ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

18 квітня 2019 року № 88-Н

**Форма № П-4.04**

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ**

**«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально-науковий Інститут заочно-дистанційного навчання

Заочна форма навчання

Кафедра педагогіки та суспільних наук

**Допускається до захисту**

 Завідувач кафедри \_\_\_\_\_\_\_\_І. М. Петренко

 (підпис, ім’я та прізвище)

 «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

***на тему «*ФОРМУВАННЯ КОНСТРУКТИВНОГО СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ ВИЩОЇ ШКОЛИ**»

***зі спеціальності* 011 «Освітні, педагогічні науки»**

***освітня програма* «Педагогіка вищої школи»**

***ступеня* магістр**

**Виконавець роботи Дерпач Інна Федорівна**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(підпис, дата)

**Науковий керівник д.і.н., проф. Петренко Ірина Миколаївна**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис, дата)

**Полтава** **2020**

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВСТУП** ........................................................................................................ | 3 |
| **РОЗДІЛ 1** | **КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЇЇ ІНДИВІДУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ** ............................................................................................... | 7 |
| 1.1. | Комунікація та спілкування: змістовий і термінологічний аналіз.................................................................................... | 7 |
| 1.2. | Ділова комунікація у вимірі конструктивних взаємин…. | 14 |
| 1.3. | Стиль спілкування як відображення індивідуальної концепції ділової взаємодії………………………………. | 27 |
| Висновки до розділу 1 ............................................................................. | 34 |
| **РОЗДІЛ 2.** | **ВИЩА ШКОЛА ЯК СЕРЕДОВИЩЕ ФОРМУВАННЯ СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ**  | 36 |
| 2.1. | Спілкування у студентській групі та його вплив на особистий стиль спілкування майбутнього фахівця  | 36 |
| 2.2. | Застосування комунікативно-розвивальних технологій для вироблення конструктивного стилю спілкування в групі……………………………………………………………  | 44 |
| 2.3. | Організація та аналіз результатів експериментальної роботи .................................................................................. | 51 |
| Висновки до розділу 2 .............................................................................. | 57 |
| **ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ** ........................................................... | 58 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** ............................................ | 60 |
| **ДОДАТКИ** ................................................................................................ | 67 |

**ВСТУП**

**Актуальність дослідження**. Фахівець із вищою освітою – це, насамперед, людина, що має розвинене аналітичне мислення, ерудована, здатна точно і лаконічно сформулювати думку, на високому рівні володіє загальновживаною та професійною лексикою. Проте важливо також, щоб випускник закладу вищої освіти вже з перших років навчання оволодів культурою спілкування як важливим інструментом входження до професійної спільноти та засобом ефективної комунікації, сформував конструктивний стиль спілкування.

Конструктивне спілкування являє собою спілкування такого типу, коли реалізація власних, особистих чи управлінських, цілей не супроводжується стійким погіршенням взаємин з партнерами та соціально-психологічного клімату в колективі. Відповідний стиль спілкування повинен формуватися у фахівця ще задовго до того, як він прийде на робоче місце.

Майбутні фахівці повинні пам’ятати, що конструктивне спілкування не лише сприяє формуванню продуктивних ділових взаємин, а й відіграє значну роль у формуванні їхнього особистісного та професійного іміджу, підвищуючи шанси на успішне кар’єрне зростання.

Проблема, що досліджується, містить у собі принаймні три важливих складники: лінгвістичний, психолого-педагогічний та професійно-комунікативний. Лінгвістичні аспекти ділового спілкування розглядали Н. Бабич, Л. Барановська, І. Білодід, С. Єрмоленко, А. Коваль, Л. Кравець, Л. Мацько та ін.; психолого-педагогічні підходи до формування конструктивних характеристик ділового спілкування людей різного віку розкриті у працях А. Богуш, Н. Гавриш, О. Кирильчук, Н. Мордовцевої, Т. Савченко, І. Юсупова та ін.; професійно-комунікативні вимоги до спілкування фахівців різних галузей знайшли відображення в дослідженнях С. Дорошенко, В. Кан-Калика, С. Паршук, М. Пентилюк, Н. Руколянської, В. Синьова, О. Степанової та ін. Проте різні професійні сфери акцентують різні нюанси майстерності спілкування та шляхів її формування, тож підготовка фахівців, зокрема, економічної галузі, до успішного, конструктивного спілкування потребує окремого розгляду.

Отже, актуальність цієї проблеми, недостатній рівень її методичної розробленості, необхідність подолання визначнених проблем спілкування майбутніх фахівців спричинили вибір теми дослідження: **«Формування конструктивного стилю сплкування майбутнього фахівця в освітньому процесі вищої школи».**

**Мета дослідження** полягає у теоретичному обгрунтуванні, практичній розробці та експериментальному застосуванні тренінгових форм роботи з майбутніми фахівцями з менеджменту для формування в них конструктивного стилю спілкування.

Відповідно до мети дослідження визначено його основні **завдання:**

1. Уточнити термінологію дослідження на підставі аналізу наукових досліджень.

2. З’ясувати чільні ознаки конструктивної ділової комунікації.

3. Узагальнити стильові характеристики конструктивного спілкування.

4. Визначити особливості студентської групи як комунікативного середовища.

5. Спроєктувати та експериментально перевірити систему комунікативно-тренінгових занять для студентства.

**Об’єкт дослідження ‒** стиль спілкування майбутніх фахівців студентському віці.

**Предмет дослідження ‒** формування конструктивного стилю спілкування майбутнього фахівця у закладі вищої освіти

У роботі використано комплекс взаємодоповнюючих **методів дослідження:**

– *теоретичних*: аналіз педагогічної літератури для визначення поняттєво-категоріального апарату дипломної роботи; систематизація, узагальнення і порівняння проаналізованих теоретичних джерел із проблеми конструктивного стилю спілкування майбутнього фахівця в закладі вищої освіти для визначення специфіки проблем, що виникають у їхньому міжособистісному спілкуванні; моделювання з метою розроблення моделі підготовки студентів до конструктивних ділових взаємин (на засадах тренінгової діяльності);

*– емпіричних:* діагностичні – анкетування, інтерв’ювання, самооцінювання, експертне оцінювання, бесіди зі студентами та педагогами, педагогічний експеримент (констатувальний та формувальний) для перевірки ефективності розроблених тренінгів спілкування для майбутніх фахівців у галузі менеджменту організацій;

*– статистичних:* методи описової статистикидлякількісного та якісного аналізу і підтвердження вірогідності отриманих емпіричних даних.

**Наукова новизна отриманих результатів** полягає в тому, що *вперше:*

* розроблено тренінгові заняття для поліпшення соціально-психологічного клімату в студентській групі як моделі ділових стосунків, що впливає на формування в поточному спілкуванні студентів їхніх ділових комунікативних навичок;
* визначено поняття «конструктивний стиль спілкування майбутнього менеджера», під яким розуміємо здатність майбутнього фахівця психологічно інтегруватися в колективі на засадах взаєморозуміння і взаємоприйняття, здатності вирішувати намічені справи без створення надмірного психоемоційного напруження та негативізму, та уточнено поняття «ділові стосунки в студентському колективі», що стосується аналізу та оцінки взаємин між майбутніми фахівцями в процесі спільної навчальної роботи;

*удосконалено:*

* методику і зміст підготовки майбутніх менеджерва організацій в аспекті формування у них готовності до конструктивного професійного спілкування;

*подальшого розвитку набули:*

* теоретичні положення щодо професійної підготовки майбутніх менеджерів до професійного спілкування та щодо організації взаємин у студентській групі як колективі людей, поєднаних спільною діяльістю.

**Практичне значення отриманих результатів дослідження** полягає у: розробленні низки тренінгових завдань, спрямованих ситуативно – на поліпшення соціально-психологогічного клімату в групі, а концептуально – на формування у майбутніх менеджерів спрямованості на конструктивне вирішення проблем, що виникають у взаєминах.

Матеріали роботи можуть бути використані у процесі професійної підготовки студентів усіх спеціальностей, у системі післядипломної освіти керівників різних ланок

**Апробація результатів дослідження.** Результати проведеного дослідження опубліковано в «Збірнику наукових статей магістрів. Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу» ( Полтава, 2020).

**Структура та обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, який містить 72 позиції. Загальний обсяг роботи – 95 сторінок, основний зміст роботи викладено на 59 сторінках. Подано 4 рисунки, 2 таблиці, 4 додатки.

**РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЇЇ ІНДИВІДУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ**

* 1. **Комунікація та спілкування: змістовий і термінологічний аналіз**

Уся система ставлення людини до інших людей реалізується у спілкуванні. Поняття «спілкування» є одним із центральних у системі психологічного знання, воно вивчається також у соціології, педагогіці, менеджменті – скрізь, де налагодження комунікативної взаємодії є необхідним як із ділової, так і з особистої точки зору.

Спілкування тісно пов'язане з діяльністю. Будь-яка форма спілкування виступає як форма спільної діяльності, люди завжди спілкуються в процесі певної діяльності. Поєднання діяльності однієї людини з діяльністю інших людей утворює спільну діяльність. У спільній діяльності формуються не тільки суб'єкт-об'єктні (людина – предмет діяльності), а й суб'єкт-суб'єктні відносини (людина – людина). Сутність .спілкування полягає у взаємодії суб'єктів діяльності.

Спілкування особливо важливе для формування професійних навичок менеджерів. При вивченні особливостей менеджменту, професійних складових та специфіки роботи вчені дійшли висновку, що загальна сфера виробництва менеджера пов’язана саме зі спілкуванням. Інтерес до спілкування сьогодні виявляється в усіх сферах культури, спектр його простирається від повсякденного і політичного до наукового.

Цей інтерес викликаний у XX і XXІ столітті дуже багатьма причинами. Найважливіша цьому причина, – вважає В. Каткова [31], – «пов'язана з тим надзвичайним історичним станом, в якому виявилося людство до початку зазначеної епохи. Прогрес в області техніки, насамперед, засобів зв'язку і транспорту дозволив людям вперше в їх тисячолітній історії дійсно об'єднатися». Усе це стимулює ріст наукового інтересу до проблеми спілкування.

Відкрите на початку XX століття як самостійна область науки, спілкування привернуло увагу багатьох учених, що працювали у різних сферах наукового знання. Психологія, філософія, лінгвістика, логіка, естетика, етика, антропологія, риторика, семіотика, теорія інформації, кібернетика, теорія комунікації, герменевтика, мистецтвознавство, культурологія запропонували до початку XXІ століття велику кількість теорій спілкування.

Спілкування може розглядатися як сторона, умова діяльності або як окремий вид діяльності. Але зв'язок спілкування й діяльності полягає саме в тому, що завдяки спілкуванню діяльність організується. Розбудова плану спільної діяльності вимагає від кожної людини розуміння мети діяльності, засобів реалізації, розподілу функцій для її досягненїня. Специфіка спілкування в процесі діяльності полягає у створенні можливості організації та координації діяльності її окремих учасників. У спілкуванні відбувається збагачення діяльності, розвиваються й утворюються нові зв'язки та стосунки між людьми.

Соціальна функція спілкування проявляється в тому, що воно виступає засобом передатні суспільного досвіду. Його специфіка визначається тим, що в процесі спілкування суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями та ін. У спілкуванні людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості.

Результатом спілкування є встановлення певних стосунків з іншими людьми. Завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії. Зв'язок людей у процесі спілкування є умовою існування групи як цілісної системи. Спілкування координує спільні дії людей і задовольняє потребу в психологічному контакті.

У характеристиці спілкування важливими є його функції. Б. Ломов виділяє три групи таких функцій – інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну (рис. 1.1).

Рис. 1.1. Функції спілкування (за Б. Ломовим)

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передання та прийому інформації. Реалізація цієї функції має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень - передання інформації та прийняття рішень. На цьому рівні спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодження - неузгодження, порівняння поглядів тощо).

Регуляцїйно–комунікативна функція полягає в регуляції поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей, і реагує па їхні дії. Відбувається процес взаємного налагодження дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їх спрацьованість, здійснюються взаємна стимуляція і корекція поведінки. Регуляційно-комунікативну функцію виконують такі феномени, як імітація, навіювання та ін.

Афективно-комунікативна функція характеризує емоційну сферу людини. Спілкування впливає па емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, в тому числі й соціального. Однією з особливостей спілкування є формування міжособистісних стосунків.

Виходячи з названих вище функцій, Г.Андреева [3] виділяє три сторони спілкування: комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (взаємодія) та перцептивну (розуміння людини людиною) (рис. 1.2).

Рис. 1.2. Сторони спілкування (за Г. Андрєєвою)

Комунікативна сторона спілкування тісно пов'язана з обміном інформацією, проте не може бути вичерпно розкрита з точки зору інформаційної теорії. Спілкування — це не тільки прийом та передання інформації, а й стосунки принаймні двох осіб, де кожна є активним суб'єктом взаємодії. Крім обміну інформацією, відбувається орієнтація на іншого, тобто аналізуються мотиви, цілі, установки об'єкта інформації (іншого суб'єкта), В акті міжособистісної комунікації важливу роль відіграють значущість інформації, прагнення сприйняти її загальний зміст.

Ще одна особливість комунікативного процесу полягає в тому, що завдяки знаковій системі партнери по спілкуванню впливають один на одного. При цьому ефективність комунікації залежить від міри цього впливу, тобто йдеться про зміну типу відносин, що склалися між комунікаторами. Такий вплив випускається з увага при інформаційному підході.

Комунікативний вплив відбувається за умови прийняття єдиної системи значень усіма учасниками акту комунікації. Лише за цієї умови можливе досягнення партнерами взаєморозуміння. Якщо немає такого загального розуміння, можуть виникати перепони в процесі спілкування, так звані комунікативні бар'єри. Останні постають унаслідок дії психологічних факторів – різних диспозицій, установок, ціннісних орієнтацій людей, їх індивідуально-психологічних особливостей тощо.

У зв’язку з цим слід розглянути проблему конструктивного і деструктивного спілкування, що дає змогу краще спроєктувати тактику і стратегію взаємин, обрати такі мовленнєві засоби у спілкуванні, які не призведуть до погіршення чи руйнування ділових стосунків, а, навпаки, допоможуть їх зміцнити.

Досить часто про конструктивне спілкування говорять у зв’язку з необхідністю вирішення конфлікту, і це закономірно, оскільки в конфдіктній ситуації завжди існує небезпека руйнування стосунків.

Як вважає С .Котловий [40], «конструктивне вирішення конфлікту можливо лише в процесі ефективного спілкування конфліктуючих сторін. Люди, коли знаходяться в негативних емоційних станах, в напрузі, в підвищено збудливому настрої, не можуть контролювати свій стан, переживання принижень, образ та ін. не дає змогу людям не тільки зрозуміти, але й навіть почути один іншого. Все це є наслідком неконструктивного спілкування, нераціональної і нерозумної поведінки людей».

Під технологіями конструктивного спілкування розуміють такі методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів по спілкуванню та можливих учасників конфліктів.

Особливе місце в змісті технологій ефективного спілкування в конфлікті займають цільові установки учасників конфлікту. Це пов'язано зі суттєвим протиріччмя у самому процесі такого спілкування. З одного боку, учасники відчувають особливу потребу в тому, щоб зрозуміти один одного. З іншого боку, такому взаєморозумінню заважає відсутність довіри між людьми, їх замкненість та похованість від інших, зо зумовлюються самозахистом та побоюванням образ. Тому для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті насамперед бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувати у себе установку на співробітництво.

Вважається, що конкуренція, викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість – те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь.

Основний зміст технологій конструктивного спілкування в конфліктній взаємодії зводиться до додержання правил і норм спілкування. Означені правила і норма значній кількості надані у спеціальній літературі, в тому числі такі [40]:

* бажано концентрувати увагу на протилежній стороні, за змісті її повідомлення; •
* необхідно уточнювати, чи правильно Ви зрозуміли як загальний міст інформації, а також її окремі складові й деталі;
* бажано надавати іншій стороні у перефразованій формі зміст прийнятої інформації;
* упроцесі прийому інформації бажано не перебивати того, хто говорить, не давати поради, не нав'язувати рішень, не критикувати, не оцінювати, не відволікатись тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення;
* бажано добиватися, щоб Вас почули та зрозуміли. Зберігайте послідовність надання та отримання інформації. Не впевнившись у точності прийняття інформації іншою стороною, бажано не переходити до нової інформації;
* використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку; застосування діалогічних прийомів зворотного зв'язку.

На особливості спілкування впливає тип нервової системи, що лежить в основі темпераменту. Для сангвініків - підвищена активність, багатство міміки й рухів, емоційність, вразливість, контактність із людьми, хоча немає сталості у своїх прихильностях [33]. І. Кон. вважає, що найпоширеніші труднощі спілкування підлітків і молодих людей - це сором'язливість [Кон]. Він стверджує, що ті, хто вважає себе сором’язливим, відрізняються зниженим рівнем екстраверсії, вони менш здатні контролювати й направляти свою поведінку, більш тривожні, схильні до невротизму й переживають більше комунікативних труднощів [35].

І. Зимня називає ще одну область комунікативних труднощів, нездатність подолати які приводить до деструктивного спілкування. Це міжособистісні відносини. У їхній основі лежить симпатія (антипатія), прийняття (неприйняття), збіг ціннісних орієнтацій й їхня розбіжність, сумісність або розходження когнітивних й у цілому індивідуальних стилів діяльності спілкування. Відзначається, що прояви проблем спілкування, обумовлені фактором міжособистісних відносин, виявляються у формі зміни стилів ділового спілкування. За даними досліджень [26], серед факторів, які ускладнюють спілкування міжособистісні відносини займають I місце.

