні конфліктів?
- 6.3. Вказати методи розв'язання конфліктів?

Література

- 1 Девід Гурдт. Ролевые игры. Практическое руководство,- СПб: Питер, 2002.
- 2 Тарнавська Н.П., Пушкар Р.М. Менеджмент: теорія і практика: підручник для ВУЗів. - Тернопіль 1997.
- 3 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов/ под ред. проф. Лавриненко.- М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 4 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.
- 5 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., -К.: Викар, 2002. – 223с.
- 6 Осовська Г.В., Комунікації в менеджменті: курс лекцій. – К.: „Кондор”, 2003.