

**Методичні вказівки
до самостійної та індивідуальної роботи
з дисципліни «Етика та психологія ділових
відносин» для студентів спеціальностей
051 – «Економіка», 073 – «Менеджмент»,
075 – «Маркетинг», 076 – «Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність»**

Міністерство освіти та науки України
Вінницький національний технічний університет

Методичні вказівки
до самостійної та індивідуальної роботи
з дисципліни «Етика та психологія ділових відносин»
для студентів спеціальності 051 – «Економіка»,
073 – «Менеджмент», 075 – «Маркетинг»,
076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Вінниця
ВНТУ
2022

Рекомендовано до видання Методичною радою Вінницького національного технічного університету Міністерства науки та освіти України (протокол № 10 від 19.05.2022 р.)

Рецензенти:

А. І. Теклюк, кандидат філософських наук, доцент кафедри філософії та гуманітарних наук ВНТУ

О. П. Прозор, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри вищої математики ВНТУ

Методичні вказівки до самостійної та індивідуальної роботи з дисципліни «Етика та психологія ділових відносин» для студентів спеціальностей 051 – «Економіка», 073 – «Менеджмент», 075 – «Маркетинг», 076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад. М. Д. Прищак. – Вінниця : ВНТУ, 2022. – (PDF, 65 с.)

Методичні вказівки передбачається використовувати в процесі самостійної та індивідуальної роботи студентів в підготовці до практичних занять.

Методичні вказівки розроблені відповідно до програми дисципліни «Етика та психологія ділових відносин» для студентів спеціальностей 051 – «Економіка», 073 – «Менеджмент», 075 – «Маркетинг», 076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

ЗМІСТ

1 Мета та завдання навчальної дисципліни «Етика та психологія ділових відносин».....	4
2 Програма навчальної дисципліни.....	9
3 Методичні вказівки до опанування теоретичного курсу дисципліни	11
4 Творчі завдання до теоретичного курсу дисципліни	32
5 Методичні вказівки до проведення дидактичної гри «Що? Де? Коли?» для обговорення популярних робіт з психології	34
6 Методичні вказівки до проведення лабораторного практикуму.....	38
7 Запитання для самоперевірки	56
8 Тестові завдання для самоконтролю	59
9 Список рекомендованої літератури.....	63

1 Мета та завдання навчальної дисципліни «Етика та психологія ділових відносин»

Для сучасного демократичного суспільства не все одно, яким буде фахівець із вищою освітою: тільки висококваліфікованим ремісником чи, крім фахової підготовленості, він ще й стане висококультурною, духовною особистістю. Метою вищої освіти є розвиток особистості, сутністю якої є духовність, соціальна та професійна компетентності як основи (умови, критерію) ефективної взаємодії людини у світі. Етична та психологічна компетентність, а особливо етична та психологічна культура, загалом є однією з ключових факторів розвитку особистості – розвитку соціальної, професійної компетентності та духовності.

Особливу роль етична та психологічна культура відіграє в діловій сфері життя людини, зокрема в діяльності менеджера, в основі якої комунікативність (взаємодія) в системі «людина – людина». Тому, етична та психологічна підготовка студентів (менеджерів, маркетологів, економістів, працівників сфери підприємництва, торгівлі та біржової діяльності) має велике значення для їх успішної професійної діяльності.

Метою вивчення дисципліни є опанування студентами системи знань, набуття вмій та навичок в сфері етики та психології ділових відносин, формування у студентів елементів етичної та психологічної культури як визначального чинника діяльності менеджера.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- об'єкт, предмет та головні завдання наук: психологія, етика, етика та психологія ділових відносин;
- значення етичних та психологічних знань для життєвої та професійної реалізації;
- структуру кожного із розділів дисципліни;
- визначення та зміст основних категорій дисципліни;
- історію становлення й розвитку етики та психології ділових відносин;
- набуття теоретичних знань психологічних та етичних засад діяльності менеджера.

При вивченні дисципліни студент повинен *вміти*:

- досліджувати і аналізувати різноманітні джерела;
- проводити психологічні дослідження внутрішнього світу особистості та зовнішніх (соціально-психологічних) аспектів її діяльності, зокрема професійної;
- застосовувати набуті теоретичні та практичні знання, вміння та навички як у різних ситуаціях особистостого життя, так у ситуаціях професійної діяльності.

Завданням вивчення дисципліни є оволодіння студентами освіти відповідних компетентностей та набуття програмних результатів навчання.

Спеціальність 073 – «Менеджмент». Освітні програми «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», «Менеджмент фінансово-кредитної діяльності», «Менеджмент інформаційних технологій», «Менеджмент виробничої та комерційної діяльності», «Логістика».

Інтегральна компетентність – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни:

ЗК 03. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 08. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК 06. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Програмні результати навчання:

РН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

РН14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

РН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

Спеціальність 075 – «Маркетинг». Освітня програма «Маркетинг».

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни:

ЗК03. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК09. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК11. Здатність працювати в команді.

ЗК14. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Програмні результати навчання:

РН10. Пояснювати інформацію, ідеї, проблеми та альтернативні варіанти прийняття управлінських рішень фахівцям і нефахівцям у сфері маркетингу, представникам різних структурних підрозділів ринкового суб'єкта.

РН14. Виконувати функціональні обов'язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.

РН15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

РН18. Демонструвати відповідальність у ставленні до моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства у професійній маркетинговій діяльності.

Спеціальність 076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».
Освітня програма «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни:

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність діяти відповідально та свідомо.

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

Програмні результати навчання:

РН 6. Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей.

РН 10. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

Поточний та підсумковий контроль знань студентів проводиться шляхом фронтального, індивідуального чи комбінованого опитування студентів під час практичних занять, колоквіумів, тестування, заліку.

На позааудиторну роботу виносяться вивчення окремих проблем курсу, написання контрольної роботи (для студентів заочної форми навчання), підготовка до практичних занять, колоквіумів, тестування, заліку.

Спеціальність 51 – «Економіка». Освітня програма «Економіка».

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач в результаті вивчення дисципліни:

ЗК02. Здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Програмні результати навчання:

РН 02. Відтворювати моральні, культурні, наукові цінності, примножувати досягнення суспільства в соціально-економічній сфері, пропагувати ведення здорового способу життя.

РН 14. Визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку.

РН 22. Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.

РН 23. Показувати навички самостійної роботи, демонструвати критичне, креативне, самокритичне мислення.

Під час вивчення дисципліни «Етика та психологія ділових відносин» застосовуються такі форми контролю:

– для поточного контролю – фронтальні опитування, тести, контрольні роботи, творчі завдання;

– для підсумкового контролю – колоквиум.

На позааудиторну роботу виноситься вивчення окремих проблем курсу, написання контрольної роботи (для студентів заочної форми навчання), підготовка до практичних занять, колоквиумів, тестування, заліку.

Ключовим елементом розвитку суб'єктності людини є самостійність. Важливим чинником розвитку самостійності особистості є посилення ролі самостійної навчальної роботи студентів. Це пов'язано як із вимогами до сучасного фахівця з вищою освітою, необхідністю займатися самоосвітою впродовж усього професійного життя.

Саме на реалізацію завдань розвитку самостійності студента направлені розроблені методичні вказівки. Вони допоможуть студенту в його самостійному та індивідуальному опануванні змісту навчальної дисципліни «Етика та психологія ділових відносин».

2 Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1 Основи психології та етики

Тема 1. Предмет, структура та методи психології.

Предмет та завдання дисципліни «Етика та психологія ділових». Ділові відносини та психологія. Завдання та предмет курсу «Психологія». Значення психологічних знань в житті та діяльності людини. Етапи розвитку психологічних знань. Зв'язок психології з іншими науками. Структура психологічної науки. Основні методи науково-психологічних досліджень, їх використання, позитивні сторони та недоліки.

Тема 2. Психологія особистості. Сучасні психологічні теорії особистості.

Визначення понять «людина», «індивід», «індивідуальність», «особистість».

Сучасні психологічні теорії особистості. Психоаналіз (фрейдизм, неофрейдизм). Біхевіоризм. Гуманістична психологія особистості. Гештальтпсихологія. Когнітивна психологія. Структурний та трансактний аналіз Е. Берна. Використання психологічних теорій особистості в менеджменті.

Тема 3. Структура основних форм процесів психіки: пізнавальні, емоційні, вольові.

Пізнавальні процеси психіки особистості. Відчуття, сприймання як початкові рівні пізнання. Мислення. Індивідуальні особливості мислення. Пам'ять. Види пам'яті. Увага. Властивості уваги. Уява. Значення уяви у формуванні творчої особистості. Мова та її значення у спілкуванні. Роль пізнавальних процесів психіки особистості в професійній діяльності менеджера.

Емоційні процеси психіки. Регулятивна функція психіки. Емоції та почуття. Природа і функції емоційних явищ.

Вольові процеси психіки. Воля. Природа та функції волі. Розвиток вольової сфери особистості.

Роль емоційних та вольових процесів психіки в професійній діяльності менеджера.

Тема 4. Психічні стани особистості. Стрес.

Психічні стани особистості та їх види. Стрес. Засоби подолання стресу. Проблема стресу в бізнесі та менеджменті.

Тема 5. Психічні властивості особистості.

Психічні властивості особистості та їх види. Екстраверсія та інтроверсія. Темперамент. Характеристика типів темпераменту. Вплив темпераменту на професійну діяльність людини. Характер особистості. Акцентуації характеру. Задатки і здібності особистості. Формування та розвиток професійних здібностей менеджера.

Самооцінка особистості та її рівні. Психологічні та педагогічні аспекти формування та зміни самооцінки особистості. Самооцінка керівника.

Тема 6. Соціальна психологія. Основи конфліктології.

Поняття соціальної групи. Класифікація груп. Рівні розвитку груп. Колектив. Формування та розвиток соціальних груп (колективів) в організації.

Соціально-психологічні аспекти взаємовідносин в соціальних групах. Соціально-психологічний клімат соціальної групи.

Соціальна психологія та ділові відносини.

Основи конфліктології. Взаєморозуміння. Поняття конфлікту. Види конфлікту. Стадії (етапи) конфлікту. Міжособистісні конфлікти. Управління міжособистісними конфліктами та їх вирішення. Конфліктологія ділові відносини.

Тема 7. Основи етики.

Категоріально-понятійний апарат етики: етика, мораль, моральність, моральні цінності. Добро та зло як фундаментальні категорії етики. Свобода та відповідальність особистості. Суб'єктність як ключова умова розвитку та успішної самореалізації особистості.

Змістовий модуль 2 Етичні та психологічні засади ділових відносин

Тема 8. Теоретико-методологічні засади курсу «Етика та психологія ділових відносин».

Етика, бізнес, менеджмент – співвідношення явищ і понять. Дискредитація етики в ХХ ст. Суперечки про цінності. Глобалізація. Принцип відповідальності. Етика відповідальності. Етика відповідальності як методологічна основа сучасного бізнесу та менеджменту.

Етика ділових відносин. Ділові відносини як етична проблема. Етика бізнесу як окрема сфера знання. Розвиток етики бізнесу. Декларація Ко – «Принципи бізнесу» Глобальний договір ООН. Соціальна відповідальність бізнесу. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті. Інституалізація етичних основ діяльності організації. Корпоративні (етичні) кодекси.

Психологія ділових відносин. Ділові відносини як психологічна проблема. Психологічні засади сучасного бізнесу. Психологічні знання як фактор розвитку бізнесу. Менеджмент як психологічна проблема. «Психологія ділових відносин» як етична категорія. Системність, синтетичність етичних та психологічних основ ділових відносин.

Розвиток етики та психології ділових відносин в Україні.

Категоріально-понятійний апарат етики та психології ділових відносин.

Поняття етикету. Етика та етикет. Особливості ділового етикету. Діловий етикет як економічна категорія.

Поняття ділового протоколу.

Предмет, завдання та структура етики та психології ділових відносин як науки.

Структура курсу «Етика та психологія ділових відносин»

Тема 9. Етичні та психологічні засади ділових відносин в діяльності організації.

Етика та етикет у взаєминах керівника з підлеглими. Психологічні аспекти взаємин керівника і підлеглих.

Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу. Психологічні аспекти взаємин з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Гендерні засади ділових відносин в організації.

Національні особливості ділових відносин з представниками різних країн світу.

Тема 10. Корпоративна культура.

Інституалізація етичних та психологічних основ ділових відносин в організації.

Означення корпоративної культури. Рівні та зміст корпоративної культури. Корпоративні цінності. Корпоративний дух. Актуалізація (зовнішні прояви) корпоративної культури. Фірмовий стиль та його елементи.

Формування корпоративної культури.

Тема 11. Ділове спілкування.

Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості. Ділове спілкування та його особливості. Моральні аспекти ділового спілкування. Способи ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. Індивідуальні ділові бесіди. Особливості бесід по телефону. Форми колективного обговорення проблеми. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

Тема 12. Ділові зустрічі та переговори.

Домовленість та підготовка до ділових зустрічей. Проведення ділових зустрічей. Особливості проведення ділових переговорів.

Тема 13. Імідж ділової людини та організації.

Імідж як основа успіху ділової людини. Етичні та психологічні основи формування іміджу ділової людини. Зовнішній вигляд ділової людини. Імідж організації.

Тема 14. Ділові прийоми

Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Види прийомів. Культура організації прийому та поведінки за столом.

3 Методичні вказівки до опанування теоретичного курсу дисципліни

Зміст курсу

- Тема 1. Предмет, структура та методи психології.
- Тема 2. Психологія особистості. Сучасні психологічні теорії особистості.
- Тема 3. Структура основних форм процесів психіки: пізнавальні, емоційні, вольові.
- Тема 4. Психічні стани особистості. Стрес.
- Тема 5. Психічні властивості особистості.
- Тема 6. Соціальна психологія. Основи конфліктології.
- Тема 7. Основи етики.
- Тема 8. Історія і сучасний стан становлення етичних засад економічної діяльності (бізнесу) та менеджменту.
- Тема 9. Сутність та зміст курсу «Етика та психологія ділових відносин»
- Тема 10. Етичні та психологічні засади ділових відносин.
- Тема 11. Корпоративна культура.
- Тема 12. Ділове спілкування.
- Тема 13. Ділові зустрічі та переговори.
- Тема 14. Імідж ділової людини та організації.
- Тема 15. Ділові прийоми.

Тема 1 Предмет структура та методи психології

➤ Перелік питань до теми

- 1 Визначення предмета психологічної науки.
- 2 Етапи розвитку психологічних знань.
- 3 Структура психологічної науки.
- 4 Основні методи психологічних досліджень.

➤ Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми

Основою усвідомлення необхідності засвоєння відповідної системи знань є визначення ролі цих знань в житті та діяльності людини. Тому першим кроком процесу вивчення психології є відповідь на питання ролі психологічних знань та умінь в житті та діяльності людини.

Кожна людина замислюється над питаннями: Як стати щасливим? Як стати успішним? Як самореалізуватись? Що я можу зробити, щоб щасливими були близькі мені люди?

Щоб дати відповідь на ці питання, потрібно поставити інші ключові запитання: Хто я? Що у мене є таке, що допоможе мені бути щасливим, реалізувати себе, досягти успіху в різних сферах життя? Який мій ресурс: пізнавальна сфера (мислення, пам'ять, увага, уява та ін.) емоції та почуття, воля, темперамент, характер, здібності, самооцінка та ін.? Як я можу цей ресурс використовувати, що мені буде допомагати в житті, а що заважати, що я можу змінити в собі, а що ні? Психологія дає відповіді на ці питання.

Але ще важливішим є знання інших людей, їх внутрішнього світу: потреб, почуттів, темпераменту, характеру, самооцінки та ін. Саме знання людини дає можливість розуміти інших, адекватно поводитись, дарувати щастя в сімейному житті, виховувати та навчати дітей, бути успішним та авторитетним керівником, мати друзів, налагоджувати та підтримувати гарні стосунки з людьми, не конфліктувати або уміти вирішувати конфлікти, не дозволяти маніпулювати собою, а в кінцевому результаті бути щасливим самому, успішно самореалізуватись в житті. Знання з психології допоможуть в цьому.

Особливо важливу роль відіграють психологічні знання та вміння, психологічна компетентність та психологічна культура загалом в діяльності менеджера. Адже менеджмент в своїй основі є управління людьми.

Другим кроком визначення методологічних засад психології є означення понять «психологія», «психіка» та визначення предмету психології. Генеза психології вимагає знайомство з історичними аспектами розвитку психологічних знань, зокрема поглядами на означення понять «психіка» та визначення предмету психології. Тому, в навчальній програмі заплановано визначення та короткий аналіз етапів розвитку психологічних знань.

Сучасна психологія є цілісна система знань, до якої входять понад три десятки галузей психологічних знань. При ознайомленні з галузями психології потрібно звернути увагу на загальну психологію, психологію особистості, соціальну психологію та психологію менеджменту (управління).