Л.  Поварніцина виділяє шість груп труднощів спілкування, які здатні зробити його деструктивним [57]:

1 група –труднощі, пов'язані з невмінням поводитися, незнанням що і як сказати. В цих умовах іноді людина не надає собі звіту, як повернеться обрана нею стратегія спілкування, а точніше, ніякої стратегії немає, є лише хаотичні реакції на ситуацію;

2 група – труднощі, пов'язані з нерозумінням і неприйняттям партнера спілкування. Відсутність людинознавчої компетентності призводить до того, що людина орієнтується або на якусь усереднену і нереальну модель партнера, або «міряє» його по собі, хоча це зовсім різні особистості;

3 група – труднощі, викликані нерозумінням партнера спілкування, тобто недостатньою сформованістю власної перцептивної сторони спілкування;

4 група – труднощі, пов'язані з переживанням невдоволення, навіть роздратування стосовно партнера;

5 група – труднощі, викликані загальною незадоволеністю людини спілкуванням.

Таким чином, аналізуючи причини, що викликають ускладнення в процесі спілкування, а відтак, зумовлюють його потенційну деструктивність, можна зробити висновок, що основними причинами негативних наслідків спілкування можуть, на думку дослідників [26; 35; 37; 57], виступати його індивідуально-психологічні особливості, що включають інтелектуальні, вольові, особистісні прояви людини.

**1.2. Ділова комунікація у вимірі конструктивних взаємин**

Дослідженню психологічного клімату групових об’єктів управління, зокрема невеликих колективів у організаціях, присвятили свої роботи І. Амінов, М. Дмитренко, Л. Карамушка, Г. Ложкін, Б. Паригін, А. Русалінова та інші.

У сучасних умовах ставлення до ділових комунікацій кардинально змінилося. На відміну від суспільства суворої ієрархії, де панує монологічна комунікація, а головним інструментом виступає наказ, поява нового комунікативного простору, пов'язаного з демократизацією соціально-економічних відносин, обумовило зростання значимості ділової комунікації, з додаткового інструмента стосовно сфери виробництва товарів, робіт і послуг перетворилася у важливу функцію, здійснювану менеджером для досягнення ділового успіху.

Унаслідок постійно зростаючої інтенсивністі спілкування в різних сферах менеджерської діяльності особливу актуальність набуває вивчення феномена ділової комунікації. Специфіка й складність виникаючих тут проблем пов'язана з тим, що комунікація дуже часто здійснюється в умовах несумісних, переважно, культурних стереотипів мислення й поведінки, зокрема й у ситуаціях професійної взаємодії.

На сьогодні накопичений значний досвід комунікативного аналізу в різних наукових дисциплінах соціо-гуманітарного, природничонаукового й науково-технічного напрямків. Це пов'язане з тим, що комунікація являє собою складне, багатогранне соціокультурне явище. Проблеми ділової комунікації розглядаються з позицій фахівця в конкретній царині, наприклад, комунікації в маркетингу [45], комунікації в менеджменті або PR- комунікації [52], психології [2; 49], культурології [39], педагогіки [53], лінгвістики [68]. При цьому питання, пов'язані з розглядом ділової комунікації як соціокультурного явища, на наш погляд, вимагають більше ретельного соціально-філософського аналізу.

Спробуємо уточнити сенс поняття «ділова комунікація» та виявити його типологізацію.

Для соціально-філософського аналізу феномена ділової комунікації передусім важливо тлумачення однієї з його складових, яким виступає комунікація.

Згідно з енциклопедичним словником, «комунікація» (латинське communicatio, від communico – «роблю загальним, зв'язую, спілкуюся»):

1) шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим;

2) спілкування, передача інформації від людини до людини – специфічна форма взаємодії людей у процесах їхньої пізнавально-трудової діяльності, що здійснюється головним чином за допомогою мови (рідше за допомогою інших знакових систем).

Поняття «комунікація» і «ділова комунікації» виступають як загальне й особливе, оскільки, останнє виступає вихідним стосовно першого; це – обмін інформацією в процесі діяльності, спілкування, і шляхи сполучення. Ефективність комунікацій в організації часто визначає якість рішень і їхньої реалізації.

Іншим, релевантним для розкриття сутності поняття «ділова комунікація», на наш погляд, вважається поняття «діяльність», оскільки саме ділова комунікації має на меті відносини у зв’язку з менеджерською або бізнес-діяльністю. Призначенням менеджерської діяльності є забезпечення цілеспрямованої і скоординованої діяльності трудового колективу задля вирішення задач, що постають перед ним.

Предметом управлінської праці є інформація. Тому вбачається доцільним з’ясувати, в чому полягає різниця між поняттями «інформація» та «комунікація». Наприклад, у кібернетиці поняття «інформація» трактується як позначення змісту, отриманого із зовнішнього світу в процесі нашого пристосування до нього й пристосування до нього наших почуттів. Причому до інформації відноситься будь-яке повідомлення, тобто сигнал про яку-небудь подію, закодований еквівалент події. Інформація складається з оброблених даних (дані – це символи, що виступають як властивості предметів і подій).

Таким чином, інформація розуміється як послання в документальній, відео- або аудіо-формах, що відбиває сукупність різних фактів (даних). Наскільки послання є інформацією - визначає одержувач. Тобто інформація - це те, чим люди обмінюються під час комунікації. Інакше кажучи, під комунікацією розуміється обмін інформацією між складними динамічними системами і їхніми частинами, які в змозі приймати інформацію, накопичувати її й перетворювати [72].

Оскільки ділова комунікація – це й обмін інформацією в процесі діяльності, спілкування, то важливим для розкриття сутності цього поняття, є поняття «спілкування». У попередньому розділі говорилося, що спілкування слід розглядати як зв'язок між людьми, у ході якого виникає контакт, що проявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємоспівчутті, взаєморозумінні. Це – взаємодія двох або більше людей, що складається з обміну між ними інформацією пізнавального або афективно-оцінюючого характеру.

Звичайне спілкування, включене в практичну взаємодію людей (спільна праця, навчання, колективна гра тощо), забезпечує планування, здійснення й контролювання їхньої діяльності. Разом із тим, спілкування задовольняє особистісну людську потребу – контакт із іншими людьми. За змістом у контексті ділових відносин можна було б уважати поняття «комунікація» і «спілкування», але синонімічними з тією тільки різницею, що спілкування – це швидше психологічне явище, а, говорячи про комунікацію, ми повинні пояснити, який з аспектів комунікації ми маємо на увазі: психічний, інформаційний, техніко-технологічний або організаційно-економічний.

 Спілкування можна розглядати як багатоплановий процес. У його основі лежить здатність акумулювати корисну інформацію, обмін якою зумовлюється внутрішнім інтересом, готовністю до ділової активності. Менеджерське спілкування являє собою діяльність щодо органічної соціально-психологічної взаємодії суб'єкта управління із представниками вищестоящого рівня управління, з управлінцями свого рівня або з підлеглими, з метою обміну діловою інформацією, надання управлінського впливу, встановлення взаємин за допомогою комунікативних засобів.

Такий вид спілкування передбачає вміння менеджера швидко, оперативно й правильно орієнтуватися в мінливих умовах спілкування; правильно планувати й здійснювати саму систему комунікації, зокрема, її найважливішу ланку – мовний вплив; швидко й точно знаходити адекватні змісту спілкування комунікативні засоби, постійно підтримувати взаємодію керуючої і керованої підсистем.

Під діловим спілкуванням звичайно мається на увазі процес мовної взаємодії двох або декількох осіб, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією й досвідом і що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети. Більше того, останнім часом у зв'язку з розвитком інформаційних технологій і розширенням меж комунікативного простору, а також зростаючої ролі бізнесу в суспільному житті будь-якої країни, ділове спілкування постійно розширює сферу свого функціонування, виступаючи однією з форм взаємодії людей у процесі спілкування. Ділову комунікацію слід розглядати, скоріше, як інформаційний аспект спілкування. Причому, головним тут виступає не передача, а обмін не лише інформацією, а й знаннями, інтелектуальною власністю [51].

Звідси випливає, що релевантним для розкриття сутності поняття «ділова комунікація» виступає також поняття «знання», що є глибшим й ширшим, ніж концепт «інформація». Поняття «знання» у даному контексті передбачає, з одного боку, набір з отриманих раніше досвіду, цінностей, контекстної інформації, експертних оцінок, що інкорпорує новий досвід в інформацію; а з іншого – здатність до інновацій, прагнення до самостійної творчої діяльності. Знання виникають із інформації шляхом порівняння, встановлення зв'язків, оцінки, визначення області застосування. Якщо сутність поняття «інформація» укладається в описах та відповідях на питання «хто?», «що?», «де?», «коли?», «скільки?», то сутність поняття «знання» полягає у відповіді на питання «як?».

Поряд із поняттями «знання», «інформація», «спілкування», «діяльність» для розуміння сутності поняття «ділова комунікація» вважаються також суттєвими поняття «координація» та «інтелектуальна власність».

Головна задача координації – досягнення узгодженості у роботі всіх ланок організації шляхом установлення раціональних зв’язків (комунікацій) і обміну інформацією між ними. Комунікація являє собою процес, пов’язаний із міжособистісним і організаційним спілкуванням при передачі інформації як усередині організації, так і у зовнішнє середовище. Саме за допомогою комунікацій інформація передається особами, що ухвалюють рішення, їхнім виконавцям.

Щодо поняття «інтелектуальна власність», то йдеться про створені людиною власні продукти розумової діяльності.

Ділова комунікація як діяльність забезпечує взаємодію двох або більше унікальних і складних систем, що відбувається в різних ситуаціях з використанням різних засобів і каналів спілкування. Характеристики, параметри взаємодіючих систем, ситуації, обрані засоби в кожному випадку, будуть відрізнятися від іншого акту комунікації, тому типологізація видів ділової комунікації може здійснюватися на різних підставах, за різними критеріями [45; 68]. За місцем здійснення бізнес-комунікації розподіляються на внутрішні, коли сторони комунікації перебувають у рамках організації, і зовнішні, коли одна зі сторін відноситься до суб'єктів зовнішнього середовища організації.

За ознаками суб'єктів комунікації види спілкування можна зв'язати з різноманітними параметрами. Тут доречні типології на підставах, зв'язаних: усередині організації – з особистісними, груповими, професійно-кваліфікаційними й організаційними характеристиками, з відносинами рівності й ієрархії, зі статусами й соціальними ролями; поза організацією – з положенням організації на ринку, з перспективами розвитку, з етапом розвитку, життєвим циклом організації тощо.

За критерієм кількості комунікантів доцільно розрізняти однобічну комунікацію, двосторонню й багатобічну.

Виокремлення однобічної комунікації тільки на перший погляд виглядає як явне суперечення самому поняттю комунікації. Однак, оскільки наявність у однієї сторони принаймні наміру щодо налагодження комунікації, вже веде до відповідних учинків, до підготовки до спілкування, що розглядається як невід'ємний етап, початок комунікації на ментальному рівні; по суті, будь-який процес комунікації починається як однобічний.

За джерелами регулювання процесу, комунікації можуть бути: формальні (здійснювані на засадах добре пророблених і легітимних, як правило, виражених у писемній формі інструкцій, вказівок, методик тощо) і неформальні (здійснювані на основі усних норм і правил). За своїми цілями ділові комунікації можуть бути спрямовані або на обслуговування предметної діяльності та з'ясування виробничих протиріч, або на залучення партнера до своєї думки, знань, або отримання знань від партнера. У такій постановці цілі виглядають узагальнено, але конкретне спілкування містить, як правило, групу явних і неявних, усвідомлюваних і неусвідомлюваних цілей, що втілюються у вигляді досить чітко очікуваного матеріального, інформаційного або емоційного результату спілкування.

За цими ж самими ознаками – цілями комунікації, – можна також розрізняти чесні комунікації й безчесні: маніпулятивні, егоїстичні, шахрайські. Розпізнавання нечесних намірів партнера-комуніканта – складне, але постійне завдання, що має вирішувати бізнесмен. Це – проблема й правова, і етична.

За ознаками предмета спілкування можливо розрізняти спільну діяльність, обмін емоціями, одержання інформації.

За ознаками засобів спілкування може бути комунікації з використанням різних способів спілкування – вербальних (письмове й усне мовлення) і невербальних (міміка, пантоміміка, проксемика, тактильні, вигляд, предмети, зображення тощо) – і різних способів передачі інформації; іншими словами, за своїми каналами комунікації бувають усними, письмовими, невербальними, формальними, неформальними, командними, горизонтальними, технічним, електронними тощо.

За ознаками часу комунікації є тривалими, короткочасними, періодичними, епізодичними; це можуть бути комунікації у реальному часі (усне спілкування, телефон, деякі електронні системи) або відтерміновані (письмова інформація, факсимільний зв'язок).

За ступенем завершенності спілкування може бути завершене, незавершене.

За просторовим показником комунікації можуть відбуватися на різних дистанціях, при різному розташуванні партнерів щодо одне одного, у кабінеті, у конференц-залі, у коридорі, просто неба тощо.

Згідно зі специфікою, що впливає на зміст, процеси, параметри комунікацій, доцільно виокремити галузеві особливості комунікацій (комунікації в промисловості, будівництві, сільському господарстві, науці, мистецтві, армії, громадських організаціях, органах управління тощо) і функціонально-управлінські особливості комунікацій (комунікації в сфері вищої, середньої й основної ланки підприємства, комунікації в маркетингу, рекламі, плануванні, виробництві, управлінні персоналом тощо). Для багатьох із цих сфер діяльності існують свої норми й правила комунікацій, зокрема, Кодекси честі.

Розуміння сутності феномена бізнес-комунікацій і володіння методами їхнього здійснення – це провідний чинник у досягненні ділового успіху. Ділова комунікація виступає як процес доцільний, тобто, вступаючи в контакт, комуніканти переслідують певні цілі й інтереси. Результат комунікації неодмінно передбачає кореляцію інтересів її учасників. Їхні інтереси можуть збігатися між собою або вступати в суперечність. У першому випадку комунікативний акт вимагає від комунікантів мінімальних комунікативних навичок щодо вибору й здійснення підходящої стратегії. У разі розбіжності інтересів, на результат комунікації впливають як особистісні особливості комунікантів, так і низка соціальних чинників, а також їхня комунікативна компетентність.

Остання найчастіше зводиться до вміння впливати на співрозмовника у такий спосіб, щоб переконати в чинності своїх аргументів і домогтися здійснення власних інтересів. Особливо виразно це актуалізується саме в менеджерській діяльності, де успіх комунікантів суттєво залежить від уміння переконливо привернути партнера на свій бік.

Успішність ділової комунікації безпосередньо обумовлена комунікативною компетентністю менеджера, що передбачає адекватну реакцію на контекст ситуації, правильну оцінку співрозмовника, а також його інтересів, особистісних якостей, уразливості, формування в нього позитивного сприйняття власної особистості.

Ефективний менеджмент організації уможливлюється завдяки ефективному менеджменту організаційних комунікацій. Інакше кажучи, комунікацією треба управляти. Відтак, виникає потреба в комунікаційному менеджменті.

Комунікаційний менеджмент – це самостійний вид спеціального менеджменту, що спрямований на пізнання й використання закономірностей обміну інформацією, знаннями й інтелектуальною власністю в процесі формування й розвитку соціально-економічних систем. Комунікаційний менеджмент покликаний забезпечити взаємодію й взаємозв'язок у часі й просторі елементів, які формують і ефективно використовують усі види організаційного капіталу (матеріального і нематеріальних). Це – діяльність виробника, посередника й споживача з реалізації комунікаційної стратегії, сформованої відповідно до мотивів, настанов, інтересів, відносин й конкретних цілей кожного.

Отже, ділова комунікація – складний багатоплановий процес, сутністю якого виступає встановлення й розбудова спілкування між людьми, що зумовлено потребами спільної діяльності й обміном, інформацією, знаннями, інтелектуальною власністю. Своєю метою він має вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння іншої людини.

Однією з ознак конструктивної комунікації слід вважати сприятливий соціально-психологічний клімат. У більшості визначень науковців загальним є твердження про те, що соціально-психологічний клімат – це притаманний певному колективу стійкий психічний настрій, який здійснює значний вплив на взаємини людей, їх ставлення до праці та навколишнього середовища [29, с.140].

Психологічний клімат, який притаманний різним колективам, може різнитися за своїм змістом і спрямованістю. З огляду на це, виокремлюють три основних види психологічного клімату: з позитивною, негативною і нейтральною спрямованістю.

Клімат із позитивною спрямованістю має назву сприятливого, або здорового, з негативною спрямованістю – несприятливого, або нездорового. Клімат, спрямованість якого чітко не визначено, називається нейтральним. Кожен із цих видів клімату має характерні ознаки – як суб’єктивного (внутрішнього), так і об’єктивного (зовнішнього) характеру.

Психологічний клімат – це багатогранне утворення, яке має різноманітні структурні елементи, що можуть бути класифіковані за кількома критеріями.

Одним із критеріїв, який покладено в основу такої класифікації й, відповідно, в основу побудови структури психологічного клімату, є показник «ставлення членів колективу до об’єктів навколишнього світу». Спираючись на цей критерій, можна виокремити чотири структурних елементи психологічного клімату, що відображають ставлення членів освітніх колективів: до спільної справи; один до одного; до світу в цілому; до самих себе.

Стосовно такого провідного вияву психологічного клімату, яким є ставлення членів колективу до спільної справи, слід наголосити, що зміст і спрямованість психологічного клімату певною мірою визначає ступінь залучення кожного члена колективу до спільної діяльності, рівень його фахової та соціальної активності, працездатності. За сприятливого психологічного клімату спостерігається досить високий рівень такого залучення та активності, оскільки навколишня атмосфера навчального закладу стимулює членів колективу до максимальної віддачі сил, пошуків нових, нетрадиційних підходів у навчально-виховній роботі. Прямо протилежними характеристиками (пасивністю, байдужістю) характеризується діяльність членів освітнього колективу за несприятливого, чи навіть нейтрального, психологічного клімату.

Аналогічною є роль психологічного клімату й у ставленні членів колективу один до одного. Нам ближче простежити це на прикладі вищої школи. Так, у колективах, де панує клімат із позитивною спрямованістю, міжособистісні стосунки переважно позначені взаємоповагою та взаємною підтримкою, як у системі «викладач – студент», так і у системі «викладач – керівник» та «викладач – викладач»

Стосовно опосередкованих виявів психологічного клімату, то варто відзначити роль психологічного клімату у формуванні відповідного ставлення членів колективу до світу в цілому. Це виявляється, насамперед, у ступені задоволення потреб вищого порядку членами колективів, а саме:

* належність до соціальної групи (належність до «надійного», престижного колективу);
* повага (визнання компетентності, професійних та особистих досягнень, можливість здійснення кар’єрного росту);
* самовираження (наявність умов для реалізації творчого потенціалу працівніка, апробації та впровадження інноваційних підходів у професійній діяльності).

Вплив психологічного клімату на світобачення працівників виявляється також і в формуванні певних ціннісних орієнтацій. У колективах зі сприятливим психологічним кліматом великої значущості, крім матеріальних цінностей, набувають і такі, як «творчий зміст роботи», «можливість реалізації себе як професіонала», «наявність друзів, колег-однодумців у колективі». Використовуючи цю обставину, керівник такого колективу може створити додаткові резерви для ефективного управління [29, с.123].

Також суттєвим чинником, який визначає ефективність управління невеликими колективами, є така складова психологічного клімату, як ставлення працівників до самих себе.

У колективах із сприятливим психологічним кліматом, завдяки досягненням у професійній діяльності, тісним міжособистісним контактам та відсутності конфліктів, у працівників переважає відчуття задоволення своїм статусом, позитивне ставлення до себе, що, в свою чергу, сприяє зростанню активності педагогічних працівників, вияву їхньої творчої енергії. Водночас вимогливе ставлення працівників один до одного, доброзичлива критика сприяють становленню адекватної самооцінки, саморегуляції та самоконтролю. Орієнтація на високі показники у професійній діяльності позитивно впливає на формування у членів колективу потреби в самоаналізі, самовдосконаленні та самотворчості, що врешті-решт дає змогу керівникові ставити перед колективом більш складні професійні завдання та забезпечувати більш інтенсивний пошук шляхів їх досягнення.

Важливим чинником, який впливає на психологічний клімат, є й рівень психологічної сумісності членів колективу, зокрема таких їхніх психологічних характеристик, як соціально-професійні потреби та інтереси, особливості темпераменту й характеру, рівень професійно-педагогічної підготовки та майстерності, а також вікові і гендерні показників. Оптимальне поєднання таких характеристик забезпечує високу ефективність діяльності колективу.

Так, зокрема, зміст і спрямованість психологічного клімату багато в чому залежить від гендерного складу колективу. На жаль, нині багато колективів часто бувають суто жіночими, тобто незбалансованими за гендерним складом. Унаслідок цього такі риси, як уразливість, підвищена емоційність, нестабільність, властиві жінкам, посилюються, досягаючи іноді «критичної маси». Тому в суто жіночих колективах можуть частіше виникати конфліктні, напружені ситуації. Крім того, природне бажання жінки подобатися представникам протилежної статі, самостверджуючись при цьому, в таких колективах залишається нереалізованим [6, с.68].

Помітний вплив на психологічний клімат чинить і такий фактор, як збалансованість колективу за віковими показниками та рівнем фахової підготовки. З одного боку, колектив, у складі якого працюють досвідчені фахівці, сприяє підвищенню фахової майстерності молодих працівників; а з іншого – більша «готовність» молоді до сприйняття різних реформ та нововведень дає змогу колективу, де працюють молоді, енергійні, творчі вчителі, швидше адаптуватися до відповідних соціальних і професійних змін [баб].

Що до безпосередньо процесу навчання, то сприятливий психологічний клімат у колективі під час виконання спільної діяльності дає змогу забезпечити більш ґрунтовне розуміння членами педагогічного колективу основних цілей діяльності (на етапі планування), швидку мобілізацію колективу на їх виконання (на етапі організації) та здійснення координації діяльності (на етапі контролю). Це, в свою чергу, допомагає керівникові у прийнятті ефективних управлінських рішень, ефективному діловому спілкуванні з усіма співробітниками.

Наведемо параметричну модель сприятливого соціально-психологічного клімату колективу в організації (див. табл. 1.1).

Табл. 1.1

**Параметрична модель сприятливого соціально-психологічного клімату** (за Л.М. Карамушкою [29])

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Основний параметр соціально-психологічного клімату** | **Основна характеристика за визначеними параметрами** |
| 1 | Стосунки | Гуманне, поважне ставлення до кожного члена колективу |
| 2 | Спілкування | Взаємодопомога, ввічливість |
| 3 | Ставлення до праці | Творча цілеспрямованість на інноваційну діяльність |
| 4 | Переважаючі цінності | Особистість, духовні потреби, самоактуалізація |
| 5 | Рівень громадської думки | Принциповість, взаємовимогливість, дисциплінованість |
| 6 | Ставлення до мети спільної діяльності | Позитивне, згуртованість |
| 7 | Переважаючий емоційний тон | Оптимістичний, мажорний тон |
| 8 | Емоційне реагування на негативні явища | Переживання, співчуття, активний пошук резервів подолання негативних явищ |
| 9 | Загальне емоційно-особистісне відчуття кожного члена колективу | Захищеність |

Слід зазначити, що психологічний клімат студентського колективу великою мірою залежить від рівня психологічної культури педагогів, від їхніх навичок ділового спілкування, вміння запобігати конфліктним ситуаціям і розв’язувати їх.

Водночас, саме у студентському віці, в умовах, коли предметом обговорення на заняттях і поза ними все частіше лунає професійна проблематика, формується індивідуальний стиль майбутнього фахівця, зокрема, менеджера. Зупинимося на цьому детальніше.

* 1. **Стиль спілкування як відображення індивідуальної концепції ділової взаємодії**

Комунікативна діяльність, як і будь-яка інша діяльність, характеризується певним стилем. У широкому сенсі слова стиль діяльності (наприклад, управлінської, виробничої, [педагогічної](https://ua-referat.com/%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D1%96%D0%BA%D0%B0)) - стійка система способів, [прийомів](https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BE%D0%BC%D1%83), що виявляється в різних умовах її [здійснення](https://ua-referat.com/%D0%97%D0%B4%D1%96%D0%B9%D1%81%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F).
Він обумовлюється специфікою самої діяльності, індивідуально-психологічними особливостями її суб'єкта (І. Страхов, М. Левітов, B. Мерлін, Є. Климов та ін.).

У власне психологічному, вузькому сенсі індивідуальний стиль - «це обумовлена типологічними особливостями стійка система способів, яка складається у людини, що прагне до найкращого здійснення даної діяльності, ... індивідуально-своєрідна система психологічних засобів, до яких свідомо чи стихійно вдається людина з метою найкращого врівноваження своєї (типологічно обумовленої) індивідуальності з предметними зовнішніми умовами діяльності»[17, с. 49].

У цьому визначенні особливо підкреслюється, що це «індивідуальне своєрідне поєднання прийомів і способів, що забезпечує найкраще виконання діяльності» (В. Мерлін).[Стиль](https://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C) діяльності включає її операціональні складу, уміння і навички (В. Чудновський), виявляючи здатності самого об'єкта і визначаючись його індивідуально-психологічними й [особистісними](https://ua-referat.com/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C) особливостями.

[Стиль](https://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C) діяльності пов'язаний зі стилем саморегуляції. Обидва розглядаються як дві взаємопов'язані сторони цілісного індивідуального стилю активності, діяльності людини (В. Моросанова, Г. Берулава). В останнє десятиліття в це утворення включається поняття когнітивного стилю, що визначає особливості пізнавальної діяльності і характеризується поленезалежності, диференціацією, аналітичністю. В даний час поняття «стиль» трактується в дуже широкому контексті, як стиль поведінки, стиль діяльності, стиль керівництва (лідерства), стиль спілкування, когнітивний стиль І т.д.

Як підкреслює Г.М. Андрєєва [3, с. 282], розроблені К. Левіним стилі поведінки ставилися, перш за все, до типу прийняття рішення керівниками. Були позначені три [стилі керівництва](https://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%96_%D0%BA%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%82%D0%B2%D0%B0):[авторитарний](https://ua-referat.com/%D0%90%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC), [демократичний](https://ua-referat.com/%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F_2) і попустительский. У наступних дослідженнях були введені такі його визначення, як директивний, колегіальний і дозвільний. Однак стосовно до діяльності (поведінки), взаємодії, спілкування найчастіше використовуються позначення, запропоновані К. Левіним. У стилі виділяються дві сторони: змістовна і технічна, тобто формальна (прийоми, способи). Нижче наводиться повна характеристика формальної та змістовної сторін трьох стилів за роботами Г. Андрєєвої [3, с. 283-284].

Дослідники визначають різні функції стилю: інструментальну, компенсаторну, системоутворюючу, інтегративну.

Визначаючи загальні стилі поведінки, дослідники відзначають, що в [ситуаціях](https://ua-referat.com/%D0%A1%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F) утруднення, конфлікту люди виявляють до десяти індивідуальних стилів поведінки: [конфліктний](https://ua-referat.com/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82), конфронтаційний, що згладжує, сотрудническая, [компромісний](https://ua-referat.com/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%BC%D1%96%D1%81), пристосовницький, стиль уникнення, придушення, суперництва та захисту (Г. Морозова).

Таблиця 1.2

**Характеристики стилів спілкування (за Г. Андрєєвою)**

|  |
| --- |
| Авторитарний стиль |
| Формальна сторона | Змістовна сторона |
| Ділові, короткі розпорядження. Заборони без полегкості, з погрозою. Чітка [мова](https://ua-referat.com/%D0%9C%D0%BE%D0%B2%D0%B0), непривітний тон. Похвала й осудження суб'єктивні. [Емоції](https://ua-referat.com/%D0%95%D0%BC%D0%BE%D1%86%D1%96%D1%97) не беруться до уваги. Показ прийомів – не система. Позиція лідера – поза групою. ***Інструкції у вигляді пропозицій.*** Не суха мова, а товариський тон.Похвала й осуд - із порадами.Розпорядження і заборони з дискусіями. Позиція лідера – усередині групи. | 2. Справи в групі плануються заздалегідь (у всьому їхньому обсязі).Визначаються лише безпосередні цілі, далекі – невідомі.Голос [керівника](https://ua-referat.com/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%BA) – вирішальний.Заходи плануються не заздалегідь, а в групі. За реалізацію пропозицій [відповідають](https://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) усі. |
| [Демократичний](https://ua-referat.com/%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F_2) стиль |
| Не суха мова, а товариський тон.Похвала й осудження – з порадами.Розпорядження і заборони з дискусіями. Позиція лідера – усередині групи. | Усі розділи роботи не тільки пропонуються, але й обговорюються |
| Попустительский стиль |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Тон - конвенціональний. Відсутність похвали, осуду. [Лідер](https://ua-referat.com/%D0%9B%D1%96%D0%B4%D0%B5%D1%80) не дає вказівок. Ніякого співробітництва. Позиція лідера - непомітно встороні від групи. | Справи в групі йдуть самі собою.Розділи роботи складаються з окремих інтересів чи виходять від нового лідера. |

 |
|  |

Істотно, що ці стилі поведінки завжди супроводжують тому чи іншому індивідуальному стилю діяльності, складаючи його тло і додаючи йому [відповідну](https://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) емоційне забарвлення. Вони визначають і загальний емоційний фон стилю педагогічної діяльності, педагогічного спілкування.

Підсумовуючи, можна сказати, що стосовно поведінки, діяльності, спілкування найбільш загальними є визначення типів стилю (у сукупності його формальної та змістовної сторін), запропоновані К. Левіним.

[Диференціація](https://ua-referat.com/%D0%94%D0%B8%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB_5) стилю пов'язується зі специфікою характеру взаємодії людей і їх індивідуально-психологічними особливостями, наприклад акцентуацією характеру. Стиль діяльності, відбиваючи її специфіку, включає і [стиль управління](https://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C_%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F), і стиль саморегуляції, і стиль спілкування, і когнітивний стиль психолога.[Стиль](https://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8C) діяльності виявляє вплив щонайменше трьох факторів: а) індивідуально-психологічних особливостей суб'єкта цієї діяльності - учителя (викладача), що включають індивідуальна-типологічні, особистісні, поведінкові особливості; б) особливостей самої діяльності і в) особливостей учнів (вік, стать, статус, рівень знань і т.д.).

У [педагогічній](https://ua-referat.com/%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D1%96%D0%BA%D0%B0) діяльності, яка характеризується тим, що вона здійснюється в суб'єктно-суб'єктному взаємодію в конкретних навчальних ситуаціях організації і управління навчальною діяльністю учня, ці фактори співвідносяться також: а) з [характером](https://ua-referat.com/%D0%A5%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80) взаємодії; б) з характером організації діяльності; в) з предметно-професійної компетентністю вчителя; г) з характером спілкування. При цьому під стилем спілкування, згідно з В. Кан-Каліком [28], розуміються індивідуально-типологічні особливості соціально-психологічної взаємодії педагога і учнів.

Стилі спілкування передусім поділяються на три загальні види: авторитарний, [демократичний](https://ua-referat.com/%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F_2) і ліберально-попустительский. Наведемо їх [опис](https://ua-referat.com/%D0%9E%D0%BF%D0%B8%D1%81), поданий А. Марковою [29, с. 30-34].

Авторитарний стиль. Опонент розглядається як об'єкт комунікативного впливу, а не рівноправний партнер. [Комунікатор](https://ua-referat.com/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F) одноосібно вирішує, приймає рішення, [встановлює](https://ua-referat.com/%D0%92%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8) жорсткий [контроль](https://ua-referat.com/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BB%D1%8C) за виконанням пропонованих їм вимог, використовує свої права без урахування ситуації і думок учнів, не обгрунтовує свої дії перед учнями. Внаслідок того втрачається активність або здійснюють її тільки провідної ролі психолога, виявляють низьку самооцінку, агресивність. При [авторитарному](https://ua-referat.com/%D0%90%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC) стилі сили, наприклад, партнери спрямовані на психологічний самозахист, а не на продуктивну діяльність. Головними методами впливу є [наказ](https://ua-referat.com/%D0%9D%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B7), повчання. Для керівника низька задоволеність [професією](https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F) і [професійна](https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F) стійкість.

Демократичний стиль. Опонент розглядається як рівноправний партнер у спілкуванні, колега в спільному пошуку знань. Викладач з таким стилем залучає студентів до прийняття рішень, враховує їхні думки, заохочує самостійність суджень, враховує не тільки успішність, але й особистісні якості учнів. Методами впливу є спонукання до дії, порада, прохання. У педагогів з [демократичним](https://ua-referat.com/%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%8F_2) стилем керівництва [школярі](https://ua-referat.com/%D0%A8%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8F%D1%80) частіше відчувають [стану](https://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%83) спокійної задоволеності, високої самооцінки. Керівники з цим стилем більше звертають увагу на свої [психологічні](https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3) уміння. Для них характерні велика професійна стійкість, задоволеність своєю професією.

Ліберальний стиль. Керівник уникає прийняття рішень, передаючи ініціативу учням, колегам. Організацію і контроль діяльності учнів здійснює без системи, виявляє нерішучість, коливання. У класі хитливий мікроклімат, приховані конфлікти »[29, с. 30-34].

Кожен з цих стилів, виявляючи відношення до партнера взаємодії, визначає його характер: від підпорядкування – до партнерства – до відсутності спрямованого впливу.

Істотно, що кожний з цих стилів припускає домінування або монологічної, або діалогічної форми спілкування.

Існують і інші класифікації. Типологія Р.Блейка та Дж.Моутона охоплює п'ять стилів управління. Це одна із найбільш відомих типологій управління, яка має назву «координатна сітка управління». Основою для класифікації в ній є два виміри: «турбота про людей» і «турбота про виробництво». Ці виміри не виключають один одного, адже керівник повинен турбуватися і про людей, і про заклад, який він очолює. Автори пропонують такі моделі індивідуального стилю керівника:

1. Стиль «Управління командою», або мотиваційний.

2. Стиль «Управління заміським клубом», або «турботливий».

 3. Стиль «Управління, засноване на повноваженнях», або «самовпевнений».

4. Стиль «Серединне управління», або «адміністративний».

5. Стиль «Погане управління», або «пасивний», «стиль невтручання». Стиль «Управління командою», або мотиваційний, вважається найбільш ефективним, оскільки виконання завдань здійснюється завдяки спільним зусиллям членів колективу, відображає рівень педагогічної культури керівника та характеризує його поведінку.