Кожна наука застосовує систему методів наукового дослідження. Тому останнім питанням теми є аналіз основних методів психології: спостереження, опитування, тестування, експеримент. В процесі опанування знань відповідного методу потрібно акцентувати увагу на питаннях: 1) види методу, 2) позитивні сторони та недоліки використання методу.

➤ *Глосарій основних понять теми*

- **Психологічна культура особистості** (як елемент загальної культури) – сукупність психологічних здібностей, знань, вмінь, навиків, які допомагають успішному самопізнанню, самовираженню й самовихованню особистості, а також успішному спілкуванню та взаємодії в різних соціальних групах.

- **Психологія** (з грецьк. *psyche* – душа, *logos* – слово, знання, вчення) – наука (вчення) про закономірності розвитку, проявів психіки та їх механізми.

- **Методи наукових досліджень** – це шлях досліджень, спосіб пізнання, прийоми і засоби, за допомогою яких здобуваються факти, використовувані для доведення положень, з яких, у свою чергу, складається наукова теорія. Основними методами психології є спостереження, опитування, тестування, експеримент.

Тема 2 Психологія особистості. Сучасні психологічні теорії особистості

➤ *Перелік питань до теми*

1. Психологія особистості. Індивід, особистість, індивідуальність.
2. Психоаналіз (фрейдизм, неофрейдизм).
3. Біхевіоризм.
4. Гуманістична психологія.
5. Трансперсональні психологічні теорії
6. Гештальтпсихологія.
7. Когнітивна психологія.
8. Структурний та трансактний аналіз Е. Берна.
9. Використання знань психологічних теорій в менеджменті.

➤ *Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми*

Розгляд психологічних теорій передбачає попереднє означення таких ключових понять теми як «індивід», «особистість» та «індивідуальність».

Психологічні теорії є методологічною основою аналізу психологічних явищ та відповідей на питання, які виникають у сфері психології. Перед тим як приступати до аналізу певної психологічної проблеми, потрібно дати відповідь на питання про теоретичну модель аналізу. Адже, залежно від психологічної теорії, яка буде покладена в основу теоретичного аналізу проблеми, відповіді можуть бути різні та навіть протилежні.

Тому студент має володіти знаннями психологічних теорій та виробити вміння використовувати як засоби аналізу в процесі розгляду відповідних психологічних явищ.

➤ *Глосарій основних понять теми*

Індивід – біологічний організм, носій загальних спадкових якостей біологічного виду людина; представник людського роду – homo sapiens.

Індивідуальність – неповторне співвідношення особистих рис та особливостей людини (характер, темперамент, здібності, особливості протікання психічних процесів, сукупність почуттів тощо), що утворюють її своєрідність, відмінність від інших людей. Індивідуальність – особлива й не схожа на інших людина в повноті її фізичних та духовних якостей.

Особистість – соціально-психологічна сутність людини, яка формується в результаті засвоєння індивідом суспільних форм свідомості та поведінки, суспільно-історичного досвіду людства; ступінь привласнення людиною соціальної сутності; соціальний індивід.

Фрейдизм – це розроблена З. Фрейдом на початку ХХ ст. філософська теорія, психологічна теорія психоаналізу, яка пояснює деякі психічні процеси, що відбуваються на підсвідомому рівні.

Неофрейдизм (новий фрейдизм) – напрям у філософії, психологічній теорії психоаналізу, що розвинувся в 20–30-х роках ХХ століття з фрейдизму.

Психоаналіз – вчення З. Фрейда, система ідей, методів інтерпретації сновидінь та інших несвідомих психічних явищ, а також діагностики й

лікування різних душевних захворювань.

Біхевіоризм (з англ. behavior – поведінка) – напрям в американській психології (виник на початку ХХ ст. в Америці), який зводить психіку до різних форм поведінки як сукупності реакцій організму на стимули зовнішнього середовища.

Гуманістична психологія (лат. humanus – людський) – напрям в сучасній психології (виник в 50-ті роки ХХ ст.), що визнає своїм предметом особистість як унікальну цілісну систему, яка є не щось задане, а відкриту можливість самоактуалізації, яка базується на вірі в можливість розквіту кожної людини.

Трансперсональні теорії – це моделі людської психіки, в яких визнається значимість духовного та космічного вимірів й можливостей для еволюції свідомості. В центрі трансперсональних теорій – «психології за межами свідомості» – так звані «змінені стани свідомості», переживання яких може привести до зміни фундаментальних цінностей, духовного переродження та формування цілісності особистості.

Гештальтпсихологія (нім. gestalt – «цілісність», «повнота», «структура», «образ», «конфігурація») – напрям у сучасній психології (виник у першій третині ХХ ст.), що висуває програму вивчення психіки як цілісної внутрішньої структури – гештальта.

Когнітивна психологія (англ. cognition – знання, пізнання) – напрям у психології, представники якого досліджують внутрішню організацію пізнавальних процесів психіки: сприймання, пам'яті, уваги, мислення.

Трансакційний аналіз – напрям в американській психології, розроблений у 50-х рр. ХХ ст. Еріком Берном на основі введеного ним поняття «транзакція» – акт міжособистісної взаємодії за певним сценарієм. Е. Берн виділив три головних «стани особистості» на основі яких особистості взаємодіють: «Батько», «Дитина» та «Дорослий».

Тема 3. Структура основних форм процесів психіки: пізнавальні, емоційні, вольові процеси.

➤ **Перелік питань до теми**

1. Структура основних форм прояву психіки особистості та їх взаємодії.
2. Пізнавальні процеси психіки особистості.
3. Емоційні процеси психіки.
4. Вольові процеси психіки особистості.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Важливим чинником соціальної компетентності як ефективної взаємодії в соціальному середовищі є знання психіки особистості. Тому розгляд питання структури основних форм прояву психіки особистості та їх взаємодії є важливим елементом розвитку психологічної компетентності особистості.

Процес засвоєння матеріалу теми рекомендується поділити на три етапи.

На першому етапі потрібно ознайомитися з структурою основних форм

психіки як системою та визначитися зі взаємодією її елементів.

На другому етапі ключовим є засвоєння знань кожного елементу системи, зокрема пізнавальних, емоційних, вольових процесів, психічних станів та психічних властивостей.

Третій ключовий етап, це етап розвитку умінь (на основі набутих знань) аналізу форм психіки у своєму внутрішньому світі та уміння характеризувати відповідні процеси внутрішнього світу інших людей. Важливим також є відповідь на питання як ми можемо використовувати набуті знання в різних життєвих ситуаціях, зокрема в діяльності менеджера.

➤ **Глосарій основних понять теми**

- **Психічні процеси** – різні форми єдиного, цілісного відображення людиною довкілля й себе в ньому.

- **Пізнавальний процес** – психічний процес, за допомогою якого людина пізнає світ.

- **Чуттєве пізнання** – форма пізнання при якому предмети та явища об'єктивного світу безпосередньо діють на органи чуттів людини – її зір, слух, нюх, тактильні, смакові та інші аналізатори й відображаються в мозку. До цієї форми пізнання належать пізнавальні психічні процеси відчуття та сприймання.

- **Абстрактне пізнання** – вища форма пізнання людиною дійсності за участю процесів мислення та уяви.

- **Відчуття** – пізнавальний психічний процес відображення в мозку людини окремих властивостей предметів та явищ при їхній безпосередній дії на її органи чуттів. Існують також інтерорецептивні відчуття, які є такими, що йдуть від внутрішніх органів.

- **Сприймання** – це психічний процес відображення людиною предметів та явищ у цілому, в сукупності всіх якостей й властивостей при безпосередньому їхньому впливі на органи чуттів.

- **Мислення** – вищої, абстрактної форми пізнання об'єктивної реальності.

- **Інтелект** (від лат. intellectus – розуміння, розум) – сукупність загальних розумових здібностей, які забезпечують успіх у розв'язанні різноманітних задач.

- **Пам'ять** – процеси запам'ятовування, зберігання, відтворення та забування індивідом свого досвіду. Це характеристика пізнавальної функції психіки, складова пізнавальної діяльності індивіда.

- **Увага** – це особлива форма психічної діяльності, яка виявляється у спрямованості та зосередженості свідомості на вагомих для особистості предметах, явищах навколишньої дійсності або власних переживаннях.

- **Уява** – це процес створення людиною на основі досвіду образів предметів, яких вона ніколи не сприймала, своєрідна форма відображення людиною дійсності, в якій виявляється активний випереджальний характер пізнання нею світу.

- **Мова** – суто людський засіб спілкування в духовному та практичному

житті людини й є системою знаків для передавання, приймання та використання інформації. Мова (зовнішня та внутрішня) – це спосіб існування мислення. Людська мова, на відміну від мови знакової взаємодії тварин, оперує поняттями.

- **Мовлення** – це акт вживання людиною мови для спілкування.
- **Емоційні процеси** – специфічна форма психічного відображення суб'єктивного ставлення людини до предметів або явищ у формі безпосереднього переживання (приємного чи неприємного). Емоційні процеси роблять світ психічних явищ більш насиченим, більш різноманітним й більш своєрідним.
- **Емоція** – це особливий клас психічних явищ, що відображає у формі безпосереднього, швидкоплинного переживання важливість для життєдіяльності індивіда певних явищ та ситуацій, що діють на нього.
- **Почуття** – вищий рівень розвитку емоцій, специфічно людські, узагальнені, стійкі переживання ставлення до предметів, явищ та потреб, що мають мотиваційну, напрямну значимість.
- **Вольові процеси** – психічні процеси як свідомої, так несвідомої цілеспрямованої регуляції людиною своєї діяльності та поведінки з метою досягнення поставлених цілей.
- **Воля** – внутрішня активність особистості, пов'язана з вибором мотивів, цілепокладанням, прагненням до досягнення мети, зусиллям до подолання перешкод, мобілізацією внутрішньої напруженості, здатністю регулювати спонукання, можливістю приймати рішення та гальмувати поведінкові реакції.

Тема 4 Психічні стани. Стрес

➤ Перелік питань до теми

1. Психічні стани особистості.
2. Стрес та засоби його подолання.

➤ Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми

Навчальна програма акцентує увагу на двох блоках ознайомлення з питанням психічних станів особистості: 1) загальний аналіз ролі психічних станів в пізнавальній діяльності й житті особистості в цілому та види психічних станів; 2) стреси.

Акцент на питанні стресів обумовлений загостренням проблеми стресу в сучасному житті особистості та діяльності менеджера зокрема. Ефективність управління стресами залежить від знання особистістю самого явища стресу, зокрема факторів виникнення, процесу виникнення (розгортання) стресу, а особливо інтерпретації стресу.

Процес засвоєння теоретичного матеріалу теми має вмістити відповідні етапи: 1) визначення ролі стресу в житті людини; 2) роль суб'єктивних чинників у виникненні стресу; 3) стресори та їх характеристика; 4) фази стресу; 5) аналіз «схеми стресу та його подолання»; 6) особливу увагу

потрібно звернути на питання подолання стресу, зокрема на аналіз «схеми стресу та способів його подолання», неефективні способи подолання стресу та успішні способи подолання стресу.

Проблема стресу в діяльності менеджера є однією з гострих. Знання теорії стресу, вміння їх використовувати в своїй діяльності, є важливою умовою ефективної діяльності менеджера. Тому важливим підсумковим елементом ефективності засвоєння студентом матеріалу теми стресу є вміння аналізувати явище стресу в діяльності менеджера.

➤ **Глосарій основних понять теми**

- **Психічний стан** – наявний на цей час відносно стійкий рівень психічної діяльності, що проявляється в підвищеній або пониженій активності особистості; психологічна характеристика людини, що відображає її тривалі, статичні душевні переживання.

- **Стрес** (пер. з англ. stress – напруга) – система реакцій організму у відповідь на будь-яку висунуту до нього вимогу. Стрес – це відповідь на загрозу, реальну чи уявну.

- **Стресор** – фактор, який викликає стан стресу. Вирізняють фізіологічний та психологічний стресори. Фізіологічні стресори – надмірне фізичне навантаження, висока або низька температура, больові стимули та ін. Психологічні стресори поділяються на інформаційні та емоційні.

Тема 5 Психічні властивості особистості

➤ **Перелік питань до теми**

1. Психічні властивості особистості та їх види.
2. Екстраверсія та інтроверсія.
3. Темперамент особистості.
4. Характер особистості.
5. Задатки та здібності особистості.
6. Самооцінка особистості.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Вивчення навчальної теми «Психічні властивості особистості» є одним з ключових завдань. Це пов'язано з тим, що психічні властивості, зокрема в питанні аналізу характеру особистості, підводять нас до системного бачення психіки особистості та сутності особистості в цілому. Тому, знання теорії психічних властивостей та вироблених на основі знань вмінь аналізувати психічні властивості, є одним з ключових елементів психологічної компетентності особистості, зокрема ефективної взаємодії особистості в соціальному середовищі (сім'я, друзі, трудовий колектив та ін.).

З метою глибокого засвоєння теоретичних знань та формування практичних вмінь заплановано також проведення лабораторних практикумів з таких тем: дослідження особливостей характеру особистості (тест Г. Айзенка «Ваш характер»); визначення темпераменту особистості; визначення самооцінки особистості.

Опанування матеріалу теми «Темперамент особистості» потрібно розпочинати з питань «екстраверсії та інтроверсії» та «врівноваженості та невірноваженості» як важливих складових темпераменту людини та факторів розвитку характеру особистості.

При вивченні теми темпераменту потрібно акцентувати увагу на попередньому вивченні чинників формування темпераменту: сила, рухливість та врівноваженість нервових процесів.

Засвоєння теоретичного матеріалу теми, проведення практичного дослідження явищ «екстраверсії – інтроверсії», «врівноваженості – невірноваженості», визначення властивостей темпераменту людини, є важливою умовою розвитку вміння аналізу своїх психічних властивостей та властивостей інших людей. Це відбувається на основі відповіді студентом на питання: 1) як такі показники якостей особистості, які були отриманні в результаті дослідження, будуть їй допомагати або заважати в різних життєвих ситуаціях (сімейні стосунки, вибір професії, трудова діяльність, система «Я – керівник», система «Я – педагог (батько, вихователь, вчитель), друзі, спілкування та ін.»)?; 2) як ми можемо використовувати отримані нами знання з цієї теми в своєму житті та діяльності, зокрема професійній діяльності?

Наступним кроком вивчення питання психологічних властивостей є теорія характеру особистості. При розгляді цього питання методично ефективним буде здійснити порівняльний аналіз характеру та темпераменту, особливо в плані чинників їх формування. Важливим елементом теорії темпераменту є розгляд питання акцентуації характеру.

Важливим фактором формування компетентності, успішної самореалізації особистості, зокрема особистості менеджера є засвоєння знань таких властивостей психіки особистості як задатки та здібності.

Важливою умовою самореалізації особистості, особливо в сфері менеджменту є самооцінка особистості. Тому знання теорії самооцінки особистості, чинників розвитку самооцінки є необхідним фактором педагогічної діяльності батьків, що дасть можливість формування у дітей високої адекватної самооцінки.

Знання теорії та практики самооцінки менеджером є також важливою умовою ефективної взаємодії керівника з підлеглими.

Узагальнюючим питанням засвоєння навчального матеріалу теми є розгляд питання використання знань психічних властивостей особистості в діяльності менеджера.

➤ **Глосарій основних понять теми**

• **Психічні властивості** – сталі, стійкі душевні якості суб'єкта, яким притаманні закріпленість та повторюваність в структурі особистості: темперамент, характер, здібності.

• **Екстраверсія** (від лат. extra – назовні, versio – направляю) – спрямованість, в силу організації нервових процесів, відчуттів, переживань

та інтересів індивіда, до зовнішнього світу. Осіб, для яких характерна екстраверсія, називають екстравертами.

- **Інтроверсія** (від лат. intro – всередину, versio – повертати) – спрямованість, в силу організації нервових процесів, відчуттів, переживань та інтересів індивіда, на свій власний внутрішній світ. Осіб, для яких характерна інтроверсія, називають інтровертами.

- **Темперамент** (від лат. temperare – змішувати в належних співвідношеннях, підігрівати, охолоджувати, уповільнювати, керувати) характеризує динамічний бік психічних реакцій людини – їх темп, швидкість, ритм та інтенсивність. Існує основні чотири типи темпераменту: сангвінічний, флегматичний, холеричний, меланхолічний.

- **Характер** – сукупність стійких індивідуально-психологічних властивостей людини, які виявляються в її діяльності та суспільній поведінці, у ставленні до колективу, до інших людей, праці, навколишнього світу та самої себе.

- **Задатки** – вроджені анатомо-фізіологічні особливості нервової системи, мозку, органів чуттів та руху. Задатки є вродженою основою здібностей особистості.