Аналізуючи поняття «стиль спілкування», ми виявили, що у сучасних психолого-педагогічних дослідженнях зустрічається три основних концептуальні підходи до вивчення стилів діяльності та спілкування: нормативний, ситуаційний, особистісний. Нормативний підхід полягає у визначенні найбільш ефективних, загальних для всіх працівників стилів професійного спілкування чи діяльності. Найчастіше розробники таких стилів описують необхідні для здійснення ефективного спілкування риси. Вони припускають, що існує єдиний для всіх стиль спілкування, який є найбільш оптимальним для виконання тієї чи іншої професійної ролі, безвідносно до індивідуальних особливостей особистості і різноманіття ситуацій професійного спілкування. У ситуаційному підході увага акцентується на зовнішніх особливостях ситуації спілкування, а саме: позиції та поведінці партнерів зі спілкування, контексті, у якому відбувається спілкування, характері завдань, що потрібно виконати. Особи, які мають гнучкий стиль спілкування, добре орієнтуються в ситуації спілкування, уміють адекватно оцінити себе та інших, розуміють підтекст спілкування, емоційний стан іншого і вміють приводити свій емоційний стан у відповідність до вимог ситуації, уміють використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування у формі, що є доступною рівню партнера зі спілкування, знають техніку впливу на партнера зі спілкування, уміють створити обстановку, яка була б найсприятливішою для ефективної взаємодії. Для осіб з ригідним стилем спілкування в основному є характерною відсутність зазначених вище якостей. Перехідний стиль спілкування є проміжним між гнучким і ригідним стилями.

Отже, індивідуальний стиль спілкування – це стійка система комунікативних прийомів, яка формується і проявляється в комунікативній діяльності. Особливості її формування під час спілкування у ЗВО розглянемо далі.

**Висновки до розділу 1**

Ефективне управління діловою комунікацією вимагає розбудови комунікаційного менеджменту, що виступає системою управління, яка через інтегровану комунікацію з цільовими аудиторіями, сприяє досягненню максимальної ефективності в усіх напрямках розвитку організації в умовах мінливого зовнішнього середовища. Ефективний менеджмент неможливий без ефективних комунікацій як усередині організації, так і зовні. Комунікативна компетентність менеджера уможливлює його усвідомлення сутності комунікаційного процесу, забезпечує вміння усного й письмового спілкування й розуміння того, як середовище впливає на обмін інформацією.

Оскільки ділова комунікація передбачає взаємодію двох або більше унікальних і складних систем, що відбувається в різних ситуаціях з використанням різних засобів і каналів спілкування, типологізація видів ділової комунікації може здійснюватися на різних підставах, за різними критеріями, а саме: за місцем, часом здійснення, за цілями, за ознаками предмета комунікації, за засобами спілкування, за джерелами регулювання комунікації тощо. Важливо, щоб у цьому процесі спілкування не набуло ознак деструкції, тобто руйнування стосунків під впливом тимчасових емоцій або стійких негативних комунікативних характеристик партнерів.

Нами розглянуто варіанти стилів спілкування як відображення індивідуальної концепції взаємодії і, на основі теоретичного аналізу, зроблено висновок про переваги в діловому спілкуванні демократичного стилю, або ж інших (по-іншому названих у авторських класифікаціях), які враховують суб’єктність партнера і засвідчують прагнення взаємодіяти з ним.

**РОЗДІЛ 2.**

**ВИЩА ШКОЛА ЯК СЕРЕДОВИЩЕ ФОРМУВАННЯ СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ** ..

**2.1. Спілкування у студентській групі та його вплив на особистий стиль спілкування майбутнього фахівця ..**

Традиційно навчання у вищій школі супроводжується спілкуванням в студентській групі, яке надає неоціненну допомогу в самоактуалізації особистості. Зрозуміти себе, оцінити свої можливості, усвідомити свої потреби можна тільки в контакті з оточуючими.

Студентська група характеризується загальною діяльністю, наявністю групових і групових інтересів, нечисленним складом, безпосереднім особистим спілкуванням членів групи. Успішна соціалізація особистості пов'язана з включенням особистості в систему продуктивних соціальних контактів. Десоціалізацію проявляється в відчуженості особистості від колективу (групи), догляді людини в особисті проблеми, псевдоінтімності, ослабленні інтересу до суспільного життя, втрати соціальної активності.

При роботі зі студентською групою слід врахувати ряд моментів, що ускладнюють процес соціалізації особистості.

Існування студентської групи обмежено фіксованим часом, тому групі немає необхідності шукати шляхи і способи свого збереження (немає такої практики – відраховувати з університету групу), що дозволяє період студентського життя витратити нс на виживання (збереження групи як функціональної одиниці), а на продуктивне особистісний розвиток .

Ефективність існування групи в навчальній діяльності складається з персональної успішності. Навчальний результат жорстко индивидуализирован, тому навчальна діяльність має обмежені можливості в плані групового згуртування. У сфері навчальної діяльності групове згуртування може приймати різні форми взаємодопомоги. Рівень взаємодопомоги (взаємні консультації, обмін матеріалом, списування, підказки) залежить від групової культури.

У студентській групі в силу відсутності жорсткої взаємозалежності членів (відсутності будь-кого на лекції не відбивається на інших) складається терпима культура. Але вона несе в собі і негативний момент байдужості до успішності чи неуспішності інших членів групи.

Основна проблема сьогодні – низький рівень соціальної активності студентської групи. У силу цього студентські групи сучасних вузів далеко не завжди виходять на рівень колективу, тобто групи, де міжособистісні відносини опосередковуються суспільно цінним і особистісно значущим змістом спільної діяльності. Традиції включення кожного в ту чи іншу форму суспільно-значимої діяльності залишилися в радянському минулому, що значно ускладнює соціалізацію особистості.

Перш ніж говорити про професійні якості студентів-менеджерів, потрібно розкрити сутність професії менеджера. Менеджмент як наука, що виникла на базі практичного досвіду керування, спирається на всю суму знань накопичених людством про керування, і містить концепції, теорії, принципи, способи і форми керування. Її основні задачі: пояснення природи управлінської праці; установлення причинно-наслідкових зв'язків у цій області; виявлення факторів і умов ефективності спільної праці; розробка методів ефективного оперативного керування; прогнозування подій, розробка методів стратегічного керування і політики організації [14, с. 176].

Водночас є підстави розглядати менеджмент як мистецтво організації - це складні соціально-технічні системи; люди, що працюють у них, є головним фактором ефективності їхнього функціонування. Практично навчитися керування можна лише через досвід, яким досконало володіють люди, що мають відповідний талант.

При прийнятті управлінських рішень менеджер, зазвичай, не має повного обсягу інформації, необхідної для цього; тому ніхто й ніколи не може гарантувати менеджеру правильність прийнятих рішень, що будуть реалізовуватися в майбутньому, оскільки передбачити це майбутнє "смертний" не в змозі. Усе це робить одними з найважливіших факторів мистецтва менеджмент – уміння довіряти своєї інтуїції і сміливість при прийнятті рішень будь-якої складності в різних умовах, а також мистецтво користуватися власною мовою під час переговорів, спілкування з підлеглими та з клієнтами [14, с. 43].

Сформулюємо робоче визначення професії менеджмент. Менеджмент (керування) – вплив одної особи (а саме менеджера) чи групи осіб на інших осіб для виконання дій, які відповідають досягненню поставлених цілей за умови, що відповідальності за результативність бере на себе менеджер. Згідно з цим, сучасний фахівець повинен мати сформовані професійні якості та вміння правильноповодити себе в колективі.

Вочевидь, центральним компонентом ролі менеджера в керуванні є розуміння ним своєї загальної компетенції. Менеджер повинен мати ту суму знань, що дозволяє приймати йому оперативні і стратегічні рішення, тобто знати основи керування, їх значимість у бізнес-процесі, ключові обмеження і ризики, зв'язані з прийняттям рішень. Звісно, що менеджер, як ніхто інший зв’язаний з комунікативною діяльністю і саме вона є провідною в його професії [31].

А  Вербицький під ПВК (професійно важливими якостями) розуміє здатності суб'єкта, які включені в процес діяльності і впливають на ефективність її виконання згідно з такими параметрами, як продуктивність, якість і надійність. Вони визначають можливості людини в професійній діяльності, придатність до неї. По рівнях оволодіння професійною, у нашому випадку – комунікативною, діяльністю виділяють: первісні уміння, що являють собою усвідомлення мети дії і пошук способів її виконання, коли яскраво виражений характер спроб і помилок; частково вмілу діяльність, що характеризується оволодінням уміннями при виконанні окремих прийомів, операцій, використання необхідної системи знань, сформованістю специфічних для даних дій навичок, появою творчих елементів діяльності; вмілу діяльність як творче використання знань і навичок з усвідомленням не тільки мети, але і мотивів вибору способів і засобів її досягнення (на рівні тактики діяльності); майстерність як оволодіння уміннями на рівні стратегії діяльності, творчого використання різних умінь (технологій) [31].

Розрізнення вмінь по рівнях оволодіння ними є актуальним, тому що зміст роботи менеджера диференціюється в залежності від виявленого рівня сформованості комунікативних умінь та якостей. У професії менеджера найважливіше значення має комунікативна компетентність, тобто уміння в процесі спілкування встановлювати контакт, активно взаємодіяти, та одержувати зворотний зв'язок. Поняття комунікація походить від латинського communіcatіo, (communіco - роблю загальним, зв'язуюся, спілкуюся). Таким чином, комунікація - передача інформації каналом зв'язку [27, с. 54].

В управлінській практиці відомі наступні способи комунікативного впливу: переконування і навіювання. Науковці виокремлюють чотири основні способи комунікативного впливу: навіювання, переконування, наслідування, зараження свої настроєм. В управлінській діяльності найважливішими є переконування й навіювання. Вони різні за механізмами впливу на особистість [12, с. 65].

Отже, завдання цих способів комунікативного впливу різні — формування поглядів, переконань і створення установок. Механізми процесів переконування і навіювання також відмінні. Ми підійшли до наступного поняття це комунікативність, яка є інтегральною характеристикою здатності менеджера здійснювати спілкування. Вона полягає в тому, що менеджер прагне до взаємодії з клієнтами, підлеглими (взагалі з людьми); їхня поведінка в цілому необтяжлива для нього, вони не дратують його, а спілкування з ними дає задоволення як самому менеджеру так і іншим людям. Отже комунікативність — професійно-особистісна якість менеджера, що характеризується потребою у спілкуванні, здатністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції у співрозмовників, отримувати задоволення від спілкування. За В. Кан-Каликом, комунікативність має три основні компоненти: комунікабельність, відчуття спорідненості, альтруїзм [28, с. 90]. Комунікабельність – здатність легко вступати в контакт і отримувати задоволення від процесу комунікації. Що заважає комунікабельній людині стати комунікативною? Дістаючи задоволення від спілкування , вона часом діє у власних інтересах, не збуджуючи позитивних емоцій у співрозмовника, що блокує контакт [31].

Звісно, що перераховані якості менеджер проявляє під час професійної діяльності, яка, у свою чергу, пов’язана з керуванням.

Керування включає три аспекти: – «хто» керує «ким» (інституціональний аспект);

 – «як» здійснюється керування і «як» воно впливає на керованих осіб (функціональний аспект);

– «завдяки чому» здійснюється керування (інструментальний аспект). Згідно з цим можна виділити основні задачі керування будь-якою організацією:

– зіставлення існуючого стану з бажаним ("Де ми?" і "Куди йдемо?");

– формування керівних вимог до дій ("Що треба зробити?");

– формування критеріїв прийняття рішень ("Який шлях кращий?");

– визначення інструментів контролю ("Куди ми в дійсності прийшли і що з цього випливає?" [ 31]

Не всі організації в наш час керуються перерахованими принципами, але кожна організація має етику поводження з якої випливає етика керування. Під час професійного становлення студенту варто ознайомитися з цією етикою керування та проаналізувати, чи відповідає він поданим критеріям.

В. Каткова [] пропонує проект "етики поводження" менеджерів:

1. Професійна задача менеджера - служіння клієнтам, співробітникам, інвесторам і суспільству, приведення в рівновагу суперечних результатів.

2. Він повинен служити клієнтам, задовольняючи що якнайкраще їх потреби, забезпечуючи чесне змагання фірм, що дає максимальне зниження ціни, якість і розмаїтість шляхом реалізації досягнень НТП.

3. Він повинен служити співробітникам, тому що тільки тоді він буде сприйматися ними як керівник.

4. Він повинен служити інвесторам, забезпечувати максимальний доход як винагороду за ризик.

5. Він повинен служити суспільству, пам'ятати про екологію, сприяти НТП.

6. Послуги менеджера клієнтам, співробітникам, інвесторам і суспільству можливі тільки у випадку забезпечення довгострокового існування підприємства, для чого необхідні достатні доходи. Тому вони є засобами, а не метою [алб, с 163].

У цілому область діяльності, яка є менеджментом фірми, може бути розділена на окремі функції, що зосереджені в трьох основних групах:

- загальне керування (установлення нормативних вимог і політики керування, політики інновацій, планування, організація роботи, мотивація, координація, контроль, відповідальність);

- керування структурою підприємства (його створення, предмет діяльності, правові форми, зв'язки з іншими підприємствами, територіальні питання, організація, реконструкція, ліквідація);

- конкретні області керування (маркетинг, виробництво, кадри, фінанси, основні фонди).

Зрозуміло, що кожен менеджер повинен мати поняття про кодекс ділового спілкування, яке побудовано на наступних принципах, а саме:

 1) принцип кооперативності: «твій внесок повинний бути таким, якого вимагає спільно прийнятий напрямок розмови»;

2) принцип достатності інформації – «говори не більше і не менше, ніж потрібно на даний момент»;

3) принцип якості інформації – «не обманюй»;

4) принцип доцільності – «не відхиляйся від теми, зумій знайти рішення»;

5) «передавай думку ясно і переконливо для співрозмовника»;

6) «умій слухати і зрозуміти потрібну думку»;

7) «умій ураховувати індивідуальні особливості співрозмовника заради інтересів справи»[14, с. 123-125].

Під час спілкування фахівець обирає тактику та позицію спілкування. Тактика спілкування – реалізація в конкретній ситуації комунікативної стратегії на основі володіння техніками і знання правил спілкування.

Техніка спілкування – сукупність конкретних комунікативних умінь: говорити і слухати. Зазвичай виділяють наступні позиції в спілкуванні:

1) доброзичлива позиція прийняття співрозмовника;

2) нейтральна позиція; 3) ворожа позиція неприйняття співрозмовника; 4) домінування чи "спілкування зверху";

5) "спілкування на рівних";

6) підпорядкування, чи позиція "знизу" [27, с. 109].

Комунікативні навички необхідні для того, щоб правильно розуміти інших людей і ефективно взаємодіяти з ними. Менеджери не можуть обійтися без цих навичок у більшості ситуацій, оскільки їхня діяльність зводиться саме до того, щоб досягти конкретної мети за допомогою інших людей. До комунікативних навичок, які мусять мати всі менеджери, належать навички спілкування, тобто навички обміну інформацією. Саме спілкування сприяє безперебійному веденню справ усередині компанії і встановленню сприятливих взаємовідносин фірми з зовнішнім середовищем.

Успіх у спілкуванні – це, безсумнівно, вулиця з двостороннім рухом. Кваліфікований менеджер завжди точно сприймає реакцію людей на його слова і, що особливо важливо, прислухається до того, що вони кажуть у відповідь. Кваліфікований менеджер знає, як вибирати найбільш підходящі інформаційні засоби або канали комунікацій. Він розуміє, що форма комунікації впливає на характер повідомлення, яке має бути передане. Наприклад, яку вибирати форму повідомлення: письмову чи усну, в якому середовищі й місці його зробити [14, с. 65-70].

Отже на сьогодні важливими комунікативними якостями менеджера організацій стають: правильність, точність, логічність, чистота, багатство, виразність, доречність, комунікативна доцільність, толерантність, уміння користуватися інформацією, уміння спілкуватися з діловими партнерами та вести переговори, знання національних особливостей спілкування.

Ми обрали наступні комунікативні якості, які, як на наш погляд, правомірно формувати в процесі професійного становлення фахівця, та які допоможуть їм у подальшому професійному розвитку. Їх налічується 10.

1. Толерантність – ставлення до співрозмовника з терпінням та розумінням.

2. Емоційність – зацікавленість у співрозмовнику та власне у предметі розмови.

3. Доброзичливість – уміння правильно поводитися в конкретних ситуаціях.

4. Впливовість – знання прийомів впливу через розмову.

5. Інформативність – уміння використовувати одержану інформацію у власних інтересах та правильно донести її до співрозмовника.

6. Жвавість та багатство мови – використання підвищеної лексики, уміння вести розмову на належному рівні.

7. Обумовленість – уміння змінювати розмову при конкретних обставинах.

8. Обґрунтованість – розуміння "для чого відбувається розмова та навіщо?".

9. Своєчасність – уміння як розпочати, так і закінчити розмову спираючись на видо-часові норми.

10. Уважність – уважне ставлення до партнера спілкування та розуміння особливостей особистості співрозмовника.

Отже, як бачимо комунікативні якості в процесі професійного становлення фахівця відіграють велику роль: вони сприяють веденню ефективного, цілеспрямованого, правильного спілкування; вони одночасно виступають і як джерело інформації, і як спосіб впливу на співрозмовника.