- **Здібності** – це психічні властивості людини, що виявляються в її діяльності навчальній та є необхідною умовою її успіху. Здібності є результатом розвитку задатків.

- **Самооцінка особистості** – оцінка людиною своїх якостей, себе, рівня успішності власної діяльності, сприйняття своєї особи іншими людьми, виходячи із системи цінностей людини.

Тема 6 Соціальна психологія. Основи конфліктології

➤ Перелік питань до теми

1. Соціальна психологія. Вчення про соціальні групи.
2. Соціально-психологічний клімат соціальної групи.
3. Основи конфліктології.

➤ Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми

Людина є суб'єктом соціального середовища, соціальної взаємодії й тому розвиток компетентності взаємодії у соціумі є ключовим елементом мети освіти. Важливу роль в цьому відіграє психологічна компетентність.

Питання аналізу проблем взаємодії у соціальних групах вимагає попереднього аналізу теорії соціальних груп, зокрема питання класифікації соціальних груп та рівнів їх розвитку.

Важливою умовою ефективності розвитку соціальних груп, зокрема розвитку організації, є проблема лідерства та керівництва, зокрема означення самих явищ лідерства та керівництва, визначення та аналіз типів лідерства.

Ефективність діяльності соціальної групи, організації в значній мірі залежить від стилів керівництва (авторитарний, демократичний, лібера-

льний). Тому, важливим є аналіз позитивних аспектів та недоліків кожного стилю.

Результатом взаємодії у соціальній групі є формування соціально-психологічного (морально-психологічного) клімату, який, з іншого боку є важливою умовою ефективної діяльності соціальної групи (організації). Значний вплив на процес становлення позитивного соціально-психологічного клімату має діяльність менеджера (керівника), тому засвоєння теоретичних знань лідерства та керівництва, типів лідерства, стилів керівництва, факторів формування позитивного клімату в колективі є важливою умовою професійної компетентності менеджера.

Ще одним важливим аспектом ефективної взаємодії людини в світі є його комунікативна компетентність. Тому засвоєння теоретичних знань з питання комунікації (взаємодії, спілкування) та формування на основі них комунікативної компетентності, є умовою успішної самореалізації особистості, зокрема особистості менеджера. Тема комунікації (спілкування) передбачає ознайомлення зокрема з такими питаннями: функції комунікації (спілкування), види та рівні комунікації (спілкування), аналіз особливостей вербального та невербального спілкування.

Проблема конфліктів є однією з гострих та болючих у різних сферах суспільного буття. Тому вміння попереджувати та вирішувати конфлікти є важливим аспектом соціальної компетентності особистості та її успіху в самореалізації.

Першим кроком опанування теми конфлікту є усвідомлення того, що конфлікт, співробітництво, конкуренція, дружба є необхідною формою суспільної взаємодії. А самі наслідки конфліктів, конструктивні чи деструктивні (позитивні чи негативні), в значній мірі залежать від вміння аналізувати конфлікти та управляти ними.

Перед тим як приступати до змістовного аналізу проблеми конфліктів важливо розглянути питання взаєморозуміння та його ролі у виникненні конфліктів. Розгляд цього питання вимагає аналізу рівнів взаєморозуміння (згода, осмислення, співпереживання), бар'єрів на шляху до взаєморозуміння та механізмів взаєморозуміння (рефлексія, ідентифікація, емпатія).

Наступним кроком опанування теорії конфлікту є аналіз системи процесу виникнення конфліктної ситуації (суперечності – потенціал напруженості – суб'єкт конфлікту) та системи процесу переростання конфліктної ситуації в конфлікт (конфліктна ситуація – інцидент – конфлікт).

Існує багато видів конфліктів, зокрема ефективність діяльності менеджера в значній мірі залежать від вміння аналізувати та вирішувати ділові, виробничі та управлінські конфлікти. Але навчальною програмою визначено вивчення в процесі засвоєння цього курсу, лише питання особистісних конфліктів.

Тому подальший аналіз проблеми конфліктів передбачає ознайомлення з міжособистісним конфліктом, зокрема способами управління

міжособистісних конфліктами та механізмами (методиками) їх вирішення.

➤ **Глосарій основних понять теми**

• **Соціальна психологія** – галузь психології, яка вивчає психічні явища, які виникають у процесі взаємодії людей в різних соціальних групах, закономірності комунікації (взаємодії, спілкування) людей, діяльність соціальних груп, процеси соціалізації, поведінку людей в групах та спільнотах.

• **Соціальна група** – певна спільність людей, які поєднані на основі відповідних загальних ознак, що стосуються спільної діяльності, на підставі якої виникають певні психологічні утворення (соціальне почуття, інтереси та ін.).

• **Соціально-психологічний клімат** – рівень міжособистісних стосунків, що виявляються як сукупність психологічних умов, які сприяють або заважають продуктивній діяльності особистості у групі; домінуючий настрій, морально-психологічна атмосфера, у якій виявляється властиве для членів групи ставлення до загальної справи й один до одного.

• **Соціометрія** – методика дослідження системи неформальних стосунків в певній групі в певний момент її існування. В основі лежить вимірювання відносин симпатій – антипатій, прийняття – неприйняття людьми одне одного, прихильностей, уподобань відносно один одного. Автором цієї методики є Я. Морено.

• **Взаєморозуміння** – це таке розшифрування партнерами повідомлень й дій один одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

• **Конфлікт** (з лат. conflictus – зіткнення) – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях індивідів або груп людей, пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями.

• **Суперечність** – об'єктивний, не завжди усвідомлюваний й зовні помітний стан системи, при якому виявляються неузгодженими інтереси, цілі, цінності її елементів.

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

• **Інцидент** – ситуація взаємодії, що дозволяє його учасникам усвідомити наявність об'єктивної суперечності в їх інтересах та цілях.

• **Конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

Тема 7 Основи етики

➤ **Перелік питань до теми**

1 Предмет та завдання етики.

2 Свобода та відповідальність особистості.

3 Суб'єктність як ключова умова розвитку та успішної самореалізації особистості.

➤ *Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми*

Важливим чинником ефективності ділових відносин є їх етична складова. Тому, таким важливим є, перед розглядом питання сутності та змісту етики ділових відносин ознайомитися з сутністю, предметом, завданням та означенням ключових категорій етики. Базовими категоріями аналізу етичних засад бізнесу та менеджменту є «етика», «мораль», «моральність» та етикет.

Часові рамки вивчення дисципліни не дозволяють глибоко ознайомитися зі всіма аспектами етичної проблематики. Тому, при вивченні теми, зупинимось на таких, важливих для самореалізації людини, зокрема в діловій сфері, питаннях як свобода (внутрішня свобода), відповідальність та суб'єктність особистості.

Свобода, у самому загальному понятті, – це сукупність умов, які сприяють гармонійному розгортанню і прояву різнобічних можливостей особистості. Але, як зазначав В. Франкл: «Людина не вільна від обставин. Але вона вільна зайняти позицію щодо них. Умови не зумовлюють її повністю. Від неї – в межах її обмежень – залежить, здасться вона чи поступиться обставинам». Суть внутрішньої свободи полягає в тому, щоб навчитися бути свободним, навчитися сприймати себе свободним, досягнути свою свободу від інших людей від держави, соціуму та інших чинників, усвідомити свою відповідальність за свободу.

Визначальною умовою розуміння явища та поняття «свобода» є явище та поняття «відповідальність». Ми розглядаємо внутрішню свободу як результат рефлексії «свобода – відповідальність»). Саме внутрішня свобода як результат рефлексії «свобода – відповідальність» та взаємодія «Я – Інший» є умовою та механізмом вирішення проблеми міри детермінації, впливу, зумовленості суб'єктності особистості зовнішніми, по відношенню до суб'єкта, детермінантами: біологічними, психологічними, природно-екологічними та соціальними.

Як бачимо питання свободи суттєво пов'язано з іншим, важливим чинником самореалізації особистості – суб'єктністю особистості. Суб'єктність є складним, багатоаспектним, інтегральним явищем. Але ключовою методологічною умовою означення, аналізу явища суб'єктності є – свобода (внутрішня свобода). Сутність суб'єктності особистості полягає в словах К. Роджерса: «Я все більше стаю архітектором самого себе. Я свободний у прийнятті рішень та здійсненні вибору. Я здатний – через сприйняття своєї індивідуальності, сприйняти себе таким, яким я є, – більшою мірою реалізувати свою унікальність, свій потенціал».

Саме тому, такими актуальними є головні ідеї та зміст одноіменних праць відомого представника гуманістичної психології К. Роджерса «вчитися бути

свободним» та «свобода вчитися». Мету «навчитися бути свободним» К. Роджерс визначав «одним з суттєвих завдань освіти».

➤ **Глосарій основних понять теми**

- **Етика** (з грецьк. ethos – норов, звичай, характер) – система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, їх роль та місце в житті людини.

- **Етика** – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті та поведінці людини.

- **Мораль** (з лат. moris – норов, звичай, характер) – теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральні відносини, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. Мораль визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

- **Моральність** – поведінка, вчинки, якості, відносини, діяльність людини як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

- **Особистість** – соціально-психологічна сутність людини, яка формується в результаті засвоєння індивідом суспільних форм свідомості і поведінки, суспільно-історичного досвіду людства. Особистістю ми стаємо під впливом суспільства, виховання, навчання, взаємодії, спілкування тощо. Особистість – ступінь привласнення людиною соціальної сутності. Особистість – соціальний індивід.

Свобода особистості – сукупність умов, які сприяють гармонійному розгортанню і прояву різнобічних можливостей особистості; здатність людини чинити у відповідності до власних бажань, інтересів, цілей на основі знання про об’єктивну дійсність; це можливість вибору варіантів подій.

- **Внутрішня свобода особистості** – внутрішній стан особистості, який актуалізує здатність особистості звільнитися від впливу зовнішніх сил, примусу, внутрішніх залежностей, а також можливість оптимально залучити свої резерви для повної самоактуалізації (реалізації особистісного потенціалу).

- **Відповідальність** – категорія, яка виражає свідоме ставлення особи до вимог суспільної необхідності, обов’язків, соціальних завдань, норм і цінностей.

- **Суб’єктність особистості** – сутнісна інтегральна властивість особистості, яка формує, визначає та актуалізує «суб’єктний центр особистості» (суб’єкт) який є мотиваційним, інтеграційним, регулятивним, координаційним центром життєтворчості та життєдіяльності особистості у світі як комунікативної системи «Я – Інший».

Тема 8 Історія і сучасний стан становлення етичних та психологічних засад економічної діяльності (бізнесу) та менеджменту

➤ Перелік питань до теми

- 1 Ділові відносини та процес їх трансформації в сучасній діловій сфері.
- 2 Етика відповідальності як методологічна основа розвитку ділових відносин.
- 3 Ділові відносини як психологічна та етична проблема.
- 4 Етичні засади сучасного бізнесу та менеджменту.
- 5 Психологічні засади сучасного бізнесу та менеджменту.

➤ Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми

Важливою методологічною основою набуття компетентностей в сфері етики та психології ділових відносин є вивчення історії та сучасного етапу становлення етичних засад економічної діяльності (бізнесу) та менеджменту.

Історичний розвиток людства, особливо друга половина ХХ ст., гостро поставив питання критеріїв ефективності ділових відносин. Це, в першу чергу пов'язано з тим, що розвиток освіти та освіченості людини, зростання її можливості впливати на різні сфери людського буття (політика, економіка, техніка екологія та ін.), привів до посилення ролі особистості в усіх сферах людського буття. З кінця ХХ ст., значно зросла роль психологічних та, особливо, етичних критеріїв ділових відносин, ключовим з яких є – відповідальність.

Важливим аспектом професійної компетентності ділової людини, зокрема менеджера, є його рівень психологічної культури, який включає в себе знання психологічних закономірностей розвитку та проявів психіки особистості, психологічних аспектів спілкування та взаємодії в різних соціальних групах, знання психології ділових відносин, психології управління, питання ділової мотивації, ділового іміджу та ін., а також уміння використовувати набуті знання в своїй практичній діяльності.

Психологічна культура є важливою, але недостатньою умовою успішності ділових відносин, зокрема в сфері бізнесу та менеджменту. Сучасний менеджмент повинен базуватися на етичних принципах. Як складова етики бізнесу та теорії управління, етика ділових відносин визначає систему моральних цінностей, критеріїв та параметрів у відносинах між виробниками і споживачами, між організаціями, підприємствами та державою, а також у відносинах між керівниками і співробітниками організації та в організації загалом.

Тема 9 Сутність та зміст курсу «Етика та психологія ділових відносин»

➤ Перелік питань до теми

- 1 Категоріально-понятійний апарат етики та психології ділових відносин.
- 2 Діловий етикет.
- 3 Предмет та завдання етики та психології ділових відносин.

4 Структура етики та психології ділових відносин.

➤ *Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми*

Ефективне засвоєння навчального матеріалу дисципліни вимагає знання її категоріально-понятійного апарату, предмету, завдання та структури.

Ділові відносини і культура комунікації в цілому має не тільки внутрішню (моральну, психологічну), а й зовнішню сторону – етикет, норми якого досить значущі в моральному плані. Успішність ділових контактів між партнерами, особливо представниками різних країн, значною мірою залежить від дотримання певних протокольних звичаїв та правил. В наш час протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій, які регулюють порядок різних церемоній, офіційних та неофіційних зустрічей, форму одягу та ін. Тому набуття компетентностей ділового етикету є важливим елементом ефективності ділових відносин.

➤ *Глосарій основних понять теми*

- **Менеджмент** – управління, принципи, методи, засоби та форми управління в організації.

- **Психологія ділових відносин** – система знань про психологічні засади ділових відносин.

- **Етика ділових відносин** – етичні засади ділових відносин.

- **Етика та психологія ділових відносин** – система знань про моральні та психологічні засади ділових відносин.

- **Етикет** – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських відносин (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Етикет є певною формою церемоніалу, це мова символів.

- **Діловий етикет** – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем; це встановлений порядок і норми взаємовідносин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.

- **Діловий протокол** – правила, що регламентують порядок зустрічей і проведів делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Тема 10 Етичні та психологічні засади ділових відносин

➤ *Перелік питань до теми*

1 Етико-психологічні основи відносин керівника і підлеглих.

2 Етико-психологічні засади відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу.

4 Гендерні засади ділових відносин в організації.

5 Національні особливості ділових відносин з представниками різних країн світу.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Питання етико-психологічних відносин керівника і підлеглих та відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу є одним з ключових для менеджерів та бізнесменів.

За останні декілька десятиліть етичні та психологічні засади функціонування ділового життя зазнали серйозних змін. В першу чергу це стосується питання «ділової жінки». Ми стали свідками швидкого просування жінок на високі професійні пости в корпораціях та до числа власників компаній і фірм. Але проблема гендерної рівності ще далека до свого вирішення. Тому, важливою метою освіти є гендерна освіта.

В епоху глобалізації, завдяки широкій доступності ідей та товарів, локальні культури змінюються і кордони між ними стають прозорішими. Завдяки розвитку транспортних засобів, економічних зв'язків та засобів комунікації відбувається процес інтеграції окремих етнічних культур в єдину світову культуру, тобто процес глобалізації культури. Процеси глобалізації, питання вивчення і врахування в діловій сфері національних особливостей ділових відносин залишається важливим аспектом дисципліни етика та психологія ділових відносин.

➤ **Глосарій основних понять теми**

- **Комунікативний потенціал керівника (*communicational manager potential*)** – притаманні керівникові комунікативні можливості, які виступають внутрішнім резервом особистості, реалізуються як свідомо, так і стихійно.

- **Організаторські здібності (*management abilities*)** – сукупність психічних рис особистості, необхідних для успішного оволодіння організаторською діяльністю, її ефективного виконання.

- **Гендерний стереотип** – це спрощений, стійкий, емоційно забарвлений образ поведінки і рис характеру чоловіків і/чи жінок. Стереотипи проявляються в усіх сферах життя людини: самосвідомості, міжособистому спілкуванні, міжгруповій взаємодії.

- **Гендерна рівність** – концепція досягнення рівних прав між чоловіками та жінками в суспільстві.

Тема 11 Корпоративна культура

➤ **Перелік питань до теми**

1 Інституалізація етичних та психологічних основ ділових відносин в організації.

2 Означення та зміст корпоративної культури.

3 Формування корпоративної культури.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Корпоративна культура є, значною мірою, результатом, але з іншого боку, умовою високого рівня етичної та психологічної культури організації. Вона є

інтегральною характеристикою ділових відносин в організації та ділових відносин в системі «організація – зовнішнє середовище».

Формування та розвиток корпоративної культури є необхідною умовою ефективної діяльності сучасної організації. Зокрема, без високої корпоративної культури організація не зможе досягти успіху в довгостроковій перспективі.