Сучасна культура соціальних відносин вимагає від особистості компетенцій, пов'язаних зі здатністю працювати в команді. Для того щоб такий досвід особистість отримала в студентській групі, необхідно включати її в різні види групової роботи, де відповідальність за результат несе кожен член групи.

Ефективними з цією метою визнаються також комунікативні тренінги, про які піде мова далі.

**2.1. Застосування комунікативно-розвивальних технологій для вироблення конструктивного стилю спілкування в групі**

Головна мета системи вищої професійної освіти полягає в забезпеченні якісної підготовки фахівців відповідно до професійних завдань, обумовлених потребами суспільства і держави. Пріоритетним напрямом розвитку освіти сьогодні є створення інноваційних навчальних технологій, що відповідають викликам часу й сучасного ринку праці.

Мета і зміст професійно-орієнтованого навчання фахівців галузі економіки визначають необхідність упровадження таких форм організації навчання, які володіють можливостями інтенсивного вироблення певного виду діяльності в груповій навчально-професійній діяльності. Такими можливостями володіє тренінг як процес активного вироблення вмінь до рівня встановлених стандартів практикою й інструктажем.

Тренінг як засіб активного групового навчання відображений у роботах Р. Баклі, Д. Кейпла, Ф. Бурнарда, І. Вачкова, Е. Горбатової, Ю. Ємельянова, Ю. Жукова, М. Кларіна, Г. Марасанова, В. Никандрова, А. Панфілової, Л. Петровської, К. Фопеля. Проте проблема організації професійно-орієнтованого іншомовного навчання фахівців галузі економіки у формі комунікативного тренінгу задля забезпечення їхньої професійної мобільності за секторами галузі економіки не була предметом особливого дослідження.

Впродовж XX століття тренінг як засіб адаптації людини до професійної діяльності, перепрограмування поведінки та діяльності людини отримав широке визнання і впровадження у різні сфери людської діяльності. Сьогодні добре відомий досвід Лейпцигської (Манфред Форвег, Традель Альбер), Талліннської (X. Міккін), Ленінградської (Л. Петровська, Ю. Ємельянов, С. Макшанов) шкіл.

Перші тренінгові заняття були організовані учнями Курта Левіна в середині 1940-х рр. Учений стверджував, що більшість ефективних змін у поведінці, настановах людей відбувається у групах; щоб виробити нові форми поведінки, певні настанови, людина повинна навчитися бачити себе очима інших. Пізніше у 70-ті роки у НДР Манфред Форверг розробив метод, в основу якого було покладено рольові ігри з елементами драматизації і який отримав назву соціально-психологічного тренінгу (скорочено – СПТ). Головною метою СПТ став розвиток компетентності у спілкуванні. У 1993 році у Санкт-Петербурзі був створений Інститут Тренінгу, який розробив дворічну програму підготовки 119 спеціалістів та п’ятнадцятиденну програму методичної підготовки, що сьогодні є популярною серед молоді.

Сьогодні тренінг як засіб адаптації людини до професійної діяльності, перепрограмування поведінки та діяльності людини отримав широке визнання і впровадження у різних сферах людської діяльності. Тренінгові технології є альтернативою традиційної моделі освіти, організованої за принципом «переказування підготовленого матеріалу, – перевірка його засвоєння студентами» [55]. Їх сутність полягає в тому, щоб у процесі взаємодії викладачів і студентів актуалізувати творчий потенціал учасників, а не дати їм певну кількість знань. Через це єдиним шляхом зняття суперечності між сучасною системою академічної освіти й реаліями економічного життя є впровадження тренінгових технологій у навчальний процес ЗВО.

Термін «тренінг» (з англ. train, training) має низку значень: навчання, виховання, тренування, дресирування. Існує багато визначень цього поняття. Наприклад, Ю. Ємельянов розглядає тренінг як групу методів, спрямованих на розвиток здібностей до навчання та оволодіння будь-яким складним видом діяльності [24, с. 10 ]. Тренінг досить часто використовується, якщо бажаний результат — це не лише здобуття нової інформації, але й використання отриманих знань на практиці.

Тренінг визначається і як засіб перепрограмування моделі управління поведінкою та діяльністю, що вже існує в людини. Сьогодні існує декілька видів тренінгу: тренінг партнерського спілкування, тренінг сенситивності і тренінг креативності, що пов'язані з психогімнастичними вправами, які націлені на формування та розвиток умінь, навичок і настанов ефективного спілкування.

 Мета тренінгтехнологій: формування у студентів знань, умінь та навичок організації різних видів діяльності; виховання особистісного ставлення до складових професійної майстерності спеціаліста. Так, скажімо, для навчально-виховного процесу з іноземної мови, на нашу думку, найбільш прийнятним є визначення тренінгу як «форми інтерактивного навчання, метою якого є розвиток компетентності міжособистісної та професійної поведінки у спілкуванні» [55].

Завдання тренінгу полягає у формуванні: вмінь організації позитивної міжособистісної взаємодії у спільноті; нових знань стосовно майбутньої професії; вмінь і навичок виконання різних видів діяльності у стандартних та нестереотипних ситуаціях; умінь критичного і творчого мислення у процесі вирішення професійних завдань; умінь аналізу й вибору кваліфікованих дій у професійних ситуаціях; особистісних суджень, оцінок стосовно майбутньої професії; навичок роботи у команді. Тренінг належить до групових методів взаємодії, що автоматично надає цій технології інтерактивного характеру і водночас наділяє специфічними рисами: дотримання певних принципів групової роботи; спрямованість на психологічну допомогу учасникам групи в саморозвитку, що ініціюється не лише ведучим, а й власне учасниками; наявність постійної групи (зазвичай від 7 до 15 осіб); певна просторова організація; акцент на взаємовідносинах між учасниками групи, що розвиваються й аналізуються в ситуації «тут і зараз»; застосування активних методів групової роботи; вербалізована рефлексія з приводу власних почуттів та того, що відбувається у групі; атмосфера розкутості й свободи спілкування між учасниками, клімат психологічної безпеки.

Тренінг як нова педагогічна технологія вбирає у себе зміст усіх визначень цього поняття, тому що охоплює різноманітні методи та прийоми. Тренінг допомагає в організації і проведенні навчального процесу, створює комфортні умови для співпраці викладачів та студентів, виявляє майстерність педагогів. Тренінг може розглядатися з точки зору різних парадигм [пет]: тренінг як своєрідна форма дресирування, при якому за допомогою позитивного підкріплення формуються потрібні патерни поведінки, а за допомогою негативного – «стираються» небажані; тренінг як тренування, в результаті якого відбувається формування і відпрацювання умінь та навичок; тренінг як форма активного навчання, метою якого є передача знань, розвиток деяких умінь і навичок; тренінг як метод створення умов для саморозкриття учасників та самостійного пошуку ними способів вирішення власних психологічних проблем.

Єдиної і загальновизнаної класифікації тренінгів не існує, поділ можна проводити за різними підставами, але можна виділити основні типи тренінгів за критерієм спрямованості дії і змін: навичковий, психотерапевтичний, соціально-психологічний, бізнес-тренінг.

Навичковий тренінг спрямований на формування й вироблення певного навику (навичок). Більшість бізнес-тренінгів включають навикові тренінги, наприклад, тренінг переговорів, самопрезентацїї, техніки продажів та ін. Психотерапевтичний тренінг (коректніша назва – психотерапевтична група) спрямований на зміну в свідомості. Зміни способу, яким людина створює поле реальності, зміна стереотипного способу поведінки: як до цієї ями більше не потрапляти; у бік підтримки. Ці групи співвідносяться з існуючими напрямами психотерапії – психодраматичні, гештальт-групи, групи тілесно-орієнтованої, рухової для танцю терапії та ін.

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) займає проміжне положення, він спрямований на зміни і в свідомості, і у формуванні навиків. СПТ часто передбачає зміну соціальних установок та розвиток умінь і досвіду в міжособистісному спілкуванні [46, с. 4].

Бізнес-тренінг (і його найбільш характерний різновид – корпоративний тренінг) – розвиток навиків персоналу для успішного виконання бізнес-завдань, підвищення ефективності виробничої діяльності, управлінських взаємодій. Бізнес-тренінг – це ємкий і складний процес, що стосується всіх аспектів бізнесу (діяльності компанії, організації), вимагає системного підходу. До структури бізнес-тренінгу можуть входити тренінги з продажів та обслуговування клієнтів, тренінги з формування управлінських навиків, тренінги наставництва на робочому місці, тренінги командоутворення, тренінги тайм-менеджменту, тренінги з упровадження корпоративної культури, всі вищеперелічені тренінги. Але жоден із перерахованих тренінгів не є бізнес-тренінгом зокрема.

Бізнес тренінг – процес, із системним підходом, що дозволяє розвивати одночасно знання уміння і навики, необхідні для продуктивного існування бізнесу (діяльності компанії, організації) в цілому, а не окремого процесу. Звідси і назва бізнес-тренінг.

Методи тренінгу. В тренінзі використовуються наступні методи: ігрові (ділові, ролеві ігри), кейси, групова дискусія, мозковий штурм, відеоаналіз, модерація та ін.

Кейс – проблемна ситуація, що вимагає відповіді й знаходження рішення. Вирішення кейса може відбуватися як індивідуально, так і у складі групи. Основне завдання його – навчитися аналізувати інформацію, виявляти основні проблеми й шляхи розв'язання, формувати програму дій.

Ділова гра – імітація різних аспектів професійної діяльності, соціальної взаємодії.

Рольова гра – це виконання учасниками певних ролей з метою вирішення або опрацювання певної ситуації.

Групова дискусія – спільне обговорення і аналіз проблемної ситуації, питання або завдання. Групова дискусія може бути структурованою (тобто керованою тренером за допомогою поставлених питань) або неструктурованою (її перебіг залежить від учасників групового обговорення).

Мозковий штурм – один із найбільш ефективних методів стимулювання творчої активності. Дозволяє знайти вирішення складних проблем шляхом використання спеціальних правил – спочатку учасникам пропонується висловлювати якомога більше варіантів та ідей, у тому числі найфантастичніших. Потім із загального числа висловлених ідей відбирають найбільш удалі, які можуть бути використані на практиці.

Ігри-розминки – інструмент, який використовується для управління груповою динамікою. Ігри-розминки є такими, що розслабляють і дозволяють зняти напругу.

Фасилітація – інструмент, що дозволяє стимулювати обмін інформацією усередині групи. Фасилітація дозволяє прискорити процеси усвідомлення, стимулювати групову динаміку. Тренер в ході фасилітації допомагає процесу групового обговорення, спрямовує цей процес у потрібне русло.

Відеоаналіз – інструмент, що є демонстрацією відеороликів, підготовлених тренером, або відеозаписів, в яких учасники тренінгу демонструють різні типи поведінки. Відеоаналіз дозволяє наочно розглянути переваги та недоліки різних типів поведінки [55].

Правила проведення тренінг-занять. Слово «тренінг» у перекладі з англійського означає «вправа». В тренінзі організовується спеціальна взаємодія між членами групи, що дозволяє розвивати і коректувати особливості особи, набувати знань, умінь та навиків у процесі спілкування і усвідомлення кожним членом тренінггрупи своїх відчуттів та дій.

Проведення групових тренінгів – вид діяльності педагога – психолога (його називають ведучим, або тренером), який дозволяє пред'явити особливі вимоги до його професійних особистісних якостей. Підготовка ведучого (тренера) передбачає його участь у навчальному тренінгу спочатку як рядового члена групи, а потім як тренера під спостереженням фахівця. Всі пропоновані процедури і вправи ведучий заздалегідь проробляє на собі, визначаючи свої труднощі в їх проведенні й можливі реакції учасників.

Час роботи з групою за пропонованою методикою – тривалість і кількість занять – залежить від просунутості групи і здатності ведучого до глибини опрацювання матеріалу. Цей час жорстко не регламентується. Зазвичай вистачає 1-2 годин на кожне заняття тренінгу. Тренінгові заняття об'єднані загальним задумом, матеріал розташовується в них з урахуванням віку і наростанням складності. Але залежно від особливостей групи послідовність проведення занять може бути змінена.

Загальна «драматургія» тренінг-занять просліджується в їх структурі. Матеріал у них скомпонований відповідно до класичної трьох-частинної форми: зав'язка, кульмінація і розв'язка. Перша частина кожного заняття починається з «розігрівання». Воно необхідне для того, щоб увага людини перемкнулася з подій зовнішнього світу на події усередині групи, оскільки створюється свій особливий світ, атмосфера, стосунки, клімат, динаміка і розвиток.

Ведучий підбирає різні психологічні процедури, спрямовані на перемикання й відновлення уваги, зняття стресу, що накопичився, і напруги, підвищення тонусу, встановлення в групі доброзичливої атмосфери розуміння і кооперації. Ведучий може змінювати розігріваючі й релаксуючі ігри і вправи відповідно до своїх завдань та потреб групи.

У другій частині відбувається постановка і опрацювання проблем. Це те, заради чого людина приходить у групу. Мотивацією участі в тренінгу не може бути примус.

Третя частина – обговорення. За значенням – це найбільш вагома частина, оскільки тут людина може відкрито виразити себе. Це та частина, де відбувається вирішення проблеми, де людина відчуває, згадує, думає про себе. В процесі обговорення проблеми відбувається її усвідомлення через промовляння вголос своїх думок. Обговорення здійснюється не лише в кінці, але і поетапно: після «розігрівання», після кожної вправи й процедури і після всього заняття.

Насамперед, тренінгові вправи допомагають розвивати у студентів професійні здібності та вміння оволодівати таким складним видом діяльності, як ділове спілкування. Впровадження тренінгових вправ на заняттях допомагає практично відтворити комунікативні вміння студентів економічних спеціальностей, що неможливо на звичайних практичних заняттях, готує студента до професійної діяльності не в аудиторних умовах. Тому тренінг можна вважати новою технологією у навчальному процесі, яка адаптує майбутніх економістів до професії.

Нами було розроблено тренінг для майбутніх менеджерів економічної галузі, який проводився в позааудиторний час і мав на меті відпрацювання навичок конструктивного спілкування. В наступному розділі наводимо його результати.

**2.3. Організація та аналіз результатів експериментальної роботи**

Важливе місце у процесі формування сприятливого соціально-психологічного клімату в групі належить діагностиці його наявного стану. З цією метою психолог навчального закладу з допомогою психологічної служби може здійснити психодіагностичне обстеження з використанням, зокрема, опитувальника «Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі» (автор Карамушка Л.М.). Ця методика дає можливість виявити рівень сприятливості соціально-психологічного клімату в колективі, а також з’ясувати «бачення» членами колективу «реальних» та «ідеальних» показників клімату свого колективу.

Ми працювкли з вома групами студентів, майбутніх менеджерів, загальним числом 39. Були проведені контрольні заміри СПК у групах (за опитувальником), і з’ясовано, що уявлення більшості респондентів про соціально-психологічний клімат досить далеко розходяться з ідеальними.

Використання зазначеної методики дозволяє діагностувати такі показники, як:

* загальна оцінка соціально-психологічного клімату в колективі (рівень його сприятливості);
* оцінка «реального» та «ідеального» соціально-психологічного клімату (орієнтацію членів колективу на «реальні» та «ідеальні» показники клімату);
* особливості двох основних складових соціально-психологічного клімату: а) орієнтацію на справу; б) орієнтацію на людей.

Графічно його результати подано на малюнку (див. рис. 2.1).

 Рис.1. Результати опитування респондентів щодо орієнтації колективу на справу до і після тренінгу (n = 39).

Наведені результати свідчать про значну різницю між показниками ідеальних і реальних орієнтацій студентів на справу і на людей до тренінгу. Критичною є позиція на графіку щодо питання 13 методики, яке визначає ступінь нервової напруги, пов’язаної з роботою.

Такий результат, на нашу думку, пояснюється специфікою особистостей тих, хто брав участь у тренінгу. Почуття відповідальності за результати навчання, обтяженість додатковими обов’язками – все це викликає додаткову емоційну напругу.

Рис.2.2. Результати опитування щодо орієнтації групи на взаємини з товаришами до і після тренінгу (n=39).

Як видно із наведених графіків, найбільш критичними є різниця в показниках «реального» та «ідеального» по таких характеристиках, як задоволеність стосунками з викладачами (питання 5), визнання та схвалення товаришами по групі (питання 8), ступінь нервової напруги, пов’язаної з діловим спілкуванням під час занять (питання 14).

Як можна вплинути на стан психологічного клімату в групі та покращити його?

До методів, які дозволяють розв’язати поставлену проблему, можна віднести групові методи активного соціально-психологічного навчання, зокрема проведення психологічних тренінгів, психолого-педагогічних практичних семінарів тощо.

У той же час, називати ці методи активними не зовсім коректно, оскільки пасивних методів навчання в принципі не існує, адже будь-яке навчання передбачає певний ступінь активності з боку суб’єкта. Але ступінь цієї активності дійсно неоднакова, тобто вона набагато вище при використанні активних методів.

Усі активні групові методи орієнтуються на широке використання навчального ефекту групової взаємодії, включення в сценарій заняття елементів сумісного творчого пошуку. Найбільш поширені такі методи, як групова дискусія, ігровий метод, соціально-психологічний тренінг.

Аналіз дослідження вище вказаних параметрів після проведення з студентами двох груп 1 курсу тренінгової програми «Формування сприятливого психологічного клімату у навчальному закладі», яка спрямовувалась на удосконалення соціально-психологічного клімату у колективі, свідчить, що після проведення заходів щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату значно покращилися такі показники: «задоволеність стосунками з одногрупниками», «визнання та схвалення одногрупниками досягнень», «визнання та схвалення одногрупниками особистих якостей». На нашу думку, це свідчить про те, що у цілому студенти позитивно зорієнтовані на спільну діяльність і готові для подальшого розвитку свого колективу.

Як видно із рис.2.1 та 2.2, криві «ідеального» та «реального» соціально-психологічного клімату після тренінгу значно наблизились. Виявлена різниця між рівнем прояву вказаних характеристик при повторному досліджені, на нашу думку, є нормою, адже маючи свободу вибору в своїх діях, треба дотримуватись певних вимог етики, які студентам відомі.

Результати дослідження свідчать, що в ході тренінгу у студентів підвищилася активність і самостійність, послабилась психологічна напруженість і тривога, що супроводжувалась зниженням спонтанності в емоційних реакціях і висловах, підвищенням самоконтролю, підвищилась щирість у проявах почуттів. Розвиток цих якостей і індивідуальних властивостей та отриманий досвід у процесі тренінгової програми дозволяв їм звільнятися від комплексу неадекватних психологічних захистів, привів до ефективнішої взаємодії. На підставі викладеного вище, можна зробити висновок про доцільність включення тренінгової програми в арсенал методів для формування сприятливого соціально-психологічного клімату у студентській групі.

Крім того, чинником, який сприяє стабілізації взаємин у групі першокурсників, є вміла діяльність куратора, яка полягає у вмінні знаходити зі студентами спільну мову, цікавитися їхніми проблемами, делегувати повноваження, згуртувати навколо себе, використовуючи розум і досвід, створювати особливу атмосферу задоволення навчальною працею, яка сприяє розвитку творчості, справедливо оцінювати результати його праці.

Таким чином, здійснення активних дій щодо формування соціально-психологічного клімату колективу та його врахування у здійсненні навчальної й позанавчальної взаємодії, є важливим і вагомим напрямом формування конструктивного стилю спілкування майбутніх менеджерів, адже це необхідно не тільки з точки зору оптимізації навчальної праці, а й (і це головне) з точки зору здійснення позитивного впливу на майбутніх фахівців як чинника самоактуалізації, саморозвитку особистості самого керівника, ще на студентській лаві.

**Висновки до розділу 2**

У ході дослідження ми узагальнили типове комунікативне середовище студентської групи і з’ясували, що воно, скоріш за все, впливає на вироблення індивідуального стилю спілкування майбутніх менеджерів, оскільки тут відбувається закріплення комунікативних навичок у середовищі ділового типу, ознаки якого згодом перенесуться і на робочий колектив.

З метою визначення перспектив поліпшення навичок конструктивного спілкування студентів, ми проаналізували потенційну результативність комунікативного тренінгу і з’ясували, що його провідні ознаки узгоджуються з завданнями формування комунікативного стилю.

Результати розробленого і проведеного нами тренінгу було узагальнено і представлено в графічному виді. Було доведено, що застосування тренінгу дозволило поліпшити соціально-психолгічний клімат у колективі, а це, в свою чергу, знизило негативізм, напруженість і посприяло тому, що комунікативна обстановка в колективі позбулася низки деструктивних ри.

**ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ**

Вирішуючи поставлені завдання, ми зробили наступні висновки.

1. Наукові дослідження в царині комунікації відображають значну популярність цього дослідницького напрямку. Проте існує безліч терміноголічних неузгоджень, що показують певну розмитість у диференціації понять «спілкування» та «комунікація», а відтак – і чимало авторських коасифікацій, що по-різному позиціонують їхню структуру. Однак очевидно, що ці поняття, а також «стиль спілкування» і «комунікативний стиль», «конструктивне /деструктивне спілкування» та «конструктивна/деструктивна комунікація» мають чимало спільних рис у баченні дослідників.

2. Ми пояснюємо конструктивне спілкування як таке, що, незважаючи на реалізацію суб’єктом власних цілей, не створює, однак, надмірної й тривалої психоемоційної напруженості і не руйнує стосунків у колективі. Деструктивне спілкування не просто більш егоцентричне за змістом,а й використовує засоби, які відштовхують, ображають іншу людину, чим спонукають до при пинення стосунків, часто конфліктного за формою.

Професійна підготовка майбутнього менеджера, на фоні якої ми розглядаємо проблему, потребує передбачення того, щоб студенти отримували імпульс до розвитку конструктивних якостей їхнього спілкування.

3. Було узагальнено стильові характеристики конструктивного спілкування. На підставі поширеної класифікації К. Левіна, розвиненої Г. Андреєвою, зроблено висновок, що найбільш потенційно конмтруктивним є демократичний стиль.

4. Спостерігаючи за двома групами першокурсників – майбутніх менеджерів та користуючись описами типових стосунків у літературі, ми дійшли висновку, що стосунки в таких групах часто хаотичні і немає впевненості, що вони будуть розвиватися конструктивно.

5. Ми спроєктувати та експериментально перевірили систему комунікативно-тренінгових занять для студентства, внаслідок чого стосунки за контрольними критичними точками в групі значно поліпшилися.

Напрямком подальших досліджень бачимо створення нових розробок занять для формування у студентів конструктивного стилю спілкування.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Албастова Л.Н. Технология эффективного менеджмента / Л.Н. Албастова. – М.: ПРИОР, 1998. –288 с
2. Аминов И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов. – М.: Издательство: Омега-Л, 2006. - 304 с.
3. Андреева Г. М. Социальная психология / Галина Михайловна Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 375 с.
4. Бабосов Е. Социология управления / Бабосов Е. – М.: Тетрасистемс, 2002. – 88 с.
5. Батченко Л. В. Особливості здійснення інноваційного менеджменту у галузі освіти // Управление экономикой переходного периода. – Донецк, 1997. – С.171–177.
6. Безпальча Р. Шляхи мирного розв'язання конфліктів у школі./ Р. Безпальча— Тернопіль: Підручники і посібники, 2001. – 220 с.
7. Бодалев А.А. О качествах личности, нужных для успешного общения //Личность и общение: Избр. труды. – М.: Педагогика, 1983. – с.55-64.
8. Бордовская Н.В.Педагогика. Учебник для вузов / Н.В. Бордовская, А.А. Реан.. – СПб.: Питер, 2001. – 304с.
9. Борытко Н.М. Педагог в пространствах современного воспитания: Монография/ Н.М. Борытко / Науч. ред. Н.К. Сергеев. - Волгоград: Перемена, 2001. - 214 с.
10. Будянська М.Ф. Модель спеціаліста з вищою освітою: Концепція гуманізму в становленні та розвитку професійної освіти / М.Ф. Будянська // Матеріали Міжнародної науково – практичної конференції 1 – 2 жовтня 1997р. – Одеса, 1997. – 225с
11. Булыгина А. Этика делового общения / А. Булыгина. – Новосибирск, 1995. – 146с
12. Варковський К.М. Проблема професійного самовизначення молоді на сучасному етапі ринкових перетворень / К.М. Варковський // Педагогіка і психологія. – 2002. - №4
13. Веригина Н.А. Становление индивидуального стиля педагогической деятельности будущего учителя в процессе формирования его профессиональной компетентности. // Ноосферное образование и проблема становления целостной картины мира: материалы региональной научно-практической конференции (22 - 25 августа 2004 г). - Чита: Изд-во ЗабГПУ, 2004. - Том 1. - С.82-87.
14. Виханский О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М., 1999. – 387с.
15. Власова О.І. Педагогічна психологія / Олена Іванівна Власова. – К. : Либідь, 2005. – 400 с.
16. Волкова Н.П. Педагогіка: Посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Видавничий центр «Академія», 2001. – 576с.
17. Горчинський С.В. Концептуальні основи становлення суб’єктності майбутнього вчителя / С.В. Горчинський. [Електронний ресурс]. – Режим доступу до дж.: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/ped/2010_80/Gorchinsky.pdf>
18. Гришина Н. В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты \Н.В. Гришина. – СПб.: 1993. – 480 с.
19. Данюк В. М. Особливості програмування ділової кар’єри в закладах освіти // Проблеми праці, економіки та моделювання. – Хмельницький, 1998. – Ч.1. – С.78–80.
20. Дмитренко М.Й. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності: Автореф. дис... канд. філософ. наук: 09.00.03 / Харк. ун-т повітр. сил. — Х., 2005. — 19 с.
21. Дубасенюк О.А. Мотиваційні чинники професійного становлення учителя / О.А. Дубасенюк. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://studentam.net.ua/content/view/3387
22. Дятленко Н.М. Внутрішні та зовнішні детермінанти професійної адаптації молодого вчителя / Наталія Михайлівна Дятленко. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.psyh.kiev.ua>
23. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов . – СПб.: 2000. – М.: 1990.
24. Емельянов Ю. Н. Социально-психологический тренинг: проблемы и перспективы / Ю. Н. Емельянов, Ю. М. Жуков, 1985. – С. 144.
25. Зборовський Г.Е. Соціологія управління: Учебное пособие / Г.Е. Зборовський, Н.Б. Костика. – М.: Гардарики, 2004. – 272 с.
26. Зимняя И.А. Педагогическая психология. Учебное пособие. И. А. Зимняя. –Ростов на Дону: Издательство "Феникс ", 1997. – 480 с.
27. Іванова І.В. Менеджмент підприємства. Практикум: навч. посіб. / І.В. Іванова. – К.: Київ. нац. торг. – екон. ун – т, 2001. – 247с.
28. Кан-Калик В.А. Педагогическое общение как творческий процесс. / В.А. Кан-Калик. – Краснодар, КПИ. 1985 – 120 с.
29. Карамушка Л. М. Практична психологія управління та актуальні проблеми освітнього менеджменту // Практична психологія: теорія, методи, технології. – К., 1997. – С.117–125.
30. Карамушка Л.М. Психологія управління: Навчальний посібник/ Карамушка Л.М. – К.: Міленіум, 2003. – 344 с.
31. Каткова В. П. Роль комунікативних якостей студентів-менеджерів у процесі професійного становлення фахівця / В. П. Каткова [Електронний ресурс]. Режим доступу до дж. https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2009/7\_2009/24.pdf.pdf
32. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности. – Казань: КГУ, 1969. – 278с.
33. Клюева Н.В. Учим детей общению. Характер и коммуникабельность. Популярное пособие для родителей и педагогов /Н.В. Клюєва, Ю. В. Касаткина. – Ярославль, Академия развития, 1996 – 120 с.
34. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication: Учебное пособие. / Н.Л. Колесникова- М.: Флинта: Наука, 2007 – 152 с.
35. Кон И. С. Психология старшеклассника: Пособие для учителя / И. С. Кон – М.: Просвещение. 1980. – 120 с.
36. Конаржевский Ю.А. Менеджмент и внутришкольное управление . – М.: Центр «Педагогический поиск», 2000. – 224 с.
37. Конструктивная психология конфликта / Б.И.Хасан. – СПб. :Питер,2003.– 250 с..
38. Корольчук М.С. Психологічне забезпечення фізичного і психічного здоров’я / М.С. Корольчук. – К.: ІНКОС, 2002. – 272 с.
39. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе/ Авт-сост. И. Н. Кузнецов. – М.: АСТ; Мн.: Харвест. 2005. С. 442 – 533.
40. Котловий С.А. Конструктивне спілкування як засіб безконфліктної взаємодії учнів професійного ліцею. / Котловий С.А. // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини / [гол.ред. Мартинюк М.Т.]. – Умань: ПП Жовтий, 2010. – Ч.4. – С. 122 – 128
41. Коць О.М. Концептуальна модель становлення майбутнього вчителя як суб’єкта педагогічної взаємодії / О.М. Коць [Електронний ресурс]. – Режим доступу до дж.: <http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nvmdu/psykh/2011_6/31.pdf>
42. Кошечко Н. В. Конструктивне вирішення конфліктів у сімейних взаєминах: тренінг / Н.В. Кошечко // Діти — Батьки — Сім'я. — К., 2004, — Вип. 2.
43. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Нина Васильевна Кузьмина. – М.: Высшая школа, 1990. – 119 с.
44. Кузьмінський, А. І. Педагогіка у запитаннях і відповідях : навч. посіб. / А.І. Кузьмінський, В.Л. Омеляненко. – К. : Знання, 2006. – 311с.
45. Лэйхифф Дж.М. Бизнес-коммуникации: Стратегии и навыки./ Дж. М. Лэйхифф, Дж. М. Пентроуз. - СПб.: Питер, 2001. – 686 с.
46. Мельник Ю. М. Сучасні технології навчання / М. Ю. Мельник // Методичний банк. – 2006. – №4. – С. 3-4.
47. Мироненко Є. Проблеми соціалізації особистості в сучасній психолого-педагогічній науці / Є. Мироненко. [Електронний ресурс]. Режим доступу до дж. http://www.psyh.kiev.ua
48. Митина Л.М. Психология профессионального развития учителя / Л.М. Митина. – М.: Флинта, 1998. – 204 с.
49. Назаренко В.О. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності керівників Державної прикордонної служби України: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.09 / Нац. акад. Держ.прикордон. служби України ім. Б.Хмельницького. — Хмельницький, 2007. — 19 с.
50. Науменко Г.М. Тайны сознания. Путь к здоровью / Г.М. Науменко. –М., 2002. – 630 с.
51. Орлова Т. М Коммуникационный менеджмент в управлении экономическими системами: Автореф. дис. … доктора экон. наук.: 080604 / Московский государственный университет. / Т.М. Орлова. – М., 2003 – 43 с.
52. Палеха Ю.І. Ключі до успіху, або Організаційна та управлінська культури. Навч. посібник. – 2-ге вид. доп./Палеха Ю.І. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002.-337с.
53. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие.-2-е изд. / Аю Пю Панфилова. - СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2004. - 495 с.
54. Педагогічна майстерність: Підручник / І.А.Зязюн, Л.В.Крамущенко, І.Ф.Кривонос та ін.; За ред. І.А.Зязюна. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с.
55. Петльована Л. Комунікативний тренінг як форма організації професійно-орієнтованого іншомовного навчання майбутніх фахівців у галузі економіки/ Л. Петльована [Електронний ресурс]. Режим доступу до дж.: <4D6963726F736F667420576F7264202D20C7E1B3F0EDE8EA20B9365FF7E8F1F2EEE2E8EA2E646F63>
56. Петровский В.А. Личность: феномен субъектности / В.А. Петровский. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГПУ, 1993. – 66 с.
57. Поварницына Л.А. Психологический анализ трудностей общения / Л. А. Поварницина. – М., 1987.– 120 с.
58. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. - М.: Смартбук, 2008. – 656 с..
59. Психологічний словник /за ред. В.І.Войтка.– Київ :Вища школа, 1982. – 214 с.
60. Пугачёв В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Ученик для студентов вузов/ Пугачёв В.П. – М.: Аспект Пресс, 2003. – 285 с.
61. Разрешение конфликтов: Тренинги / С. Барановский, Е. Вотчицева, Л. Зубелевич и др.–Мн.:1999. – 80 с.
62. Романовский А.Г. Философия достижения успеха: Учебное пособие. / А.Г. Романовский, Б.Е. Михайличенко. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2003. – 691 с.
63. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб., 2002. – 683 с.
64. Скульський Р.П. Підготовка майбутніх учителів до педагогічної творчості. – К.: Вища школа, 1992. – 124 с
65. Слободчиков В.И. Психология развития человека / В.И. Слободчиков, Е.И. Исаев. – М., 2000. – 150 с.
66. Служебная карьера: Учеб.-метод. пос / Под общ. ред. Е.В.Охотского. – М.: Прогресс, 1998. – 265 с.
67. Смолева Т.О. Субъектная позиция педагогов в период их профессионального становления / Т.О. Смолева // Среднее профессиональное образование. – 2010. – №2. – С. 44–48.
68. Спивак В.А. Современные бизнес-коммуникации. В.А. Спивак— СПб.: Питер, 2001. — 448 с.
69. Татенко В.А. Субъект психической активн. ости: поиск новой парадигмы / В.А. Татенко // Психол. журн. – 1995. – №3. – С. 18–21.
70. Тека професійного становлення молодого вчителя. Кременчуцька загальноосвітня школа № 10. [Електронний ресурс]. Режим доступу до дж.: <http://sch-10.at.ua/index/shkol_molodogo_vchitelja/0-80>
71. Чернікова Т. Професійне становлення педагогів як пріоритет розвивального управління / Т.Чернікова. [Електронний ресурс]. Режим доступу до дж. <http://osvita.ua/school/theory/1674/>
72. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація / І. Г. Шавкун [Електронний ресурс]. Режим доступу до дж. http://www.zgia.zp.ua/gazeta/VISNIK\_38\_7.pdf

**ДОДАТКИ**

Додаток А

ТРЕНІНГ ВИРОБЛЕННЯ НАВИЧОК КОНТАКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ КЕРІВНИКА ТА ПІДЛЕГЛИХ

ДЕВІЗ:

***Я*** *–* ***особистість, ти*** *–* ***особистість.***

***Я*** *–* ***важлива людина і ти*** *–* ***важлива людина.***

***Я хочу, щоб мене вислухали і ти заслуховуєш на те, щоб бути вислуханим.***

***Мартін Бубер***

**Мета:** зняти психологічне напруження, психологічну дистанцію між учасниками, психологічні бар’єри; усвідомити себе частиною групи, виробити правила ефективної групової роботи; отримати зворотній зв'язок від групи, підвищувати самооцінку, самопізнання; відпрацювати передачу інформації жестами, навички оцінювання і розуміння невербальної інформації; тренувати навички спостережливості, вміння визначати стани психічної чи душевної сфери людей за їхніми позами; формувати вміння приймати рішення.