Корпоративна культура – цілісне, але складне, багатоаспектне явище, яке подається у вигляді багаторівневої структури. Тому, методичною основою ознайомлення з темою корпоративної культури рекомендується поступовий процес аналізу відповідних рівнів корпоративної культури.

Ми визначаємо два рівні корпоративної культури: 1) внутрішній, глибинний, онтологічний (сутнісний), несвідомий – корпоративний дух; 2) зовнішній – рівень актуалізації («зовнішніх проявів», формальних ознак) корпоративної культури.

Корпоративний дух – духовний стан (клімат) корпоративного середовища (корпоративних взаємовідносин) як результат актуалізації духовності (смысл життя, цінності, моральність) співробітників в процесі їх взаємодії.

Актуалізація («зовнішні прояви») корпоративної культури. До них належать: норми та моделі поведінки і комунікації (комунікація, поведінка, етикет, мова спілкування та ін.), символи, фірмовий стиль (товарний знак, емблема, фірмовий колір, фірмові особливості дизайну продукції, зовнішній вигляд будівель та інтер'єр приміщень, фірмовий одяг, елементи діловодства та ін.), прапор, гімн, ритуали і свята, історія, міфи, герої, фізична культура та ін.

Важливим є також розгляд структури та рівнів корпоративної культури з точки зору *складових та чинників процесу її формування.*

Визначимо такі рівні корпоративної культури: 1) загальнолюдська (національна) культура; 2) корпоративні цінності; 3) актуалізація (зовнішні форми прояву) корпоративної культури.

Важливою умовою, принципом, чинником формування корпоративної культури є *онтологічні, глибинні чинники загальної людської (національної) культури,* зокрема світогляду, сенсу життя, духовності, моралі, цінностей, вірувань, уявлень, установок людини та ін., які, за своєю суттю, є позаорганізаційними, надкорпоративними елементами корпоративної культури.

Другий рівень визначається корпоративними цінностями, які актуалізуються в місії організації та, сформульованих на її основі і під впливом, з одного боку, загальнолюдської (національної) культури, а з іншого, цінностей організації, ділових принципів.

Третій рівень – рівень актуалізації (зовнішніх проявів, зовнішніх форм прояву, формальних ознак) корпоративної культури.

➤ *Глосарій основних понять теми*

• *Корпоративна культура (corporate culture)* – це система цінностей, переконань, вірувань, уявлень, очікувань, символів, а також ділових

принципів, норм поведінки, традицій, ритуалів і т. д., які склалися в організації та приймаються більшістю співробітників і визначають загальні рамки поведінки співробітників організації.

- **Місія організації (mission of organization)** – смислова, ціннісна, методологічна основа формування цілей, цінностей, ділових принципів та інших чинників корпоративної культури, яка допомагає співробітникам та навколишньому оточенню визначити та оцінити соціальну роль організації, дозволяє подивитися на організацію зі сторони суспільства та оцінити її можливий розвиток в довгостроковій перспективі.

- **Цінності** – об'єкти, явища та їх властивості, абстрактні ідеї, які втілюють у собі узагальнені ідеали, виступаючи завдяки цьому еталоном належного.

- **Символ** (від грецьк. symbolon – умовний знак) – цілісна ідейно-образна структура, що узагальнено, в лаконічній формі відображає реальні предмети і явища. Символ у нерозгорнутій формі містить у собі всі можливі конкретизації предмета, багатозначну смислову перспективу його розгортання в дійсності.

- **Емблема** (від грецьк. emblema – прикраса) – є значеннєвою (семантичною) композицією. Символи й емблеми відрізняються один від одного за формою, тому що символи – це абстрактний знак, а емблема – зображення конкретних фігур та предметів.

- **Товарний знак** – зареєстровані у встановленому порядку образотворчі, словесні, об'ємні, звукові позначення або їх комбінації, які використовуються власником товарного знака для ідентифікації своїх товарів.

- **Фірмовий стиль** – система проектування зовнішнього образу підприємства; це цілий ряд прийомів (графічних, кольорових, пластичних, мовних і т. д.), які, з одного боку, забезпечують єдність образності всієї продукції підприємства, що сприймається будь-яким спостерігачем, а з іншого – протиставляють підприємство і його продукцію конкурентам.

Тема 12 Ділове спілкування

➤ Перелік питань до теми

- 1 Ділове спілкування та його особливості.
- 2 Індивідуальні та колективні форми обговорення ділових проблем.
- 3 Особливості бесід телефоном.
- 4 Правила спілкування в електронному просторі.
- 5 Комунікативні засади працевлаштування.

➤ Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми

Комунікативні компетентності ділової людини, зокрема в сфері менеджменту та бізнесу є ключовим елементом ділової взаємодії.

В процесі вивчення теми рекомендується робити акцент на питаннях

- 1) засвоєння теоретичного матеріалу «Ділове спілкування та його

особливості»; теорії та практиці «індивідуальних та колективних форм обговорення ділових проблем, «бесід телефоном» та «спілкування в електронному просторі».

Особливу увагу слід також приділити питанню теоретичних та практичних аспектів працевлаштування.

➤ **Глосарій основних понять теми**

- **Комунікація** – фундаментальна ознака людської культури, яка полягає у взаємозв'язку, спілкуванні, взаємодії людей.
- **Вербальна комунікація** – комунікація за допомогою усної і письмової мови.
- **Невербальна комунікація** – комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність).
- **Спілкування** – взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.
- **Культура спілкування** – це сукупність набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.
- **Ділове спілкування** – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.
- **Ділова бесіда (розмова)** – це вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.

Тема 13 Ділові зустрічі та переговори

➤ **Перелік питань до теми**

1 Підготовка та проведення ділових зустрічей.

2 Особливості проведення ділових переговорів.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Важливим елементом ефективної діяльності в сфері менеджменту та бізнесу є ділові зустрічі та переговори. Саме на набуття знань та умінь проведення ділових зустрічей та переговорів спрямований теоретичний та практичний матеріал даної теми.

Ефективне проведення ділової зустрічі потребує серйозної і ретельної підготовки. Потрібно звернути увагу на предмет ділової зустрічі, місце проведення, часові межі, склад делегації, матеріали для обговорення та підсумкові документи зустрічі.

Але особливої уваги потребує питання підготовки та проведення ділових переговорів.

Організаційними питаннями підготовки переговорів є: визначення часу, регламент переговорів, місце зустрічі, склад делегації.

З метою досягнення бажаних результатів сторони переговорного процесу вибирають відповідні стратегічні та тактичні підходи до ведення переговорів.

➤ **Глосарій основних понять теми**

Ділові переговори – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.

Тема 14 Діловий імідж

➤ **Перелік питань до теми**

- 1 Імідж як умова ділового успіху.
- 2 Імідж організації.
- 3 Імідж ділової людини.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Успіх діяльності організації певною мірою залежить і від її іміджу, який можна розглядати як систему уявлень людей про організацію та її співробітників.

Імідж організації (корпоративний імідж) є віддзеркаленням цінностей організації і тим, як ці цінності сприймаються людьми. Фактори формування іміджу різноманітні. Логіка його формування складна і ще далеко не вивчена (особливо психологія іміджу).

При формуванні іміджу потрібно зважати на такі його складові: моральні цінності, рекламна сфера, пакувальний матеріал, місцезнаходження та обстановка офісу, стиль одягу персоналу, назва фірми, бланки фірми, візитівки, пакети та ін. Питанням розробки і формування іміджу організації займаються спеціальні відділи.

Але основна інвестиція в загальний імідж організації – люди. Стосовно людини термін «імідж» передає поняття – візуальна привабливість особи, самопрезентація, конструювання людиною свого образу для інших.

Можемо визначити основні компоненти іміджу ділової людини: самооцінка особистості; моральні цінності особистості; етика ділового спілкування; діловий етикет і протокол; тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії і т. д.); зовнішній вигляд (одяг, аксесуари до одягу; постава і хода).

➤ **Глосарій основних понять теми**

• **Імідж** – враження, яке особистість або організація справляють на людей і яке фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.

Тема 15 Ділові прийоми

➤ **Перелік питань до теми**

- 1 Означення та види ділових прийомів.
- 2 Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.

➤ **Методичні рекомендації до самостійного опрацювання теми**

Ділові питання вирішуються не тільки за столом переговорів, але і під

час прийомів, які є найпоширенішою формою ділового протоколу. Тому, набуття в процесі вивчення теми «Ділові прийоми», відповідних компетентностей, стане для майбутніх менеджерів та бізнесменів вагомим чинником їх успіху.

Влаштовуються прийоми у зв'язку із завершенням переговорів, річницею якої-небудь видатної події, на честь прибулої на фірму делегації чи високого гостя, а також у запланованому порядку. Прийоми мають діловий характер, проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, зондування ґрунту для угод, які можуть бути укладені за столом переговорів, для презентації своєї продукції, реклами тощо. На прийомах відбувається активний обмін думками, інформацією, зав'язуються дружні стосунки, які є дуже важливими в ділових стосунках. Прийоми – це інструмент ділових стосунків.

Питання підготовки та проведення ділових прийомів вимагає завчасної і ретельної підготовки. Сторона (особа), що проводить прийом, заздалегідь повинна виконати відповідну підготовчу роботу: визначити вид прийому; скласти список запрошених осіб; підготувати і завчасно розіслати запрошення; підготувати приміщення; скласти, якщо необхідно, план розміщення гостей; скласти меню, продумати сервіровку столу і порядок обслуговування гостей; підготувати тости і промови (на прийомах з розміщенням); скласти схему і порядок проведення прийому, розподілити обов'язки між тими, хто готує прийом.

➤ *Глосарій основних понять теми*

- **Прийоми** – зібрання запрошених гостей, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування та знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній. Прийоми мають діловий характер і проводяться з метою поглиблення та розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо.

- **Діловий прийом** – зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, запрошених гостей, ювілею і презентації фірми та ін.

4.Творчі завдання до теоретичного курсу

1. Підготувати есе з теми «Яку роль психологічні знання відіграють в житті та діяльності людини. *(лекція 1)*
2. Здійсніть порівняльний аналіз (письмово) основних характеристик фрейдизму та неофрейдизму. *(лекція 2)*
3. Проаналізуйте всі психологічні теорії та дайте письмову відповідь на запитання: «Яка (які) психологічна(і) теорія(ї), на вашу думку, в найбільшій мірі відображають суть та зміст психіки людини та життя людини загалом?». *(лекція 2)*
4. Проаналізуйте всі психологічні теорії та дайте письмову відповідь на запитання: «Яка (які) психологічна(і) теорія(ї), на вашу думку, в найбільшій мірі можуть бути ефективні для використання в діловій сфері?». *(лекція 2)*
5. Здійсніть письмовий аналіз відчуття, сприймання та мислення як рівнів пізнання. *(лекція 3)*
6. Підготуйте есе на тему: «Любов та віра як найефективніші способи подолання стресу». *(лекція 4)*
7. Дайте (письмово) відповідь на запитання: Як властивості нервової системи (сила, урівноваженість, рухливість) будуть впливати на розвиток якостей та поведінку холерика (сангвініка, флегматика, меланхоліка)? Охарактеризувати один з видів темпераменту. Рекомендується для аналізу обрати домінуючий тип темпераменту який характеризує Вашу нервову систему. *(лекція 5)*
8. Дайте письмову відповідь на запитання: Як формується завищена (занижена, адекватна) самооцінка у людини? *(лекція 5)*
9. Проаналізуйте та розкрийте (письмово) суть та зміст механізмів взаєморозуміння. *(лекція 6)*
10. Підготуйте есе на тему «Конфлікти є формою буття та розвитку людини (суспільства)» (як і співробітництво, конкуренція, співпраця, любов та ін.). *(лекція 6)*
11. Здійсніть короткий порівняльний аналіз соціологічних та психологічних теорій конфлікту. *(лекція 6)*
12. На основі ознайомлення з теоретичним питанням «управління конфліктами» підготуйте есе на тему: «Як я буду регулювати конфлікти в моїй сім'ї?» *(лекція 6)*
13. Аргументуйте в письмовій формі вислів І. Канта: «Знання має цінність тільки тоді, коли допомагає людині стати людянішою, знайти для себе моральнісну основу, реалізувати ідею добра» та вислів Г. Сковороди «Що може бути гірше за людину, яка володіє знаннями найскладніших наук, але не має доброго серця?» (напишіть есе). *(лекція 7)*

14. Здійсніть письмово порівняльний аналіз понять «етика» та «етикет». (лекція 7)

15. Проаналізуйте та прокоментуйте слова відомого філософа В. Франкла, який у своїй праці «Людина в пошуках смислу» зазначає, що «свобода – це ще не все, свобода – це тільки половина правди. Ось чому я пропоную, щоб статую Свободи на східному березі доповнили статуєю Відповідальності на західному». Саме тому формула буття людини може виглядати так: «Свобода – Відповідальність» («Freedom – Responsibility» (F – R)). (лекція 7)

16. Визначте та проаналізуйте суть та зміст категоричного імперативу для сучасної доби Г. Йонаса: «Чини так, щоб наслідки твоєї діяльності узгоджувалися з продовженням автентичного людського життя на Землі». (лекція 8)

17. Проаналізуйте та обґрунтуйте (письмово) коректність вислову: «XX вік – вік техніки та технологій, XXI вік – вік етики та психології». (лекція 8)

18. Дайте письмову відповідь на запитання: Чому «психологію» та «етику» ми можемо відносити до економічних категорій? (лекція 8)

19. Визначте та здійсніть порівняльний аналіз особливостей етики ділових відносин та психології ділових відносин. (лекція 9)

20. Підготуйте есе на тему «Моє розуміння та моє ставлення до гендерної рівності». (лекція 10)

21. Здійсніть порівняльний аналіз національних особливостей ділових відносин (спілкування, переговорів, етикету) в різних країнах світу. Виберіть довільно дві країни. (США – Канада; Англія – Італія; Франція – Скандинавські країни; Німеччина – Іспанія; Японія – Китай; Арабські країни). (лекція 10)

22. Визначте п'ять ключових правил поведінки студента та п'ять ключових правил поведінки викладача, які би ви вписали в «Кодекс етики викладачів та студентів ВНТУ». (лекція 11)

23. Підготуйте есе на тему «Корпоративна культура як ключова умова ефективної діяльності організації». (лекція 11)

24. Здійсніть узагальнений аналіз рівнів корпоративної культури. (лекція 11)

25. Підготуйте особисте резюме для працевлаштування. (лекція 12)

26. Проаналізуйте позитивні сторони та недоліки вибору місця проведення ділових зустрічей (на своїй території, на території партнера, на нейтральній території і за допомогою засобів комунікації (дистанційно). (лекція 13)

27. Здійсніть аналіз сутності та змісту чотирьох основних правил принципного (Гарвардського) підходу до ведення ділових переговорів. (лекція 13)

28. Визначте та проаналізуйте складові іміджу ділової людини та організації. (лекція 14)

29. Складіть перелік правил поведінки під час ділового прийому. (лекція 15).

5. Методичні вказівки до проведення дидактичної гри «Що? Де? Коли?» для обговорення популярних робіт з психології

Сучасний навчальний процес потребує використання інноваційних форм проведення занять. Однією з таких форм є дидактична гра за зразком гри «Що? Де? Коли?». Наводимо приклад використання такого виду дидактичної гри для обговорення популярних робіт з психології.

1. Організаційний період

а) групи діляться на дві команди. Команда обирає капітана команди, який керує грою й оцінює в процесі гри за певною шкалою активність кожного члена команди;

б) обирається суддя, який керує грою, вирішує спірні питання й підраховує бали, які заробляє кожна команда;

в) команди сідають по різні сторони в аудиторії навколо стола, який вони роблять, з'єднуючи кілька парт;

г) суддя займає місце за столом викладача.

2. Методика проведення гри

Гра складається з двох турів:

а) перший тур

Команди самі задають запитання одна одній й самі виставляють оцінку (бали) за відповідь. На підготовку до запитання дається 30 сек., на підготовку до відповіді 1 хв. Суддя за секундоміром слідкує за перебігом часу й після його закінчення дає команди. Приклад. «Команда Динамо! Задавайте ваше запитання!».

Оцінюється відповідь команди в основному за відповіддю того, хто з команди відповідав перший (команда це вирішує), але дозволяється доповнювати відповідь іншим членам команди й це теж частково враховується. Доповнення дає можливість всім членам команди брати участь у грі та виявляє як той чи інший студент знає матеріал. Команда, що задавала запитання оцінює відповідь іншої команди за трибальною шкалою. (Приклад: 3 бали за повну відповідь, 2 бали за неповну відповідь, 1 бал за часткову відповідь й 0 балів за відсутність відповіді або зовсім неправильну відповідь). Далі, якщо команда, яка відповідала, погоджується з тим, як оцінили відповідь, гра продовжується й інша команда задає запитання. В разі, якщо команда не погоджується з оцінкою, суддя проводить коротку дискусію між командами, в якій кожний аргументує свою позицію й якщо команди не приходять до спільного рішення, суддя сам приймає рішення про те, скільки балів поставити команді, яка відповідала та продовжує гру.