**Форма проведення:** година спілкування.

**Учасники:** студенти, куратор, модератор

**Орієнтовний час проведення:** 45 хв.

**Ресурсне забезпечення:** аркуші.

**Методи та прийоми:** бесіда, робота в групах.

ХІД ТРЕНІНГУ

1) Вправа «Знайомство».

Перш ніж почати роботу, потрібно познайомитися. Так, ви вже кілька місяців навчаєтеся разм, проте це не означає, що ви дійсно добре знайомі між собою.

Пропоную всім на спеціальному аркуші паперу намалювати уявний герб, у якому буде розкрита особистість кожного. Після завершення завдання кожен учасник представляється і розповідає про свій герб, пояснює, чому намалював його саме таким. Наприклад, якщо людина дуже любить музику, то вона може зобразити себе у вигляді ноти чи улюбленого інструмента і провести паралель.

2) Вправа «Правила роботи в групі»

Усе,що відбувається в групі, має бути таємницею для сторонніх людей. Під час занять учасники відверто висловлюють свої почуття, розкриваються з тієї сторони, з якої їх раніше не знали, демонструють свої емоції, погляди, ставлення до різних речей. У зв’язку з цим для всіх учасників групи обов’язково тримати в таємниці те, що відбувається з учасниками під час занять.

Кожен учасник групи повинен дотримуватися правила взаємної поваги і терпимості стосовно інших осіб.

Це етична норма, якої слід дотримуватися, щоб підкреслити повагу до неповторності, оригінальності кожного учасника групи.

Кожен учасник зобов’язаний виконувати правила спілкування в групі.

*(Правила висловлюють самі учасники, особа, яка проводить тренер може лише наштовхнути на думку; правила вивішуються на кожному занятті).*

* своєчасно приходити на тренінг;

Сучасне інформаційне суспільство живе за законами економії часу, тому, якщо людина хоче бути успішною, користуватися авторитетом та повагою серед колег, мусить вміти планувати свій час – бути організованою особистістю і намагатися вчасно приходити на зустрічі, не змушуючи нікого чекати на Вас.

* довірчий стиль спілкування;

для створення клімату довіри у групі варто прийняти єдину форму звертання на «ти». Це психологічно зрівнює всіх членів колективу, зокрема і ведучого, незалежно від віку.

* спілкування за принципом «тут і тепер», «один говорить – усі слухають», «обговорювати дію, а не особу»;

люди інколи не говорять про те, що вони відчувають, думають, бо бояться видатися смішними. Вони обговорюють проблеми, які відбуваються з іншими. Так спрацьовує механізм психологічного захисту. Але для того, щоб кожен міг подивитися на себе з різних боків, краще пізнати себе та свої особистісні риси, треба перетворити групу на дзеркало. Тому під час заняття усі говорять лише про те, що хвилює кожного. Те, що відбувається з нами у групі, ми обговорюємо тут і тепер.

* Персоніфікація висловлювань;

Група відмовляється від без особистісної форми висловлювань, яка допомагає приховувати власну позицію, уникати відповідальності за свої слова. Ми говоримо: «Я думаю, що …».

* відвертість;

під час роботи говоримо тільки те, що відчуваємо і думаємо з приводу того, що відбувається у групі.

* конфіденційність;

усе, що трапляється під час занять, не виноситься за межі групи. Ми довіряємо одне одному і групі загалом.

* бути активним;

беремо активну участь у роботі групи, уважно дивимось і слухаємо, відчуваємо себе, намагаємося відчути партнера і групу. Ми не замикаємось у собі, навіть якщо почули про себе щось неприємне.

* бути толерантним.

Коли висловлюється хтось із членів групи, ми уважно слухаємо і даємо йому шанс висловити все, що він хоче. Ми не перебиваємо людину, яка говорить, і мовчимо, доки вона не закінчить говорити.

* Вимикаємо мобільні телефони – повна включеність у роботу.

3) Вправа «П’ять добрих слів» *(учасника діляться на підгрупи, краще по 6 осіб)*

Кожен із вас повинен обвести свою руку на аркуші і на долоньці написати своє ім’я. Потім ви передаєте свій аркуш сусідові праворуч, а самі одержуєте малюнок від сусіда ліворуч. В одному з «пальчиків» отриманого чужого малюнка ви пишете якусь привабливу, на вашу думку, рису її власника. Інша людина робить запис на іншому «пальчику» тощо, поки аркуш не повернеться до власника.

4) «За вікном вагона»

Усім учасникам по черзі пропонують уявити себе у вагоні потяга, який уже рушає, і за допомогою жестів щось сказати іншим. Наприклад: «Пишіть мені», «Я забула сумку», «Зателефонуйте тим, хто буде мене зустрічати, і повідомте, в якому вагоні я їду». Спостерігачі, мають зрозуміти, що їм намагаються передати.

Після показу демонстрації обговорення з уточненням моментів, які викликали труднощі.

5) Вправа «Незавершена казка»

*Тренер розповідає учасникам тренінгу казку «Принцеса»*

Казка «Принцеса»

Жила на світі красуня Принцеса. Усе в її житті було, як у казці: королівство, багатство, любов батьків і щасливе майбутнє. Але одного дня Принцеса закохалася в молодого Принца, а він у неї. Ось можна було б і завершити казку, але насправді вона лише починається…

Принц із Принцесою дуже кохали одне одного, та батьки були проти їхнього одруження через незрілість віку. «От, мовляв, почекайте ще років п’ять, а там і побачимо».

Одного разу, коли Принцеса сиділа зажурена коло вікна, у кімнату залетів голуб і приніс лист від Принца. Він умовляв Принцесу втекти з ним у Далекі Далі, де вони разом би знайшли своє щастя… «Буду чекати тебе на світанку коло нашого ставка, кохана, *–* такими словами завершував Принц свій лист. Зажурилася Принцеса ще більше: «Що ж робити, я так сильно кохаю Принца, що піду заради нього на найвідчайдушніший крок, але тоді я втрачу довіру батьків, яких також дуже люблю». Довго думала принцеса, але врешті-решт знайшла вихід…».

Яким, на вашу думку, було рішення Принцеси?

**Завдання:** учасникам пропонується дописати казку.

Продовження казки ми заслухаємо на наступному занятті.

Додаток Б

ТРЕНІНГ ВИРОБЛЕННЯ НАВИЧОК КОНТАКТНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ КЕРІВНИКА ТА ПІДЛЕГЛИХ

**Мета:** зняти психологічне напруження, налаштуватися на подальшу роботу; повторити правила роботи в групі, вироблені на першому занятті, усвідомити себе групою; продемонструвати роль зорового контакту для спілкування; продемонструвати роль контролю за мімікою і виразом очей партнерів по спілкуванню.

**Форма проведення:** година спілкування.

**Учасники:** студенти, куратор, модератор

**Орієнтовний час проведення:** 45 хв.

**Ресурсне забезпечення:** плакат з переліком правил поводження під час тренінгу.

**Методи та прийоми:** бесіда, робота в групах.

ХІД ТРЕНІНГУ

1) Вправа «Привітання»

Кожен учасник вітається з іншим потисканням рук, називаючи при цьому своє ім’я; потім – ім’я того, з ким він вітається.

2) Вправа «Правила групи»

Учасники згадують правила ефективної групової роботи, прийняті на першому занятті, можливо, змінюють їх.

3) Вправа «Спина до спини»

Учасники розбиваються по парах і сідають одне до одного спинами, дивляться у протилежні сторони. Їм треба спробувати таким чином поспілкуватися на будь-яку тему, не повертаючи голови.

Обговорення: які враження від такого способу спілкування? Чи легко було так спілкуватися.

4) Вправа «Спілкування боком»

Учасники розбиваються по парах, стають поряд у лінію і спілкуються. Їм не можна повертатись одне до одного і дивитися треба в інший бік. Потім усі обмінюються враженнями.

5) Вправа «Компліменти»

Учасники сідають в коло. Кожен учасник по черзі каже своєму сусідові праворуч комплімент (він може стосуватися зовнішнього вигляду, здібностей, рис характеру тощо). При цьому необхідно дотримуватися таких умов:

* комплімент повинен спиратися на факти, а не бути цілком вигаданим;
* висловлюючи комплімент, треба не збентежити того, кому він призначений;
* не слід перетворювати комплімент на дифірамби.

Завдання того, хто приймає комплімент, – зробити це впевнено, гідно.

Запитання для обговорення:

* Що Ви відчували, коли говорили компліменти?
* Що Ви відчували, коли приймали компліменти?
* Що для Вас було легше: говорити комплімент чи приймати його?
* Які виникали труднощі?

6) Вправа «Дипломат»

Двом учасникам групи пропонують уявити себе посланцями будь-якої іноземної держави, які приїхали до нашої країни. Їм потрібно привітатися за допомогою потискання так, щоб показати таке ставлення. Один учасник – доброзичливість, прагнення до співпраці; інший – погорду, незалежність, небажання співпрацювати (емоції можуть бути різними). Після привітання учасники діляться своїми враженнями, намагаючись розгадати задуманий «дипломатом» образ і уявити його ставлення до інших.

Додаток В

ТРЕНІНГ ВИРОБЛЕННЯ НАВИЧОК КОМАНДНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ЕЛЕМЕНТАМИ ЛІДЕРСТВА

**Мета:** напрацювати позитивну установку керівника та підлеглих на співпрацю як єдиного організму; з’ясувати роль лідера в команді; розмежувати поняття «компетенція» та «компетентність»; розробити модель команди та умови її формування; сформувати навички виконання спільних творчих проектів та їх презентації на принципах партнерства.

**Форма проведення:** «круглий стіл».

**Учасники:** студенти, куратор, модератор

**Орієнтовний час проведення:** 1 год.

**Ресурсне забезпечення:** переносна дошка з магнітами або мультимедійна дошка для демонстрації моделей і схем (пропонованих організатором тренінгу), аркуші.

**Методи та прийоми:** бесіда, асоціативний кущ, робота в групах, мозковий штурм, проектна робота.

ХІД ТРЕНІНГУ

1. Колективне з’ясування поняття команда та формулювання визначення.

**команда** – це грамотно організований колектив співробітників установи, організації чи підприємства, у якому крім гарних особистісних відносин між учасниками команди, ще підтримуються чіткі робочі відносини.

–лідер команди

– учасник команди

* + *робота в малих групах:* «Виконання творчого завдання зі створення моделі команди шляхом схематичного зображення рольової структури команди, визначення функцій членів команди»;
	+ *«мозковий штурм»:* «Визначте плюси та мінуси командної та одноосібної діяльності»;
1. Хто такий лідер?!
* Складання асоціативного куща «Хто такий лідер?»

**ЛІДЕР**

1. Перш ніж перейти до наступного завдання, давайте з’ясуємо різницю між поняттями «компетенція» і «компетентність».

КОМПЕНЕТЦІЯ

КОМПЕНЕНТНІСТЬ

це загальна здатність, що базується на знаннях, досвіді, цінностях, здібностях, набутих завдяки навчанню

сукупність предметів [відання](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F&action=edit&redlink=1), завдань, [повноважень](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F), [прав](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE) і [обов'язків](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D0%BE%D0%B2%27%D1%8F%D0%B7%D0%BE%D0%BA)[державного органу](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8_%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D0%B2%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%B8) або [посадової особи](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B0), що визначаються законодавством

* + *групова дискусія:* «Чи може лідер команди бути компетентним вусіх сферах діяльності команди?»;
1. *робота в групах:* «Проаналізуйте основні стратегії взаємодії лідера команди та її членів і уявіть їх у вигляді спеціальних схем»;
2. Хто такий формальний / неформальний лідер?
* *групова дискусія:* «Якими мають бути стосунки між лідером та його командою: формальними чи неформальними?»;
1. *групова дискусія:* «У чому полягає відмінність між реальними та віртуальними командами?»;
2. *проектне завдання:* «Розробити «візитну картку» своєї команди із зображенням специфіки профілю діяльності».

**Очікуваний результат:**

формування позитивних установок адміністрації та підлеглих стосовно один до одного; визнання керівниками необхідності входження працівників до команди сучасної організації та усвідомлення працівниками ролі керівників (лідерів) в команді; отримання позитивних емоцій та задоволення від спільного виконання завдань; ствердження кожною командою себе за рахунок власних якостей і досягнень; отримання позитивного зворотного зв'язку щодо діяльності своєї команди.

Додаток Г

ТРЕНІНГ

«ПРОФЕСІЙНО-УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ: ЯКОЮ Я ЇЇ УЯВЛЯЮ»

**Мета:** сформувати чітку установку на розуміння понять «управління», «менеджер в освіті»; з’ясувати значущість професійно-управлінської діяльності; виявити рівень сформованості взаємовідносин з оточуючими (у колективі).

**Форма проведення:** «круглий стіл».

**Учасники:** студенти, куратор, модератор

**Орієнтовний час проведення:** 40 хвилин.

**Ресурсне забезпечення:** текс опитувальника, аркуші.

**Методи та прийоми:** бесіда, словесне малювання, проектна робота, проблемне питання, тест-вправа «Мої взаємовідносини з оточуючими».

ХІД ТРЕНІНГУ

1. творчий проект «Учитель – путівна зірка».

Спробуйте за короткий час прорекламувати професії, виокремивши управлінця у сфері освіти, на основі реклами побудуйте модель менеджера в освіті, акцентуючи увагу на його особистісних якостях та професійних компетентностях, які необхідні для повної реалізації освітянських завдань.

Пригадуємо, що **МЕНЕДЖМЕНТ** – це процес планування, організації, приведення в дію та контроль організації з метою досягнення координації людських і матеріальних ресурсів, необхідних для ефективного виконання завдань. Менеджмент пронизує всю організацію, торкається практично всіх сфер її діяльності.

Термінменеджментутворився від [англійського](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0) [дієслова](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D1%96%D1%94%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE) *to manage* (керувати), яке, у свою чергу, походить від [кореня](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%BD%D1%8C) [латинського](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0) слова *manus*(рука).

За своєю суттю термін «менеджмент» певною мірою можна вважати синонімом терміна [*«управління»*](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BD%D1%8F), але останнє значно ширше.

1. словесне малювання «Що таке управління?»;
2. словесне малювання «Образ керівника освіти»;
3. проблемне питання:«Моє майбутнє у професії та організації»

**Тест-вправа «Мої взаємовідносини з оточуючими»**

*(Винославськй О.В., Малигіна М.П. Людські стосунки: Зошит для практичних занять. – К. : ІВЦ «Політехніка», 2001. – С. 16–17.)*

**Інструкція для учасників дослідження**

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

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

• довіряти один одному;

• уникати надмірної критичності;

• забути неприємні моменти;

• не сприймати надто серйозно результати оцінки.

Бланк опитувальника

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Існує 100-℅ двосторонній зв'язок у цих взаємовідносинах | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1  | Практично нема порозуміння |
| Повна відсутність напруженості в цих взаємовідносинах | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Є значне напруження у взаємовідносинах |
| Ми ставимося один до одного з гумором | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Цим взаємовідносинам дуже бракує гумору |
| У цих взаємовідносинах немає подразнюючих факторів | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | У взаємовідносинах існує низка подразнюючих факторів |
| З цією людиною я можу вільно обговорювати спільні проблеми | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Я не можу обговорювати жодної проблеми з цією людиною |
| Теорія взаємовигідних взаємовідносин дія на 100-℅ | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Я відчуваю, що в цих взаємовідносинах більше віддаю, ніж отримую |
| Не існує проблеми вислухати один одного, обидві сторони готові це зробити | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Існує проблема вислухати партнера |
| Ці взаємовідносини значно покращилися віднедавна | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Ці взаємовідносини значно погіршились останнім часом |
| Не існує проблеми різниці у віці | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Існує розрив поколінь |
| Усі моменти непорозуміння з’ясовані  | 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 | Існує непорозуміння сторін |
| Загальна кількість балів: |

ТРЕНІНГ З ПОЛІПШЕННЯ СПІЛКУВАННЯ ТА ЕМОЦІЙНОГО РОЗВАНТАЖЕННЯ ГРУПИ

Мета тренінгу: покращити товариські контакти під час роботи і після закінчення її, сформувати сприятливий соціально-психологічний клімат за допомогою співпраці і взаємодопомоги всередині групи.

**Форма проведення:** «година спілкування»

**Учасники:** адміністрація та педагогічний колектив школи.

**Орієнтовний час проведення:** 55 хвилин.

**Ресурсне забезпечення:** ватман, клей, аркуші.

**Методи та прийоми:** «альпійський дощ», бесіда, колажування, гра, рефлексія.

ХІД ТРЕНІНГУ

1) Вправи на «розігрівання» – створення дружньої, теплої атмосфери в групі:

* «Доброго дня»;
* «Комплімент».

2) Гра-розминка «Австралійський дощ»

Учасники встають у коло.

Інструкція: Чи знаєте ви що таке австралійський дощ? Ні? Тоді давайте разом послухаємо, який він.

Зараз по колу ланцюжком ви будете передавати мої рухи. Як тільки вони повернуться домене, я передам наступні. Слідкуйте уважно!В Австралії піднявся вітер. (Ведучий тре долоні).Починає капати дощ. (Клацання пальцями).Дощ посилюється. (Почергові хлопки долонями по грудях).Починається справжня злива. (Ляскання по стегнах).А ось і град – справжня буря. (Тупіт ногами).Але що це? Буря стихає. (Ляскання по стегнах).Дощ вщухає. (Ляскання долонями по грудях).Рідкісні краплі падають на землю. (Клацання пальцями).Тихий шелест вітру. (Потирання долонь). Сонце! (Руки вгору).