Якщо відповідь готова, то команда виголошує її раніше, ніж за 10 секунд, це приносить команді додатковий 1 бал.

В процесі дискусії студенти вчаться обґрунтовувати свою точку зору, відстоювати її, вчаться культурі дискусії. Під час гри капітани команди оцінюють участь кожного члена команди у грі, ставлячи бали. Приклад: за відповідь 2 бали, за запитання та доповнення 1 бал. В кінці першого туру суддя визначає бали, набрані кожною з команд й оголошує цей результат.

б) другий тур – «Брейн-ринг»

Викладач сам ставить по черзі командам запитання. На підготовку до відповіді дається 5 сек. Після цього команда відповідає. Команда оцінюється за відповіддю того, хто перший відповідає, але дозволяється доповнювати й це також враховується при оцінюванні відповіді команди. Оцінює відповідь команди викладач. Суддя у другому турі веде тільки підрахунок балів. У випадку, якщо відповіді у команди немає, або відповідь неправильна, запитання передається іншій команді, яка на «чужому» питанні може заробити бали. В цьому випадку наступне запитання дається тій команді, якій було передано попереднє запитання.

У випадках, коли команда, що відповідала, не повністю відповіла на запитання, а інша команда суттєво доповнила відповідь, то бали можуть розподілятися між обома командами. (Приклад: 2 бали команді, яка відповідала й 1 бал команді, яка суттєво доповнила).

У другому турі відповідь оцінюється за системою, яка була й в першому турі. Капітан команди, як й в першому турі, оцінює участь кожного члена команди. (Приклад: 2 бали за повну відповідь, 1 бал за доповнення). У випадку, якщо запитання передається іншій команді, його максимальна оцінка знижується з 3 балів до 2 балів.

Після закінчення другого туру підраховуються результати гри другого туру й всієї гри.

3. Методика оцінювання студентів за участь у дидактичній грі

Команді, яка по балах перемогла у грі, дається на кожного члена команди більше балів ніж команді, що програла. (Приклад: команда-переможець отримує на кожного члена команди по 15 балів, а команда, що програла, по 10 балів). Кількість балів дається командам викладачем, залежно від загального рівня знання матеріалу групою, рівня культури і організації проведення семінару-гри. Різниця між балами командам визначається за різницею балів команд за підсумками гри. Далі бали, які отримала кожна команда на одного члена команди, перемножуються на кількість членів команди й команда отримує загальну кількість балів за гру.

Розподіл балів між членами команди відбувається з врахуванням участі кожного члена команди у грі. Ці дані надає капітан команди. Бали розподіляються викладачем, капітаном команди та суддею. Суддя отримує бали за семінар-гру окремо, виходячи з оцінки його роботи капітанами та

членами команд. Як правило, йому виставляється найбільша кількість балів, що була набрана одним із учасників.

Доцільно у такий спосіб знайомитись з роботами Д. Карнегі «Як завойовувати друзів та впливати на людей», «Як перестати хвилюватися і почати жити», М. Літвак «Як зрозуміти та змінити свою долю» та ін.

***Орієнтовний перелік запитань до книги
Дейла Карнегі «Як завойовувати друзів та впливати на людей»***

1. Шість правил, дотримування яких дозволяє сподобатись людям.
2. Сім правил, дотримування яких дозволяє зробити ваше сімейне життя щасливим.
3. Чому, за Д. Карнегі, в німецькій армії солдату не дозволяли подавати скаргу та виказувати свої критичні зауваження зразу ж після тієї чи іншої події?
4. Які із бажань людини, за Д. Карнегі, рідше за все здійснюються? Чому? Які наслідки цього?
5. Які, за З. Фрейдом, мотиви лежать в основі всіх наших вчинків?
6. Чому Д. Карнегі платив Швабу мільйон доларів в рік?
7. В чому різниця між щирим визнанням достоїнств і лестощами?
8. Д. Карнегі говорить: «Коли я іду на рибалку, то не думаю про те, чого сам хочу. Я чіпляю на крючок як приманку не полуницю з вершками, а підманюю рибу черв'яком Чому б нам не робити так само розумно, щоб схилити до себе людей?» Прокоментуйте.
9. «Вона нічого не коштує, але багато дає». Що має на увазі Д. Карнегі та яке значення це має для того, щоб сподобатись людям? Прокоментуйте.
10. Як стати, за Д. Карнегі, добрим співрозмовником?
11. В чому секрет «золотого правила» ставлення до людей?
12. «Сонце може швидше зняти з вас плащ, ніж вітер». Прокоментуйте.
13. В чому секрет Сократа?
14. Чому Д. Карнегі радить «драматизувати свої ідеї, подавати їх ефектно»?
15. 20 століть тому китайський мудрець Лао-цзи говорив: «Причини, з яких ріки і моря отримують данину від сотень гірських потоків, полягають в тому, що вони знаходяться нижче останніх. Завдяки цьому вони в змозі панувати над всіма гірськими потоками». Як це, за Д. Карнегі, відноситься до людей?
16. Д. Карнегі говорить: «На світі є тільки один засіб спонукати когось щось зробити». В чому він полягає?
17. «Краще звільнити дорогу собаці, ніж дати їй вкусити себе. Навіть якщо ви вб'єте собаку укусу залишиться укусом». Прокоментуйте.
18. «В Голландії, перед тим як увійти в дім, залишають взуття перед порогом». Прокоментуйте.
19. «Не одна жінка вирила могилу особистому сімейному щастю, мало-

помалу поглиблюючи її». Прокоментуйте.

20. Розкажіть та прокоментуйте історію про селянку та в'язанку сіна.

**Орієнтовний перелік запитань до книги
Дейла Карнегі «Як перестати хвилюватися і почати жити»**

1. Яка магічна формула У. Каррієра? Прокоментуйте.
2. Який метод радить використовувати Д. Карнегі для вирішення проблем? Прокоментуйте.
3. Які найкращі ліки від хвилювання?
4. Що Д. Карнегі говорить про «закон великих чисел»?
5. Розкажіть та прокоментуйте «історію про дерево».
6. «Нешастя полягає не в сліпоті, а в нездатності переносити сліпоту». Прокоментуйте.
7. «Поставте обмежувач на ваші хвилювання». Прокоментуйте.
8. «Не платіть занадто дорого за свисток». Прокоментуйте.
9. Розкажіть та прокоментуйте історію про пляшку з молоком.
10. «Нехай минуле ховає своїх мертвих». Прокоментуйте.
11. «Північний вітер створив вікінгів». Прокоментуйте.
12. Розкажіть та прокоментуйте історію про ферму «Гримуча змія».
13. «Якщо вам дістався лимон, зробіть з нього лимонад». Прокоментуйте.
14. «Якщо ви будете чекати вдячності, ви готуєте собі багато засмучень». Прокоментуйте.
15. «Не забувайте те, що ніхто ніколи не б'є мертву собаку». Прокоментуйте.
16. «Розкрийте свою стару парасольку». Прокоментуйте.
17. «Ділові люди, які не вміють боротися з хвилюванням, вмирають молодими». Прокоментуйте.
18. «Погодьтеся прийняти те, що вже сталося. Примирення з тим, що вже сталося – перший крок до подолання наслідків різних нещасть». Прокоментуйте.
19. «Не переходь міст, поки не дійшов до нього». Прокоментуйте.
20. Причини втоми та що Д. Карнегі радить робити, щоб подолати втому?

6 Методичні вказівки до проведення лабораторного практикуму

6.1 Дослідження особливостей характеру особистості (тест Г. Айзенка «Ваш характер»).

Хід роботи

1. Одержати тест Г. Айзенка «Ваш характер», за допомогою якого проводиться дослідження (таблиця 1.1).

2. На запропоновані запитання дати відповіді. Відповідаючи на запитання, потрібно ставити «так» (+) у випадку позитивної відповіді, «ні» (–) – у випадку негативної.

3. Одержані показники порівняти з ключем та отримати показники екстраверсії – інтроверсії, емоційної стабільності – нестабільності.

4. Побудувати систему координат інтроверсії – екстраверсії, емоційної стабільності – нестабільності та знайти на ній координату рівня екстраверсії – інтроверсії, емоційної стабільності – нестабільності даної особи.

5. Дати відповідь на контрольні питання.

Проведення дослідження

Тест Г. Айзенка «Ваш характер»

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

Таблиця 1.1

Зміст тверджень	Так	Ні
1. Ви часто відчуваєте потяг до нових вражень, потребу пережити сильні відчуття?		
2. Ви часто потребуєте друзів, які зможуть вас зрозуміти, підтримати, поспівчувати?		
3. Ви вважаєте себе безтурботною людиною?		
4. Вам дуже важко відмовитися від своїх намірів?		
5. Ви обмірковуєте свої справи не поспішаючи та вважаєте за краще почекати, перш ніж діяти?		
6. Ви завжди дотримуєтеся своїх обіцянок, навіть якщо це вам не вигідно?		
7. У вас часто бувають спади та піднесення настрою?		
8. Ви швидко дієте й говорите та не витрачаєте багато часу на обмірковування?		
9. У вас виникало коли-небудь почуття, що ви нещасна людина, хоча ніякої поважної причини для цього не було?		
10. Ви здатні побитися об заклад на будь-що?		
11. Ви ніяковієте, коли прагнете познайомитися з людиною протилежної статі, яка вам до вподоби?		

Зміст тверджень	Так	Ні
<p>12. Чи буває так, що, розгнівавшись, ви втрачаєте витримку?</p> <p>13. Ви часто дієте необмірковано, спонтанно, під впливом моменту?</p> <p>14. Вас часто непокоїть думка про те, що вам не варто було щось робити чи казати?</p> <p>15. Вам цікавіше читати книги, ніж спілкуватися із людьми?</p> <p>16. Вас легко образити?</p> <p>17. Ви любляєте часто бувати в компанії?</p> <p>18. Вам спадає на думку таке, чим не хотілося б ділитися з іншими людьми?</p> <p>19. Чи правда, що інколи ви настільки сповнені енергією, що все «горить» у руках, а інколи відчуваєте сильну млявість?</p> <p>20. Ви прагнете обмежити коло своїх знайомств кількома найближчими друзями?</p> <p>21. Ви багато мрієте?</p> <p>22. Коли на вас кричать, ви відповідаєте в такий же спосіб?</p> <p>23. Вас часто гнітить почуття провини?</p> <p>24. Всі ваші звички позитивні та бажані?</p> <p>25. Ви здатні дати волю почуттям та добре повеселитися в галасливій компанії?</p> <p>26. Чи можна сказати, що нерви у вас часто бувають вкрай напруженими?</p> <p>27. Вас вважають людиною жвавою та веселою?</p> <p>28. Після того, як справу зроблено, ви часто повертаєтесь до неї подумки й вважаєте, що могли б зробити краще?</p> <p>29. Ви зазвичай мовчазні та стримані, коли знаходитесь серед людей?</p> <p>30. Ви передаєте плітки?</p> <p>31. У вас буває безсоння від напливу хаотичних думок?</p> <p>32. Вам простіше та легше прочитати те, що вас цікавить, у книзі, навіть коли про це легко дізнатись у друзів?</p> <p>33. Чи буває у вас сильне серцебиття не через фізичні причини?</p> <p>34. Вам подобається робота, яка вимагає пильної уваги?</p> <p>35. У вас бувають напади тремтіння?</p> <p>36. Ви завжди говорите про знайомих людей тільки добре навіть тоді, коли впевнені, що вони про це не дізнаються?</p> <p>37. Вам неприємно бувати в компанії, де постійно кепкують один з одного?</p> <p>38. Чи правда, що ви дратівливі?</p> <p>39. Вам подобається робота, яка вимагає швидких дій?</p> <p>40. Вам часто не дають спокою думки про різні неприємності,</p>		

Зміст тверджень	Так	Ні
<p>які могли б статися?</p> <p>41. Ви неквапливі в рухах?</p> <p>42. Ви коли-небудь запізнювалися на побачення чи на роботу?</p> <p>43. Ви часто бачите страшні сновидіння?</p> <p>44. Чи правда, що ви так любляете поговорити, що ніколи не пропустите нагоди поспілкуватися з незнайомою людиною?</p> <p>45. Вас непокоять які-небудь болі?</p> <p>46. Вас засмутило би, якби ви довго не могли бачитися зі своїми друзями?</p> <p>47. Ви можете назвати себе нервовою людиною?</p> <p>48. Чи є серед ваших знайомих такі, котрі вам явно не подобаються?</p> <p>49. Ви могли б сказати, що ви – впевнена в собі людина?</p> <p>50. Вас зачіпає критика ваших вад або роботи?</p> <p>51. Вам важко отримувати справжнє задоволення від вечірки?</p> <p>52. Вас непокоїть почуття, що ви чимось гірші від інших?</p> <p>53. Ви легко можете внести пожвавлення в нудну компанію?</p> <p>54. Чи буває так, що ви говорите про щось, на чому зовсім не розумієтесь?</p> <p>55. Ви піклуєтесь про власне здоров'я?</p> <p>56. Ви любляете кепкувати з інших?</p> <p>57. Ви страждаєте від безсоння?</p>		

2. Необхідно за кожним показником порахувати суму балів, нараховуючи по одному балу за кожну відповідь, яка збігається з ключем, таким чином отримати показники за кожною з трьох шкал.

2.1 Опрацювати результати за шкалою «Щирість».

Щирість: відповіді «так» на запитання 6, 24, 36; відповіді «ні» на запитання 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Якщо цей показник перевищує 5 балів, то можна стверджувати, що ви, нажаль, не були щирі у відповідях на запитання тесту.

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

2.2. Опрацювати результати за шкалою «Екстраверсія – інтроверсія».

Екстраверсія – інтроверсія: відповіді «так» на запитання 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; відповіді «ні» на запитання: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

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

2.3. Опрацювати результати за шкалою «Емоційна стабільність –

нестабільність».

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

3. Побудувати систему координат інтроверсії – екстраверсії, емоційної стабільності – нестабільності та знайти на ній координату рівня екстраверсії – інтроверсії, емоційної стабільності – нестабільності даної особи (див. рис. 1.1).

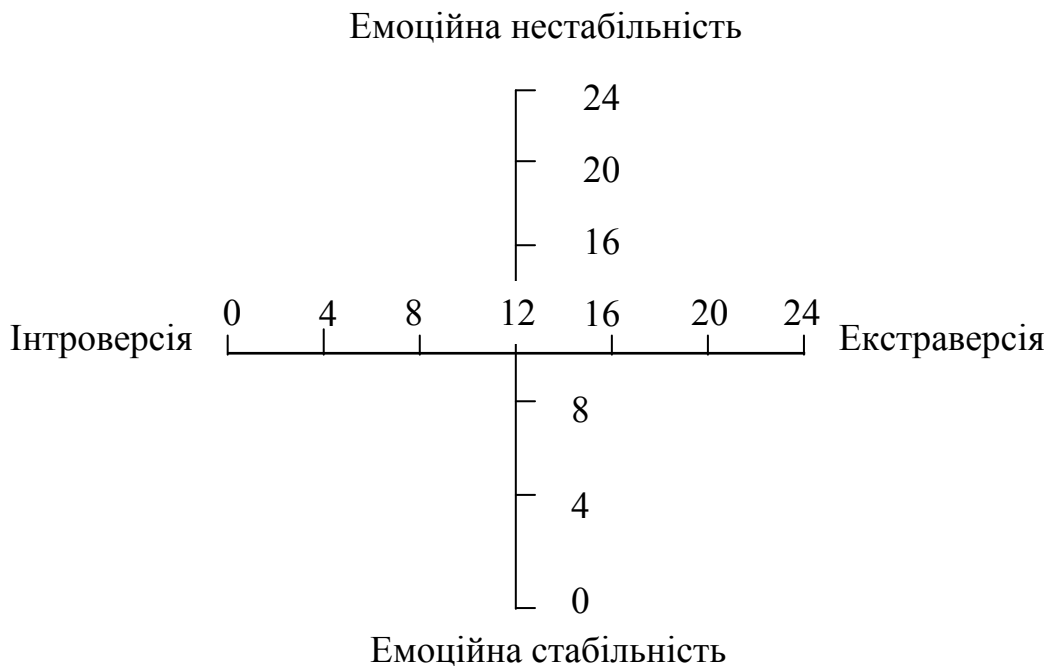


Рисунок 1.1 – Шкали інтроверсії – екстраверсії, емоційної стабільності – нестабільності

Контрольні запитання

1. Як такі показники ваших якостей, які ви отримали в результаті дослідження будуть вам допомагати або заважати в різних життєвих ситуація (вибір професії, трудова діяльність, ситуація «Я керівник», сімейні стосунки, ситуація «Я педагог (вихователь, учитель, батько)», стосунки з друзями, спілкування та ін.).

2. Як знання теорії екстраверсії та інтроверсії, теорії врівноваженості та неврівноваженості будуть вам допомагати в різних життєвих ситуація (вибір професії, трудова діяльність, ситуація «Я керівник», сімейні стосунки, ситуація «Я педагог (вихователь, учитель, батько)», стосунки з друзями, спілкування та ін.).

6.2 Визначення темпераменту особистості

Хід роботи

1. Одержати методику «Визначення темпераменту особистості».
2. В переліку якостей, що складають «паспорт» кожного з чотирьох темпераментів, відзначити якості, які притаманні цій особі.
3. Підрахувати кількість відмічених рис для кожного з типів темпераменту.
4. Підрахувати загальну кількість рис для всіх типів темпераменту.
5. Одержані показники підставити в формулу темпераменту (2.1) та підрахувати кількісні показники кожного з типів темпераменту.
6. Дати відповідь на контрольні питання.

Проведення дослідження

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

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

Паспорти темпераментів

I. Ви: 1) непосидючі, метушливі; 2) нестримані, запальні; 3) нетерплячі; 4) різкі та прямолінійні в відносинах з людьми; 5) рішучі й ініціативні; 6) вперті; 7) влучні у суперечках; 8) працюєте поривами; 9) схильні до ризику; 10) незлопам'ятні; 11) маєте швидку, пристрасну, з плутаними інтонаціями мову; 12) неврівноважені та схильні до гарячковості; 13) агресивні; 14) нетерплячі до вад; 15) маєте виразну міміку; 16) здатні швидко діяти та щось вирішувати; 17) невтомно прагнете до нового; 18) у вас різкі, поривчасті рухи; 19) наполегливі в досягненні поставленої мети; 20) схильні до різких змін настрою.

II. Ви: 1) веселі, життєрадісні; 2) енергійні та ділові; 3) часто не доводите розпочату справу до кінця; 4) схильні переоцінювати себе; 5) здатні швидко схоплювати нове; 6) непостійні в інтересах та нахилах; 7) легко переживаєте поразки; 8) без труднощів пристосовуєтесь до різних обставин; 9) із задоволенням беретесь за будь-яку нову справу; 10) легко залишаєте справу, якщо вона перестала вас цікавити; 11) швидко включаєтесь у нову роботу й так само швидко переключаєтесь з однієї справи до іншої; 12) для вас обтяжливі одноманітність, буденна, клопітка робота; 13) ви товариські та чуйні, не відчуваєте скутості у стосунках з новими для вас людьми; 14) витривалі та працездатні; 15) володієте голосною, швидкою, чіткою мовою, яка супроводжується жвавими жестами та виразною мімікою; 16) зберігаєте самовладання в раптовій, складній ситуації; 17) маєте завжди

бодьорий настрої; 18) швидко засинає та прокидається; 19) буває незібрані, виявляє поспішність в рішеннях; 20) часто відволікається, схильні до поверховості.

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

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

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

Паспорти відповідають темпераментам: I – холеричному; II – сангвінічному; III – флегматичному; IV – меланхолічному.

2. Визначте свій темперамент за формулою:

$$\Phi_T = X\left(\frac{A_x}{A} \times 100\%\right) + C\left(\frac{A_c}{A} \times 100\%\right) + \Phi\left(\frac{A_\phi}{A} \times 100\%\right) + M\left(\frac{A_m}{A} \times 100\%\right), \quad (2.1)$$

де Φ_T – значення темпераменту; X – холеричний темперамент; C – сангвінічний темперамент; Φ – флегматичний темперамент; M – меланхолічний темперамент; A – загальна кількість плюсів за всіма типами; A_x – число плюсів у «паспорті» холерика; A_c – число плюсів у «паспорті» сангвініка; A_ϕ – число плюсів у «паспорті» флегматика; A_m – число плюсів у «паспорті» меланхоліка.

Кінцевий вигляд формула може мати, наприклад, такий:

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

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

Оцінна шкала

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

Контрольні запитання

1. Як такі показники ваших якостей, які ви отримали в результаті дослідження будуть вам допомагати або заважати в різних життєвих ситуаціях (вибір професії, трудова діяльність, ситуація «Я керівник», сімейні стосунки, ситуація «Я педагог (вихователь, учитель, батько)», стосунки з друзями, спілкування та ін.).

2. Як знання теорії темпераменту будуть вам допомагати в різних життєвих ситуаціях (вибір професії, трудова діяльність, ситуація «Я керівник», сімейні стосунки, ситуація «Я педагог (вихователь, учитель, батько)», стосунки з друзями, спілкування та ін.).

3. Наведіть приклади (з життя, з художньої літератури, кінофільмів) людей, у яких би яскраво виявились риси кожного з чотирьох типів темпераменту.

6.3 Визначення самооцінки особистості

Хід роботи

1. Виконати дослідження.
2. Відповісти на контрольні питання.

Проведення дослідження

Тест «Самооцінка особистості»

1. Якості особистості поділити, виходячи з оцінки людини, на ті, що ви вважає притаманними власному ідеалу (перелік «Мій ідеал»), та ті які у вашому ідеалі відсутні (перелік «Не ідеал»).

Перелік якостей особистості

1. Акуратність	11. Заздрість	21. Нестриманість	31. Сором'язливість
2. Безтурботність	12. Захопленість	22. Образливість	32. Стриманість
3. Боягузливість	13. Злопам'ятство	23. Обережність	33. Терпимість
4. Вередливість	14. Легковір'я	24. Педантичність	34. Турботливість
5. Вишуканість	15. Мрійливість	25. Повільність	35. Упертість
6. Гордість	16. Наполегливість	26. Поміркваність	36. Холодність
7. Грубість	17. Ніжність	27. Поступливість	37. Чарівність
8. Жалісливість	18. Невимушеність	28. Рішучість	38. Чуйність
9. Жвавість	19. Нервовість	29. Розв'язність	39. Щирість
10. Життєрадісність	20. Нерішучість	30. Самозабуття	40. Ентузіазм

2. В переліку «Мій ідеал» відмітити якості які, як вважає людина, у неї є реально за принципом «так – ні», незалежно від рівня розвиненості якості. В переліку «Не ідеал» відмітити будь-якою позначкою якості, яких у людини немає, теж за принципом «так – ні».

3. Підрахувати загальну кількість відмічених якостей як у першому, так й в другому переліку (P).

4. Визначити коефіцієнт самооцінки, поділивши одержану суму (P) на загальну кількість якостей (40) (дивись перелік якостей особистості):

$$K_c = P / 40,$$

де K_c – коефіцієнт самооцінки.

5. Результати порівняти з оцінною шкалою.

Оцінна шкала

Якщо ви одержите коефіцієнт від 0,4 до 0,6 – значить, самооцінка адекватна, ви самокритичні й не переоцінюєте себе.

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

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

Контрольні запитання

1. Як виявляється результат самооцінки в навчанні?
2. Як він може виявитися в професійній діяльності?
3. Як виявляється раніше визначений рівень самооцінки в спілкуванні (сім'я, дружня компанія, студентська група)?
4. Як пов'язані рівень самооцінки та прагнення до лідерства у спілкуванні?
5. Виходячи з вашого коефіцієнта самооцінки, спрогнозуйте, як будуть складатися ваші стосунки з людьми, які мають інші показники самооцінки.
6. Яким, виходячи з рівня самооцінки, має бути майбутній партнер для ситуації тривалого спілкування (друг, чоловік, дружина)?
7. Навести приклади (з життя, з художньої літератури) людей, що мають кожний з трьох рівнів самооцінки.

6.4 Визначення рівня самоактуалізації особистості

Хід роботи:

1. Одержати опитувач САМОАЛ, з допомогою якого проводиться дослідження.

2. З двох варіантів тверджень вибрати те, яке вам більше подобається чи більш збігається з вашими уявленнями, більш точно відображає вашу оцінку. Необхідно вказати, що тут немає добрих чи поганих, правильних чи неправильних відповідей. Найкраща відповідь та, що дається одразу, імпульсивно.

3. Порівняти отриманий результат із загальним ключем № 1 та показниками ключа № 2 (за кожною з 11 шкал) та підрахувати свій результат.
4. Визначити рівень самоактуалізації у відсотках.
5. Відповісти на контрольні питання.

Проведення дослідження

Тест: «Визначення рівня самоактуалізації особистості» (опитувач САМОАЛ)

1. А) Настане час, коли я заживу по-справжньому, не так, як зараз.
Б) Я впевнений, що живу по-справжньому вже зараз.
2. А) Я дуже захоплений власною професією.
Б) Не можу сказати, що мені подобається моя робота й те, чим я займаюсь.
3. А) Якщо незнайома людина зробить мені послугу, я почуваю себе зобов'язаним їй.
Б) Приймаючи послугу незнайомої людини, я не почуваю себе зобов'язаним їй.
4. А) Мені буває важко зрозуміти свої почуття.
Б) Я завжди можу зрозуміти свої почуття.
5. А) Я часто замислююсь над тим, чи правильно я поведив себе в тій або іншій ситуації.
Б) Я рідко замислююсь над тим, наскільки правильна моя поведінка.
6. А) Я внутрішньо ніяковію, коли мені говорять компліменти.
Б) Я рідко ніяковію, коли мені кажуть компліменти.
7. А) Здатність до творчості – природна властивість людини.
Б) Далеко не всі люди наділені здатністю до творчості.
8. А) У мене не завжди вистачає часу на те, щоб стежити за новинками літератури та мистецтва.
Б) Я докладаю зусиль, намагаючись стежити за новинками літератури та мистецтва.
9. А) Я часто приймаю ризиковані рішення.
Б) Мені важко приймати ризиковані рішення.
10. А) Інколи я можу дати співрозмовнику зрозуміти, що він мені здається дурним та нецікавим.
Б) Я вважаю неприпустимим дати зрозуміти людині, що вона мені здається дурною та нецікавою.
11. А) Я люблю залишати приємне «на потім».
Б) Я не залишаю приємне «на потім».
12. А) Я вважаю нечемним переривати розмову, якщо вона цікава тільки моєму співрозмовнику.
Б) Я можу швидко та невимушено переривати розмову, яка цікава тільки одній стороні.

13. А) Я прагну до досягнення внутрішньої гармонії.
Б) Стан внутрішньої гармонії майже недосяжний.
14. А) Не можу сказати, що я собі подобаюсь.
Б) Я собі подобаюсь.
15. А) Я думаю, що більшості людей можна довіряти.
Б) Думаю, що без крайньої необхідності людям довіряти не варто.
16. А) Погано оплачувана робота не може приносити задоволення.
Б) Цікава, творча робота – сама по собі вже винагорода.
17. А) Досить часто мені нудно.
Б) Мені ніколи не буває нудно.
18. А) Я не буду відступати від власних принципів навіть заради корисних справ, за які міг би розраховувати на людську вдячність.
Б) Я б відступив від своїх принципів заради справ, за які люди були б мені вдячні.
19. А) Інколи мені важко бути щирим.
Б) Мені завжди вдається бути щирим.
20. А) Коли я подобаюсь собі, мені здається, що я подобаюсь й оточуючим.
Б) Навіть коли я собі подобаюсь, я розумію, що є люди, яким я неприємний.
21. А) Я довіряю своїм зненацька виниклим бажанням.
Б) Свої раптові бажання я завжди намагаюся осмислити.
22. А) Я маю бути досконалим у всьому, що я роблю.
Б) Я не занадто засмучуюсь, якщо мені не вдається бути досконалим.
23. А) Егоїзм – природна властивість будь-якої людини.
Б) Більшості людей егоїзм не властивий.
24. А) Якщо я не відразу знаходжу відповідь на питання, то можу відкласти його на деякий час.
Б) Я буду шукати відповідь на питання, що цікавить мене, незважаючи на витрати часу.
25. А) Я люблю перечитувати книги, які мені сподобались.
Б) Краще прочитати нову книгу, ніж повертатися до прочитаної.
26. А) Я намагаюся поводитись так, як очікують оточуючі.
Б) Я не схильний задумуватись над тим, чого чекають від мене оточуючі.
27. А) Минуле, нинішнє та майбутнє здаються мені єдиним цілим.
Б) Думаю, моє нинішнє не дуже пов'язане з минулим або майбутнім.
28. А) Більша частина того, що я роблю, приносить мені задоволення.
Б) Лише деякі з моїх занять по-справжньому мене тішать.
29. А) Прагнучи розібратись в характері та почуттях оточуючих, люди часто бувають нетактовні.
Б) Прагнення розібратись в характері та почуттях оточуючих людей цілком природне й виправдовує деяку нетактовність.
30. А) Я добре знаю, які почуття я здатен відчувати, а які – ні.

- Б) Я ще не зрозумів до кінця, які почуття я здатен відчувати.
31. А) Я відчуваю докори сумління, якщо серджусь на тих, кого люблю.
Б) Я не відчуваю докорів сумління, якщо серджусь на тих, кого люблю.
32. А) Людина має спокійно ставитись до того, що вона може почути про себе від інших.
Б) Цілком природно образитись, почувши неприємну думку про себе.
33. А) Зусилля, яких вимагає пізнання істини, варті того, бо приносять користь.
Б) Зусилля, яких вимагає пізнання істини, варті того, бо приносять задоволення.
34. А) В складних ситуаціях треба діяти випробуваними засобами – це гарантує успіх.
Б) В складних ситуаціях треба знаходити принципово нові рішення.
35. А) Люди рідко дратують мене.
Б) Люди часто мене дратують.
36. А) Якщо б була можливість повернути минуле, я б там багато чого змінив.
Б) Я задоволений своїм минулим й не хочу в ньому нічого змінювати.
37. А) Головне в житті – приносити користь та подобатись людям.
Б) Головне в житті – робити добро та служити істині.
38. А) Інколи я боюся виглядати занадто ніжним.
Б) Я ніколи не боюся проявляти свою ніжність.
39. А) Я вважаю, що висловити свої почуття важливо за будь-яких обставин.
Б) Не варто необдуманно висловлювати свої почуття, не зваживши ситуацію.
40. А) Я вірю в себе лише тоді, коли відчуваю, що можу вирішити свої проблеми.
Б) Я вірю в себе навіть тоді, коли не здатен вирішити свої проблеми.
41. А) Здійснюючи вчинки, люди керуються взаємними інтересами.
Б) По своїй природі люди схильні піклуватись лише про власні інтереси.
42. А) Мене цікавлять всі нововведення в моїй професійній сфері.
Б) Я скептично ставлюсь до більшості нововведень в своїй професійній області.
43. А) Я думаю, що творчість має приносити користь людям.
Б) Я вважаю, що творчість має приносити людям задоволення.
44. А) У мене завжди є своя власна точка зору з важливих питань.
Б) Формуючи свою точку зору, я схильний прислуховуватися до думок поважних та авторитетних людей.
45. А) Секс без любові не є цінністю.
Б) Навіть без любові секс – дуже значуща цінність.
46. А) Я відчуваю себе відповідальним за настрій співрозмовника.
Б) Я не відчуваю себе відповідальним за це.
47. А) Я легко мирюся зі своїми слабкостями.

- Б) Змиритися зі своїми слабкостями мені нелегко.
48. А) Успіх в спілкуванні залежить від того, наскільки людина здатна розкрити себе іншому.
Б) Успіх в спілкуванні залежить від уміння підкреслити свої переваги та приховати недоліки.
49. А) Моє почуття самоповаги залежить від того, чого я досягнув.
Б) Моє почуття самоповаги не залежить від моїх досягнень.
50. А) Більшість людей призвичаїлися діяти «за лінією найменшого опору».
Б) Думаю, що більшість людей до цього не схильні.
51. А) Вузька спеціалізація необхідна для вченого.
Б) Заглиблення у вузьку спеціалізацію робить людину обмеженою.
52. А) Дуже важливо, чи є у людини в житті радощі пізнання та творчості.
Б) В житті дуже важливо приносити користь людям.
53. А) Мені подобається брати участь в палких суперечках.
Б) Я не люблю суперечок.
54. А) Я цікавлюся віщуваннями, гороскопами, астрологічними прогнозами.
Б) Подібні речі мене не цікавлять.
55. А) Людина має працювати заради задоволення своїх потреб та блага своєї сім'ї.
Б) Людина має працювати, щоб реалізувати свої здібності та бажання.
56. А) У вирішенні особистих проблем я керуюсь загально визнаними уявленнями.
Б) Свої проблеми я вирішую так, як вважаю за потрібне.
57. А) Воля потрібна для того, щоб стримувати бажання та контролювати почуття.
Б) Головне призначення волі – підштовхувати зусилля та збільшувати енергію людини.
58. А) Я не соромлюсь своїх слабостей перед друзями.
Б) Мені нелегко виявляти свої слабкості навіть перед друзями.
59. А) Людині властиве прагнення до нового.
Б) Люди прагнуть до нового лише за необхідністю.
60. А) Я думаю, що вираз «вік живи – вік навчайся» є хибним.
Б) Вираз «вік живи – вік навчайся» я вважаю істинним.
61. А) Я думаю, що сенс життя полягає в творчості.
Б) Навряд чи в творчості можна знайти сенс життя.
62. А) Мені буває непросто познайомитися з людиною, яка мені симпатична.
Б) Я не маю труднощів, знайомлячись з будь-ким.
63. А) Мене засмучує, що значна частина життя минає даремно.
Б) Не можу сказати, що деяка частина мого життя минає даремно.
64. А) Для обдарованої людини є неприпустимим нехтування своїм обов'язком.
Б) Талант та здібність важать більше, ніж обов'язок.

65. А) Мені добре вдається маніпулювати людьми.
Б) Я вважаю, що маніпулювати людьми неетично.
66. А) Я намагаюся уникати засмучення.
Б) Я роблю те, що вважаю за потрібне, незважаючи на можливі засмучення.
67. А) В більшості ситуацій я не можу дозволити собі блазнювати.
Б) Є безліч ситуацій, в яких я можу дозволити собі блазнювати.
68. А) Критика на мою адресу знижує мою самооцінку.
Б) Критика практично не впливає на мою самооцінку.
69. А) Заздрість властива тільки невдахам, які вважають, що їх обійшли.
Б) Більшість людей заздрісні, хоча й намагаються це приховати.
70. А) Вибираючи для себе заняття, людина має враховувати його суспільну значимість.
Б) Людина має займатися передусім тим, що їй цікаво.
71. А) Я думаю, що для творчості необхідні знання в обраній області.
Б) Я думаю, що знання для цього зовсім не обов'язкові.
72. А) Я можу сказати, що живу з відчуттям щастя.
Б) Я не можу сказати, що живу з відчуттям щастя.
73. А) Я думаю, що люди мають аналізувати себе й своє життя.
Б) Я вважаю, що самоаналіз приносить більше шкоди, ніж користі.
74. А) Я намагаюся знайти пояснення навіть для тих своїх вчинків, котрі роблю просто тому, що мені це хочеться.
Б) Я не шукаю пояснення для своїх дій та вчинків.
75. А) Я впевнений, що кожний може прожити своє життя так, як йому хочеться.
Б) Я думаю, що у людини мало шансів прожити своє життя так, як хотілося б.
76. А) Про людину ніколи не можна сказати із впевненістю, добра вона чи зла.
Б) Добра людина чи зла – це видно одразу.
77. А) Для творчості потрібно дуже багато вільного часу.
Б) Мені здається, що в житті завжди можна знайти час для творчості.
78. А) Зазвичай я бажаю переконати співрозмовника, що я маю рацію.
Б) В суперечці я намагаюся зрозуміти точку зору співрозмовника, а не переконати його.
79. А) Якщо я роблю щось винятково для себе, мені буває ніяково.
Б) Я не відчуваю ніяковості в такій ситуації.
80. А) Я вважаю себе творцем свого майбутнього.
Б) Навряд чи я сильно впливаю на власне майбутнє.
81. А) Вираз «добро має бути з кулаками» я вважаю правильним.
Б) Навряд чи правильний вираз «добро має бути з кулаками».
82. А) Я думаю, недоліки людей значно помітніші, ніж їхні чесноти.
Б) Чесноти людини побачити значно легше, ніж її недоліки.

83. А) Інколи я боюся бути самим собою.
Б) Я ніколи не боюся бути самим собою.
84. А) Я намагаюся не згадувати про свої минулі неприємності.
Б) Час від часу я схильний повертатися до спогадів про минулі невдачі.
85. А) Я вважаю, що метою життя має бути щось значне.
Б) Я зовсім не вважаю, що метою життя неодмінно має бути щось значне.
86. А) Люди прагнуть того, щоб розуміти та довіряти одна одній.
Б) Замикаючись в колі власних інтересів, люди не розуміють оточуючих.
87. А) Я намагаюся не бути «білою вороною».
Б) Я дозволяю собі бути «білою вороною».
88. А) В довірливій бесіді люди, зазвичай, щирі.
Б) Навіть в довірливій бесіді людині важко бути щирою.
89. А) Буває, що я соромлюсь виявляти свої почуття.
Б) Я ніколи цього не соромлюсь.
90. А) Я можу робити щось для інших, не вимагаючи, щоб вони це оцінили.
Б) Я маю право очікувати від людей, що вони оцінять те, що я для них роблю.
91. А) Я виявляю свою приязнь до людини незалежно від того, чи взаємна вона.
Б) Я рідко виявляю свою приязнь до людини, не будучи впевненим, що вона взаємна.
92. А) Я думаю, що в спілкуванні потрібно відкрито виявляти своє невдоволення іншими.
Б) Мені здається, що в спілкуванні люди мають приховувати взаємне невдоволення.
93. А) Я приймаю наявність протиріч в самому собі.
Б) Внутрішні протиріччя знижують мою самооцінку.
94. А) Я прагну відкрито висловлювати свої почуття.
Б) Думаю, що у відкритому прояві почуттів завжди є елемент нестриманості.
95. А) Я впевнений в собі.
Б) Не можу сказати, що я впевнений в собі.
96. А) Досягнення щастя не може бути головною метою людських стосунків.
Б) Досягнення щастя – головна мета людських стосунків.
97. А) Мене люблять, тому що я цього заслуговую.
Б) Мене люблять, тому що я сам здатен любити.
98. А) Нерозділене кохання здатне зробити життя нестерпним.
Б) Життя без кохання гірше, аніж нерозділене кохання в житті.
99. А) Якщо розмова не вдалася, я спробую побудувати її інакше.
Б) Зазвичай розмова не складається через неуважність співрозмовника.
100. А) Я намагаюся справити на людей гарне враження.
Б) Люди бачать мене таким, який я насправді.

Ключ № 1

Прагнення до самоактуалізації виявляється такими пунктами тесту:

1. Б	16. Б	31.Б	46. Б	61. А	76. А	91. А
2. А	17. Б	32. А	47. А	62. Б	77. Б	92. А
3. Б	18. А	33. Б	48. А	63. Б	78. Б	93. А
4. Б	19. Б	34. Б	49. Б	64. Б	79. Б	94. А
5. Б	20. Б	35. А	50. Б	65. Б	80. А	95. А
6. Б	21. А	36. Б	51. Б	66. Б	81. Б	96. Б
7. А	22. Б	37. Б	52. А	67. Б	82. Б	97. Б
8. Б	23. Б	38. Б	53. А	68. Б	83. Б	98. Б
9. А	24. Б	39. А	54. Б	69. А	84. А	99. А
10. А	25. А	40. Б	55. Б	70. Б	85. А	100. Б
11. А	26. Б	41. А	56. Б	71. Б	86. А	
12. Б	27. А	42. А	57. Б	72. А	87. Б	
13. А	28. А	43. Б	58. А	73. А	88. А	
14. Б	29. Б	44. А	59. А	74. Б	89. Б	
15. А	30. А	45. А	60. Б	75. А	90. А	

Оціночна шкала

Кількість збігів відповідей з ключем № 1 визначає загальний рівень самоактуалізації особи у відсотках.

Ключ № 2

Окремі шкали опитувача САМОАЛ подані в таких пунктах:

1. *Орієнтація в часі:* 1. Б, 11. А, 17. Б, 24. Б, 27. А, 36. Б, 54. Б, 63. Б, 73. А, 80. А.
2. *Цінності:* 2. А, 16. Б, 18. А, 25. А, 28. А, 37. Б, 45. А, 55. Б, 61. А, 64. Б, 72. А, 81. Б, 85. А, 96. Б, 98. Б.
3. *Погляд на природу людини:* 7. А, 15. А, 23. Б, 41. А, 50. Б, 59. А, 69. А, 76. А, 82. Б, 86. А.
4. *Потреба в пізнанні:* 8. Б, 24. Б, 29. Б, 33. Б, 42. А, 51. Б, 53. А, 54.Б, 60. Б, 70. Б.
5. *Креативність (прагнення до творчості):* 9. А, 13. А, 16. Б, 25. А, 28. А, 33. Б, 34. Б, 43. Б, 52. А, 55. Б, 61. А, 64. Б, 70. Б, 71. Б, 77. Б.
6. *Автономність:* 5. Б, 9. А, 10. А, 26. Б, 31. Б, 32. А, 37. Б, 44. А, 56. Б, 66. Б, 68. Б, 74. Б, 75. А, 87. Б, 92. А.
7. *Спонтанність:* 5. Б, 21. А, 31. Б, 38. Б, 39. А, 48. А, 57. Б, 67. Б, 74. Б, 83. Б, 89. Б, 91. А, 92. А, 94. А.

8. *Саморозуміння*: 4. Б, 13. А, 20. Б, 30. А, 31. Б, 38. Б, 47. А, 66. Б, 79. Б, 93. А.
9. *Аутосимпатія*: 6. Б, 14. Б, 21. А, 22. Б, 32. А, 40. Б, 49. Б, 58. А, 67. Б, 68. Б, 79. Б, 84. А, 89. Б, 95. А, 97. Б.
10. *Контактність*: 10. А, 29. Б, 35. А, 46. Б, 48. А, 53. А, 62. Б, 78. Б, 90. А, 92. А.
11. *Гнучкість в спілкуванні*: 3. Б, 10. А, 12. Б, 19. Б, 29. Б, 32. А, 46. Б, 48. А, 65. Б, 99. А.

Оціночна шкала

Результат 0–5 балів свідчить про низький рівень досягнень за даною шкалою, показник 5–10 балів – середній рівень розвитку, 10–15 балів – високий рівень самоактуалізації.

Примітка. Шкали 1, 3, 4, 8, 10 та 11 мають по 10 пунктів, а інші – по 15. Для того, щоб можна було порівняти отримані результати, кількість балів за цими шкалами потрібно помножити на 1,5. Можна одержати результат у відсотках: 15 балів (максимум за кожною шкалою) – 100 %, а число набраних балів – X %.

Опис шкал опитувача САМОАЛ

1. *Шкала орієнтації* в часі показує, наскільки людина живе сьогоденням, не відкладаючи своє життя «на потім» та не намагаючись знайти порятунок у минулому. Високий результат характерний для осіб, що добре розуміють екзистенціальну цінність життя «тут і тепер», здатних насолоджуватися актуальним моментом, не порівнюючи його з минулими втіхами та не знецінюючи очікуванням майбутніх успіхів. Низький результат показують люди, невротично заглиблені в минулі переживання, з завищеним прагненням до досягнень, підозрілі та невпевнені у собі.

2. *Шкала цінностей*. Високий бал за цією шкалою свідчить, що людина поділяє цінності особи, яка самоактуалізується, до їх числа Абрахам Маслоу відносив такі, як істина, добро, краса, цілісність, відсутність роздвоєності, життєвість, унікальність, досконалість, досягнення, справедливість, порядок, простота, легкість без зусиль, гра, самодостатність. Перевага цих цінностей вказує на прагнення до гармонійного буття та здорових стосунків з людьми, далеке від бажання маніпулювати ними в своїх інтересах.

3. *Погляд на природу людини* може бути позитивним (висока оцінка) або негативним (низька). Ця шкала описує віру в людей, в могутність людських можливостей. Високий показник може інтерпретуватися як стала основа для щирих гармонійних міжособистісних стосунків, природна симпатія, довіра до людей, чесність, неупередженість, доброзичливість.

4. Висока *потреба в пізнанні* характерна для особи, що самоактуалізується, завжди відкритій новим враженням. Ця шкала описує спроможність до миттєвого пізнання – безкорисливе бажання нового, інтерес до об'єктів, не

пов'язаний прямо з задоволенням різних потреб. Таке пізнання, вважає Маслоу, точніше та ефективніше, оскільки його процес не деформується бажаннями й потягами, людина при цьому не схильна судити, оцінювати та порівнювати. Вона просто бачить те, що є, й цінує це.

5. Прагнення до творчості або *креативність* – неодмінний атрибут самоактуалізації, яку можна назвати творчим ставленням до життя.

6. *Автономність*, на думку більшості гуманістичних психологів, є головним критерієм психічного здоров'я особи, її цілісності та повноти. Це поняття тяжіє до таких рис, як життєвість (*aliveness*) та самопідтримка (*self – support*) у Ф. Перлза, спрямованість зсередини (*inner – directed*) у Д. Рисмена, зрілість (*ripeness*) у К. Роджерса. Особа, яка самоактуалізується автономна, незалежна та вільна, однак це не означає відчуження й самотність. В термінах Е. Фромма автономність – це позитивна «свобода для», що відрізняється від негативної «свободи від».

7. *Спонтанність* – це якість, що впливає з упевненості в собі та довіри до навколишнього світу, властивих для людей, які є самоактуалізованими. Високий показник за шкалою спонтанності свідчить про те, що самоактуалізація стала способом життя, а не є мрією чи прагненням. Здатність до спонтанної поведінки обмежується культурними нормами, в природному вигляді її можна спостерігати хіба що у маленьких дітей. Спонтанність співвідноситься з такими цінностями, як свобода, природність, гра, легкість без зусилля.

8. *Саморозуміння*. Високий показник за цією шкалою свідчить про чутливість, сензитивність людини до своїх бажань та потреб. У таких людей не формуються психологічні захисти, що заважають людині адекватно сприймати та оцінювати себе, вони не схильні підмінити власні смаки й оцінки зовнішніми соціальними стандартами. Показники за шкалою саморозуміння, спонтанності та аутосимпатії, як правило, пов'язані між собою. Низький бал за шкалою саморозуміння властивий людям невпевненим, які орієнтуються на думку оточуючих. Д. Рисмен називав таких «орієнтованими ззовні» на відміну від «орієнтованих зсередини».

9. *Аутосимпатія* – природна основа психічного здоров'я та цілісності особи. Низькі показники мають люди невротичні, тривожні, невпевнені в собі. Аутосимпатія зовсім не означає тупої самовтіхи або некритичного самосприйняття, це просто добре усвідомлена «Я-концепція», що служить джерелом сталої адекватної самооцінки.

10. Шкала *контактності* вимірює товарицькість особи, її спроможність до встановлення тривалих та доброзичливих стосунків з оточуючими. В опитувачі САМОАЛ контактність розуміється не як рівень комунікативних здібностей особи або як навички ефективного спілкування, а як загальна схильність до взаємно корисних та приємних контактів з іншими людьми.

11. Шкала *гнучкості* в спілкуванні співвідноситься з наявністю або відсутністю соціальних стереотипів, спроможністю до адекватного самовираження в спілкуванні. Високі показники свідчать про автентичну взаємодію з оточуючими, спроможність до саморозкриття. Люди з високою оцінкою за цією шкалою орієнтовані на особистісне спілкування, не схильні до фальшу або маніпуляцій, не змішують саморозкриття особи з самопредставленням – стратегією та тактикою управління створюваним враженням. Низькі показники характерні для людей ригідних, негнучких, не впевнених у власній привабливості, в тому, що вони цікаві співрозмовнику, та спілкування з якими може приносити задоволення.

Контрольні питання

1. Що є самоактуалізована особистість?
2. Дати змістовну характеристику вашої особистості з точки зору рівня самоактуалізації, виходячи з інформації, що подана в описі шкал САМОАЛ. Звертайте при цьому увагу на характеристики, притаманні людям з високим та низьким показниками рівня самоактуалізації.
3. Визначити, за якими шкалами у вас найвищі та найнижчі показники. Проаналізувати одержаний результат. Навести не менше, ніж 5 шкал.
4. Як виявляються якості, визначені вами у шкалах самоактуалізації, та рівень їх розвитку в різноманітних сферах вашого життя (в повсякденному спілкуванні, в процесі самовдосконалення, в різних сферах навчання та майбутньої професійної діяльності, в сімейному житті)?
5. Сформулювати шляхи та напрямки самовдосконалення з метою збільшення рівня самоактуалізації, проаналізувавши шкали, за якими у вас найнижчі показники.

7 Запитання для самоперевірки

1. Яку роль психологічна культура відіграє в житті та діяльності особистості?
2. Яку роль психологічна культура відіграє в діяльності менеджера?
3. Визначте та охарактеризуйте підходи до означення поняття «психіка».
4. Назвіть та охарактеризуйте ключові методи психологічного дослідження.
5. Назвіть та дайте коротку характеристику основним сучасним психологічним теоріям.
6. В чому полягає суттєва різниця між фрейдизмом та неофрейдизмом?
7. Здійсніть порівняльний аналіз структури психіки за З. Фрейдом та К. Юнгом.
8. Яку роль відіграє поняття «любов» в психологічній теорії Е. Фромма?
9. Чому біхевіористи ключовим поняттям своєї теорії вибрали «поведінку»?
10. Здійсніть характеристику формули біхевіоризму «S – R».
11. Чому в ХХ ст. менеджмент, як теорія та практика управління людьми, базувався на принципах теорії біхевіоризму?
12. Чому психологічна теорія А. Маслоу визначається як «гуманістична»?
13. Визначте та охарактеризуйте «ступені розвитку» («ієрархію потреб») особистості А. Маслоу.
14. Яка роль гуманістичної психології в розвитку сучасного менеджменту?
15. Здійсніть аналіз «структури особистості» Е. Берна.
16. В чому «популярність» теорії трансакційного аналізу в менеджменті та конфліктології?
17. Здійсніть аналіз структури форм прояву психіки та їх взаємодії.
18. Охарактеризуйте відчуття, сприймання та мислення як форми та рівні пізнання.
19. Визначте види та проаналізуйте індивідуальні особливості пам'яті.
20. Назвіть види та проаналізуйте властивості уваги.
21. Визначте види, механізми та індивідуальні властивості мислення.
22. Навіщо людині емоції та почуття?
23. Яка роль вольових процесів психіки у розвитку особистості?
24. Яка роль психічних станів в діяльності людини?
25. Охарактеризуйте схему процесу виникнення (розгортання) стресу.
26. Визначте та проаналізуйте схему успішних способів подолання стресу.
27. Яка роль властивостей інтроверсії та екстраверсії в житті та діяльності людини?
28. Охарактеризувати темперамент холерика виходячи із властивостей протікання нервових процесів збудження та гальмування.
29. Охарактеризувати темперамент сангвініка виходячи із властивостей протікання нервових процесів збудження та гальмування.

30. Охарактеризувати темперамент флегматика виходячи із властивостей протікання нервових процесів збудження та гальмування.
31. Охарактеризувати темперамент меланхоліка виходячи із властивостей протікання нервових процесів збудження та гальмування.
32. В чому полягає необхідність знань теорії та практики темпераменту в діяльності менеджера?
33. Визначте та охарактеризуйте типи акцентуацій характеру особистості.
34. Назвіть та охарактеризуйте види та рівні розвитку груп.
35. Яку роль соціально-психологічний клімат відіграє в ефективності діяльності колективу (організації)?
36. Назвіть та охарактеризуйте бар'єри взаєморозуміння.
37. Які існують механізми взаєморозуміння?
38. Охарактеризуйте явище конфлікту як форми соціального буття.
39. Визначте та проаналізуйте конструктивну та деструктивну суть конфліктів.
40. Визначте види та причини міжособистісних конфліктів.
41. Які існують способи управління (поведінки) у міжособистісному конфлікті?
42. Проаналізуйте етапи вирішення міжособистісного конфлікту.
43. В чому полягає необхідність вивчення дисципліни «Етика та психологія ділових відношень» студентами вищого навчального закладу?
44. Чому етика відповідальності є методологічною основою сучасного бізнесу та менеджменту.
45. Проаналізуйте ділові відносини як етичну проблему.
46. Проаналізуйте ділові відносини як психологічну проблему.
47. Чому етику та психологію ми можемо віднести до економічних категорій?
48. Визначте та здійсніть аналіз етичних засад сучасного бізнесу.
49. Визначте та здійсніть аналіз психологічних засад сучасного бізнесу.
50. Визначте та проаналізуйте етичні та психологічні засади сучасного менеджменту.
51. Яка роль «етикету» та «протоколу» в діловій сфері?
52. Визначте суть та роль золотого правила моральності в діловій сфері.
53. Яку роль етика та етикет відіграють у взаєминах керівника та підлеглих?
54. Яку роль етика та етикет відіграють у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу?
55. Визначте суть та роль Кодексів ділової етики в розвитку організації.
56. Яку роль корпоративна культура відіграє в розвитку організації?
57. Визначте суть та роль місії, цінностей, ділових принципів в розвитку корпоративної культури.

58. Визначте та проаналізуйте «зовнішні прояви» корпоративної культури в організації.
59. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості.
60. Яка роль ділового спілкування в ділових відносинах?
61. Визначте функції, рівні та способи (механізми) ділового спілкування.
62. Яка роль невербальних засобів в діловій сфері?
63. Визначте та проаналізуйте види невербальних засобів ділового спілкування.
64. Як потрібно організовувати простір і час в процесі ділового спілкування?
65. Визначте та проаналізуйте принципи організації та ведення індивідуальних ділових бесід.
66. Які особливості ділових бесід телефоном?
67. Які особливості етикету стільникового зв'язку?
68. Які правила спілкування в електронному просторі?
69. Визначте та проаналізуйте правила проведення ділових нарад.
70. Як організувати та провести «Мозковий штурм»?
71. Як організувати та провести дискусію?
72. Яка роль резюме та інтерв'ю в процесі працевлаштування.
73. Як ефективно підготуватися до ділових зустрічей?
74. Як ефективно проводити ділові зустрічі?
75. Як ефективно підготуватися до ділових переговорів?
76. Визначте та проаналізуйте стратегічні підходи до проведення ділових переговорів.
77. Визначте та проаналізуйте правила проведення ділових переговорів на основі принципового (Гарвардського) підходу.
78. Які тактичні прийоми потрібно застосовувати під час ділових переговорів?
79. Які основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів?
80. Визначте суть та складові ділового іміджу організації.
81. Чому імідж є основою успіху ділової людини?
82. Як зовнішній вигляд ділової людини впливає на формування її іміджу?
83. Визначте та охарактеризуйте загальні вимоги до проведення ділових прийомів.
84. Визначте та охарактеризуйте види ділових прийомів без розміщення.
85. Як організувати діловий прийом з розміщенням?
86. Визначте ключові правила поведінки за столом під час ділового прийому.

8 Тестові завдання для самоконтролю

1. Психологія – наука про:
 - а) характер;
 - б) психіку;
 - в) свідомість;
 - г) поведінку.
2. У перекладі з грецької термін «психологія» означає:
 - а) вчення про душу;
 - б) вчення про психіку;
 - в) вчення про свідомість;
 - г) вчення про поведінку.
3. Напрямок психології, у межах якого увага зверталася у першу чергу на вивчення неусвідомлюваних психічних процесів, це:
 - а) біхевіоризм;
 - б) гуманістична психологія;
 - в) психоаналіз;
 - г) когнітивна психологія.
4. Формула біхевіоризму:
 - а) «S – R»;
 - б) «P – R»;
 - в) «S – P»;
 - г) «R – P».
5. Напрямок психології, предметом вивчення якого є здорова, творча особистість, метою якої є самореалізація, самоактуалізація, це:
 - а) когнітивна психологія;
 - б) гуманістична психологія;
 - в) трансперсональна психологія;
 - г) психоаналіз.
6. Найвищою потребою особистості А. Маслоу вважає:
 - а) потребу в любові;
 - б) соціальні потреби;
 - в) потребу в самоактуалізації;
7. Цілісне відображення у свідомості людини предметів, явищ, що виникають при безпосередній дії фізичних подразників на рецепторні поверхні органів чуттів, це:
 - а) відчуття;
 - б) сприймання;
 - в) мислення;
 - г) пам'ять.
8. Відображення у свідомості людини окремих сторін предметів, явищ, що виникають при безпосередній дії фізичних подразників на рецепторні поверхні органів чуттів, це:

- а) відчуття;
- б) увага;
- в) мислення;
- г) сприймання.

9. Процес пізнавальної діяльності індивіда, що характеризується узагальненим, опосередкованим відображенням дійсності, це:

- а) сприймання;
- б) відчуття;
- в) мислення;
- г) психологічний стан.

10. Темперамент особистості – це результат

- а) виховання;
- б) впливу зовнішнього середовища;
- в) навчання;
- г) типу нервової системи.

11. Етика – це ...

- а) правила поведінки;
- б) система знань про добро та зло;
- в) наука про добро.

12. Золоте правило моральності:

- а) десять заповідей Ісуса;
- б) поведься стосовно інших людей так, як ти хотів би, щоб вони поводитися стосовно тебе;
- в) роби так, щоб максима твоєї волі могла в той же час мати силу принципу загального законодавства.

13. Етикет – це ...

- а) сукупність правил поведінки;
- б) форма звертання;
- в) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків.

14. Діловий етикет – це ...

- а) форма ділового звертання та представлення;
- б) сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків;
- в) норми які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем.

15. Діловий протокол – це ...

- а) правила, що регламентують порядок ділових зустрічей і переговорів та ділових стосунків в цілому;
- б) правила оформлення документів;
- в) сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках.

16. На думку А. Моріти, найвище завдання японського менеджера полягає в необхідності...
- а) бути професіоналом в сфері виробництва;
 - б) сформувавши у працівників ставлення до корпорації як до рідної сім'ї;
 - в) набуття навиків стратегічного планування.
17. За оцінками американських спеціалістів причиною поразок у бізнесі є неправильна взаємодія з клієнтами:
- а) у 60 % випадків;
 - б) у 20 % випадків;
 - в) у 40 % випадків.
18. Встановлення дострокових, конструктивних взаємин, це завдання...
- а) торговельного маркетингу;
 - б) відділу стимулювання збуту;
 - в) маркетингу стосунків.
19. Стиль спілкування (керівництва) який формує відповідальність та ініціативність:
- а) ліберальний;
 - б) демократичний;
 - в) авторитарний.
20. За допомогою невербальних засобів передається інформації:
- а) приблизно 30 %;
 - б) приблизно 60 %;
 - в) приблизно 80 %.
21. До якої просторової зони організації простору при спілкуванні відноситься зона від 120 до 360 см:
- а) особиста;
 - б) громадська;
 - в) соціальна.
22. Символ в корпоративній культурі:
- а) абстрактний знак;
 - б) зображення конкретних фігур та предметів;
 - в) знак у тривимірному просторі.
23. Логотип в корпоративній культурі:
- а) образотворчий знак (графічний образ);
 - б) словесний товарний знак;
 - в) відображення змісту повідомлення у виді одного чи кількох малюнків.
24. Вчені Гарвардського університету розробили метод ведення переговорів:
- а) принциповий;
 - б) м'який;
 - в) ефективний.
25. До стратегічних підходів ведення переговорів відносять:
- а) компромісний;

- б) стандартний;
 - в) жорсткий.
26. Друге правило Гарвардського методу ведення переговорів:
- а) ведіть переговори на основі співробітництва;
 - б) концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях;
 - в) не дозволяйте маніпулювати собою.
27. Салямі, як тактичний прийом ведення переговорів, означає:
- а) демонстрація партнеру зацікавленості у вирішенні якогось питання, яке насправді є другорядним;
 - б) відмежування учасників переговорів від проблеми;
 - в) надання інформації про свої інтереси маленькими порціями.
28. До рівнів взаєморозуміння відносяться:
- а) компроміс;
 - б) співпереживання;
 - в) дружба.
29. Імідж людини – це...
- а) вміння спілкуватися;
 - б) вміння впливати на людей;
 - в) вміння керувати враженням.
30. Головне правило підбору ділового костюму:
- а) стильність;
 - б) охайність;
 - в) відповідність ціни костюма соціальному статусу людини яка його одягає.
31. Стиль чоловічого костюма під час ділової зустрічі:
- а) повинен відповідати стилю інших учасників зустрічі;
 - б) повинен бути індивідуальним, що дасть можливість впливати на формування іміджу;
 - в) вибір стилю не регламентується.
32. До денних прийомів відносяться:
- а) «фуршет»;
 - б) «обід»;
 - в) «келих вина».
33. На діловий прийом з розміщенням:
- а) потрібно приходити раніше визначеного часу;
 - б) приходити у визначений час;
 - в) порядок не регламентований.

9 Список рекомендованої літератури

1. Варій М. Й. Психологія особистості. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 592 с.
2. Дейл Карнегі. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : Промінь, 2001. 560 с.
3. Дейл Карнегі. Як подолати неспокій та почати жити. Київ : Компанія ОСМА, 2015. 272 с.
4. Леонгард К. Акцентуированные личности. Ростов н/Д : изд-во «Феникс», 2000. 544 с.
5. Конфліктологія : підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін. Харків : Право, 2002. 256 с.
6. Дуткевич Т. В. Загальна психологія. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 388 с.
7. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
8. Лесько О. Й. Етика ділових відносин : навч. посіб. / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. Вінниця : ВНТУ, 2011. 310 с.
9. Малахов В. А. Етика. Курс лекцій : навч. посіб. / В. А. Малахов. Київ : Либідь, 1996. 304 с.
10. Мацко Л. А. Основи психології та педагогіки. Психологія : лабораторний практикум / Л. А. Мацко, М. Д. Прищак, Т. В. Первушина. Вінниця : ВНТУ, 2011. 139 с.
11. Методичні вказівки до вивчення дисципліни «Етика та психологія ділових відносин» для студентів напряму 6.030601 – «Менеджмент» заочної форми навчання / уклад. М. Д. Прищак. Вінниця : ВНТУ, 2016. 35 с.
12. Методичні вказівки до самостійної та індивідуальної роботи з дисципліни «Психологія» для студентів спеціальності 073 – «Менеджмент» / уклад.: М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Вінниця : ВНТУ, 2018. 54 с.
13. Москалець В. П. Загальна психологія : підручник / В. П. Москалець. Київ : Ліра-К, 2020. 564 с.
14. Москалець В. П. Психологія особистості : підручник. Київ. Івано-Франківськ : «Нова Зоря», 2020. 435 с.
15. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам. СПб. : Изд. дом Рутенберг, 2000. 272 с.
16. Прищак М. Д. Психологія управління в організації : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вид. 2-ге, переробл. та доп. Вінниця : ВНТУ, 2016. 150 с.
17. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця : ВНТУ, 2016. 150 с.
18. Прищак М. Д. Психологія. Ч. I : навч. посіб. / М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Вінниця : ВНТУ, 2012. 141с.

19. Прищак М. Д. Психологія. Ч. II : навч. посіб. / М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Вінниця : ВНТУ, 2012. 103 с.
20. Прищак М. Д. Психологія. Ч. I. : навч. посібник для студентів заочної форми навчання / М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Вінниця : ВНТУ, 2013. 98 с.
21. Прищак М. Д. Психологія. Ч. II. : навч. посібник для студентів заочної форми навчання / М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Вінниця : ВНТУ, 2013. 91 с.
22. Прищак М. Д. Ділове спілкування : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, О. М. Слободянюк. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.
23. Прищак М. Д. Етичні та психологічні засади формування компетентності менеджера / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько // Вісник ВПІ. 2012. № 5. С. 136-140.
24. Прищак М. Д. Психологія управління в організації : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Вінниця : ВНТУ, 2016. 150 с.
25. Сельє Г. Стресс без дистресса. Москва : Прогресс, 1982. 127 с.
26. Шостром Э. Анти-Карнеги. Минск : Попурри, 1996. 398 с.

Електронні методичні джерела

1. Лесько О. Й. Етика ділових відносин [Електронний ресурс] : навч. посіб. / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова. Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/ (дата звернення: 12.08.22).
2. Прищак М. Д. Психологія. Ч. I. [Електронний ресурс] : навч. посіб. / М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/3prishak_psihologiya_ch1/ (дата звернення: 12.08.22).
3. Прищак М. Д. Психологія. Ч. II. [Електронний ресурс] : навч. посіб. / М. Д. Прищак, Л. А. Мацко. Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/4prishak_psihologiya_ch2/# (дата звернення: 12.08.22).
4. Прищак М. Д. Психологія управління в організації [Електронний ресурс] : навч. посіб. / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/1lesko_psiholog_upravlin_organizaciyi/ (дата звернення: 12.08.22).
5. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. [Електронний ресурс] / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/
6. Прищак М. Д. Управління діловими конфліктами в організації [Електронний ресурс] / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько // XLIX Науково-технічна конференція ВНТУ. Вінниця. 2020. Режим доступу: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2020/paper/view/9439/7691> (дата звернення: 12.08.22).

Електронне навчальне видання

**Методичні вказівки
до самостійної та індивідуальної роботи
з дисципліни «Етика та психологія ділових відносин»
для студентів спеціальностей 051 – «Економіка»,
073 – «Менеджмент», 075 – «Маркетинг»,
076 – «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»**

Укладач: *Микола Дем'янович Прищак*

Оформлення рукопису *М. Прищак*

Редактор *О. М. Немчук*

Оригінал-макет виготовлено *О. Кушнір*

Підписано до видання 18.08.2022 р.
Гарнітура Times New Roman.
Зам. № P2022-068.

Видавець та виготовлювач
Вінницький національний технічний університет,
редакційно-видавничий відділ.
ВНТУ, ГНК, к. 114.
Хмельницьке шосе, 95,
м. Вінниця, 21021.
Тел. (0432) 65-18-06.
press.vntu.edu.ua;
Email: irvc.vntu@gmail.com.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
серія ДК № 3516 від 01.07.2009 р.