Питання для обговорення:

Чи легко вам було виконувати цю вправу?

Не заплутувалися ви в ході виконання завдань?

Ваші враження по проведеним вправі?

3) Вправа «Колажування на вільну тему»

Колажування, як і будь-яка візуальна техніка, дає можливість розкрити потенційні можливості людини, припускає великий ступінь свободи, є безболісним методом роботи з особистістю, спирається на позитивні емоційні переживання, пов'язані з процесом творчості. Крім того, при виготовленні колажу не виникає напруги, пов'язаної з відсутністю в учасників художніх здібностей, ця техніка дозволяє кожному отримати успішний результат. Колажування дозволяє визначити існуючий на даний момент психологічний стан людини, виявити актуальний зміст його самосвідомості, його особистісні переживання. Значно розширити можливості техніки колажування може її інтеграція з іншими арт-технологіями. Прикладом може служити включення в колаж малюнків, особистих фотографій учасників, авторами яких вони є, або на яких вони зображені, а також використання колажу в перфомансі та інсталяції. На основі даної техніки була розроблена методика «Колажування на вільну тему», метою якої є знайомство студентів-психологів зі стратегіями соціальної взаємодії та підвищення їх комунікативної компетентності. В ході роботи вони отримують можливість усвідомити особливості свого індивідуального стилю взаємодії з оточуючими людьми, що є значущим для ефективного здійснення ними майбутньої професійної діяльності. Особливістю даної методики є те, що створення колажів відбувається в груповій формі, що дозволяє включити учасників у спільну діяльність і простежити особливості їх соціальної взаємодії.

**Мета вправи**: розвинути здатність групи приходити до спільної думки, йти на компроміс, вміти домовлятися.

Група сідає у коло столу, їм пропонуються ватман, прості олівці, глянцеві журнали і клей. Група визначається з тематикою колажу (природа, тварини і т.д.), разом домовляються хто малює вибраний малюнок (бажано, щоби разом, малюнок повинен бути об'ємним). Учасники повинні розподілити кольору і те місце на ватмані, яке вони будуть заповнювати. Питання для обговорення:Чи легко було визначитися з темою?Чи були труднощі при виборі малюнка?Чи виникали розбіжності в ході роботи?

4) Гра «Три людини у телефоні»

Викликають три бажаючих учасники. Ведучий кожному «на вушко» повідомляє завдання. Завдання у всіх різні, але їх об'єднує одне. Учасники мають зобразити групі, що кожен стоїть в телефонній будці і розмовляє по телефону, але з різним настроєм. Саме цей настрій і повідомляє їм «на вушко» ведучий, також він інформує учасників про те, з ким і про що вони розмовляють, які почуття вони відчувають. Наприклад: один – заклопотаний, викликає швидку допомогу, терміново, стривожений; інший – агресивно налаштований по відношенню опоненту, висловлює йому своє негативне ставлення, лає; третій – щасливий закоханий, домовляється про побачення. 3 основних учасники завмирають в позі, яка на їх думку найбільш точно передає стан їхнього героя. Завдання основних гравців здогадатися про настрій цих людей, про приблизний зміст розмови, про інтонації.

*Питання для обговорення:*

Чи легко вам було здогадатися про настрій цих людей?

Чи вдалося вгадати приблизний зміст розмови?

Які труднощі виникали в ході гри?

1. Вправа на завершення заняття: «Скульптура сьогоднішнього дня».

ТРЕНІНГ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

**Мета**: актуалізація знань про прийоми та методи вирішення конфлікту, відпрацьовування практичних навичок та умінь розв’язання конфліктних ситуацій.

**Форма проведення:** «година спілкування»

**Учасники:** педагогічний колектив школи.

**Орієнтовний час проведення:**45 хвилин.

**Ресурсне забезпечення:**аркуші А1, «шпаргалка тренера», маркери, 4 бланки для кожної групи з агресивними виразами ( кілька речень), листи паперу А3 для кожної групи,.

**Методи та прийоми:**«Збери рукопотискання», «Агресивна атака».

ХІД ТРЕНІНГУ

1. **Розвантажувальна вправа**

**Вправа «Збери рукостискання». Час виконання – 5-7 хв.**

**(**Створити атмосферу невимушеності, дати перепочинок, можливість розім’ятися після тривалого сидіння, відчути атмосферу змагань).

***Завдання***: група в хаотичному русі. Кожен учасник повинен «зібрати» якомога більше рукостискань.

**Обговорення:**

* Як Ви себе почували під час гри?
* Що відбувалося під час гри? (бурхливі емоції, хаос, істерія…)

*Як підсумок*: коли ми працюємо в умовах змагання. ми можемо не помічати нічого на своєму шляху, тільки б досягти мети!

1. **Мозковий штурм «Конфліктогени».**

***Мета***: уточнити поняття «конфліктогени», під час мозкового штурму зібрати найбільш поширені дії чи слова, що приводять до виникнення конфліктів; обговорити, як можна нейтралізувати прояви егоїзму, агресії, прагнення до переваги.

Тренер знайомить групу з поняттям «конфліктоген»

*«Конфліктогени – слова, дії чи бездіяльність, що можуть призвести до конфлікту».*

**Завдання групі**: назвіть конфліктогени, з якими ми найчастіше зустрічаємося в повсякденному житті.

Під час «мозкового штурму тренер може підказувати варіанти конфліктогенів, які перелічені в «шпаргалці для тренера», щоб список був достатньо повним.

Після того, як були записані всі запропоновані варіанти, за допомогою групи співвідносимо частину конфліктогенів з основними типами.

Типи конфліктогенів:

* прагнення до переваги;
* прояви агресивності;
* прояви егоїзму.

**Тренер**: Підступну суть конфліктогенів можна пояснити тим, що ми набагато більш чутливі до слів інших, ніж до того, що говоримо самі. Є навіть такий афоризм: "Жінки не надають ніякого значення своїм словам, але надають величезне значення тому, що чують самі". Насправді цим грішимо всі ми, а не тільки представниці прекрасної статі.

Ця особлива чутливість щодо слів, з якими до нас звертаються, походить від бажання захистити себе, свою гідність від можливого посягання. Але ми не такі пильні, коли справа стосується гідності інших, і тому не так ретельно стежимо за своїми словами і діями.

Велика небезпека виникає з ігнорування дуже важливої закономірності - **ескалації конфліктогенів**. Полягає вона в наступному:

 **«На конфліктоген на нашу адресу ми прагнемо відповісти схожим або більш сильним конфліктогеном, часто максимально сильним серед всіх можливих».**

**Тренер:** Що, на вашу думку, можна зробити для попередження розвитку конфлікту при зустрічі з конфліктогеном?

**Правила безконфліктного спілкування:**

* не вживайте конфліктогенів;
* не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген;
* проявляйте емпатію до співрозмовника;
* робіть якомога більше доброзичливих посилань.

 **«Шпаргалка для тренера»**

**Подолання конфліктогенів спілкування як засіб профілактики конфліктів**

Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), акти поведінки або поведінку загалом, що можуть призвести до конфлікту. Виділяються наступні ***різновиди типових конфліктогенів*** або, як їх ще називають, «саботажників» спілкування:

* погрози й накази;
* негативна й необгрунтована критика, зауваження та не­гативні оцінки;
* насмішки, знущання;
* поблажливе ставлення та поблажливий тон;
* образливі прізвиська, що принижують гідність;
* хвастощі;
* безапеляційність і категоричність у думках і висловлюваннях;
* перебивання іншого, підвищення голосу та інші спроби самостверджуватися за рахунок приниження чи знецінення іншого;
* нав'язування порад;
* приховування важливої інформації;
* нав'язування конкурентних стосунків;
* допити, що заганяють у глухий кут і викликають почуття провини;
* відмова від розмови чи обговорення важливої теми;
* різка, нічим не вмотивована зміна теми;
* заспокоєння запереченням;
* порушення етики, в тому числі й ненавмисні (наприклад, скористатися чужою думкою без посилання на автора);
* жарти;
* брехня або ж спроба обману з метою досягнення чого-небудь нечесним шляхом;
* перекладання відповідальності на іншу людину;
* прохання позичити гроші;
* будь-які вияви агресивності та дратівливості;
* егоїзм;
* маніпулювання (з метою отримання бажаного для себе та з використанням іншої людини).

Кожний конфліктоген можна віднести до однієї з трьох психологічних першопричин конфлікту:

1. Прагнення до переваги.
2. Вияв агресивності.
3. Прояв егоїзму.

Закономірність ескалації конфліктогенів тісно пов'язана з образами, витисненими психотравмами дитин­ства, стереотипами поведінки батьків, прагненням компенсації психологічних програшів, бажанням зняти роздратування, захис­тити себе, відповівши образою на образу. При цьому відповідь буває не слабшою, а сильнішою, «із запасом». Таким чином, сила конфліктогенів стрімко зростає.

Важливим у формуванні вмінь і навичок протидії конфліктогенам і відсутності схильностей до їх продукування та ескалації є ***розвиток психологічної атракції й позитивногоіміджу****,* що сприяють продуктивному та безконфліктному спілкуванню.

**Під психологічною атракцією** розуміється створення пси­хологічної привабливості однієї людини для іншої як ділового партнера.

У формуванні атракції як психологічної передумови безконфліктної поведінки й установлення партнерства в спілкуванні, суттєвими є такі чинники:

* настановлення на діалогічне спілкування;
* повага до іншої людини та її проявів (кожна людина є нашим потенційним партнером);
* застосування вербальних і невербальних підтверджень тому, що протилежна сторона — особистість, яка заслуговує на увагу;
* звернення до людини на ім'я чи на ім'я та по батькові;
* створення й акцентування позитивних емоцій і ситуацій;
* усвідомлення й задоволення потреби самоствердження;
* тяжіння до людини, яка викликає позитивні емоції та визнає в іншій людині особистість;
* установка на позитивне спілкування з метою вирішення питань і проблем;
* використання невербальних (відкритість погляду, постави, доброзичливість жестів тощо) і вербальних прийомів типу «чарівних слів».

**Правила безконфліктного спілкування**

*Правило 1. Не вживайте конфліктогени.*

*Правило 2. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген*.

Не забувайте, що якщо не зупинитеся зараз, то пізніше зробити це буде практично неможливо - так стрімко наростає сила конфліктогенів!

*Правило 3. Проявляйте эмпатію до співрозмовника.*

*Правило 4. Робіть якомога більше доброзичливих посилань.*

Існує поняття, протилежне поняттю конфліктогена. Це доброзичливі посилання на адресу співрозмовника. Сюди відноситься все, що піднімає настрій людині: похвала, комплімент, дружня усмішка, увага, інтерес до особистості, співчуття, поважне ставлення і т.д.

Кожний з нас потребує позитивних емоцій, тому людина, що дарує доброзичливі посилання, стає бажаним співрозмовником.

1. **Вправа «Конфлікт на стільці»**

Учасників треба об’єднати у 4-5 малих груп за будь-яким принципом, бажано, щоб склад груп після попередньої вправи змінився.

Вправа проводиться в 2 етапи.

**Етап 1**

**Завдання для кожної групи**: *описати конфлікт, який мав місце чи є невирішеним і на даний момент. Час роботи – 3 хв.*

**Етап 2**

**Завдання**: *групи по колу обмінюються ситуаціями та через 5-7 хвилин мають запропонувати свій варіант вирішення конфлікту.*

Після завершення роботи груп один із учасників представляє результат роботи групи*.*

**Обговорення**: учасникам пропонують внести доповнення чи представити власний варіант рішення проблеми, якщо вони мають бажання. Всі разом обговорюють та записують на великому аркуші, які стратегії, тактики, прийоми були запропоновані для вирішення конфліктів учасниками.

**«Страховка для тренера»**

(якщо у груп виникли проблеми у пошуку конфліктних ситуацій,тренер може запропонувати підготовлені заздалегідь)

Ситуація 1

У дівчинки зіпсувалися взаємини з класним керівником. Дівчинка не відповідає на її уроках, на спроби з’ясувати ситуацію відповідає грубощами або вперто мовчить. Прохання і вимоги не виконує, порушує дисципліну, причому робить це демонстративно, підкреслюючи свою неповагу до вчительки. Що робити?

Ситуація 2

У відповідь на зауваження вчителя «Як ти розмовляєш з учителем?» - учень говорить6 «Людина, яка неправильно вимовляє слова «піджак» та «коридор» взагалі не має права бути учителем!»

Ситуація 3

Педагогічний працівник некоректно звернувся до свого вихованця. Дитина вдома поскаржилася батькам, і вони звернулись до директора закладу для прояснення ситуації.

Ситуація 4

У трудовий колектив надійшла путівка, за якою може оздоровитися одна людина. Охочих поїхати відпочити у престижний санаторій на березі Чорного моря виявилося троє. На основі цього виникла суперечка. Інформація про конфлікт дійшла до керівника закладу.

Ситуація 5

Із декретної відпустки повернулась на своє робоче місце вчителька кафедри української мови. До цього часу всі працівники кафедри мали повне навантаження. Завдання керівника закладу та заступника директора з навчальної роботи: забезпечити працівника, який повернувся з декретної відпустки, повним навантаженням.

1. **Індивідуальна робота. Вправа «Гармонія»**

***Мета*:** гармонізувати вимоги до себе та до інших відповідно до принципу: *дозволяю собі – дозволяю іншим, забороняю іншим – забороняю собі.*

**Тренер**: Ми часто забороняємо іншим те, що дозволяємо собі або забороняємо собі те, що дозволяємо робити іншим.

**Завдання**: ***Заповніть, будь ласка таблицю***.

|  |  |
| --- | --- |
| Дозволяю собі,забороняю іншим | Забороняю собі,дозволяю іншим |
|  |  |

**Обговорення:**

* Яку колонку було складніше заповнювати? (Якщо в групі є різні варіанти, вислуховуємо всі)
* Чим корисна ця вправа?

*Тренеру на замітку*: виконання вправи може призвести до внутрішнього конфлікту або конфлікту між учасниками. Тому варто пропонувати наступну табличку.

Заповніть, будь ласка, наступну таблицю:

|  |  |
| --- | --- |
| Дозволяю собі та іншим | Забороняю собі та іншим |
|  |  |

Обговорення:

* Які відчуття виникали під час заповнення цієї таблиці?
* Що зміниться у ставленні до себе та до інших, якщо користуватися таким підходом?

У житті більш корисним може бути принцип: ЯКЩО Я ЦЕ РОБЛЮ, ТИ ТЕЖ МОЖЕШ ЦЕ РОБИТИ. Таке правило значно зменшує як внутрішнє напруження,так і напруження в міжособистісних стосунках, тобто зменшує вірогідність виникнення конфліктів.

Підсумки заняття.

ТРЕНІНГ «ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ – СКЛАДОВА УСПІХУ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

**Мета:**сприяти мотивації керівника до самовдосконалення, формування професійних компетентностей педагога для здійснення постійногопрофесійного розвитку, сприяти самопізнанню себе як особистості,визначенню власних пріоритетів; стимулювання бажання на підвищення свогопрофесійного рівня; сприяння формуванню комунікативних умінь та навичокметодичної діяльності.

**Форма проведення:** «година спілкування»

**Учасники:** педагогічний колектив школи.

**Орієнтовний час проведення:**45 хвилин.

**Ресурсне забезпечення:**аркуші, маркери.

**Методи та прийоми:**мозковий штурм,

ХІД ТРЕНІНГУ

1. **Вправа «Мозковий штурм»**

***Мета:*** активізувати учасників, підготувати їх до виконання наступних вправ.

Завдання: поділ на групи – скласти пазли картинки.

**1 група** – розшифровує поняття «професійна»;

**2 група** – розшифровує поняття «компетентність»;

**3 група** – розшифровує поняття «вчителя», вказавши якості вчителя, які починаються з букв поданих слів.

Після виступів кожної з груп, тренер узагальнює інформацію.

Далі учасники тренінгу отримують додаткову інформацію, яка доповнить їхнюобізнаність по темі.

1. **Інформаційний блок** «Поняття професійної компетентності педагога тайого складові в умовах сучасної освіти»

**Поняття «компетентність»**(лат. competens - відповідний, здібний) означає колоповноважень будь-якої посадової особи чи органу; володіння знаннями, досвідом упевній галузі. Під професійною компетентністю педагога розуміють особистісніможливості педагога, які дозволяють йому самостійно й ефективно реалізовувати ціліпедагогічного процесу. Для цього потрібно знати педагогічну теорію, умітизастосовувати її в практичній діяльності.

**Педагогічна компетентність педагога** – це єдність його теоретичної іпрактичної готовності до здійснення педагогічної діяльності.Зміст психолого-педагогічних знань визначається навчальними програмами. Психолого-педагогічнапідготовленість складається із знань методологічних основ і категорій педагогіки;закономірностей соціалізації і розвитку особистості: суті, цілей і технологій навчаннята виховання; законів вікового анатомо-фізіологічного і психічного розвитку дітей,підлітків, юнацтва. Вона є основою гуманістично орієнтованого мислення педагога.

Психолого-педагогічні і спеціальні (з предмета) знання є необхідною, аленедостатньою умовою професійної компетентності. Практичне розв'язанняпедагогічних завдань забезпечують уміння і навички, передумовою яких є теоретико-практичні і методичні знання.

**Педагогічні уміння** – це сукупність послідовно розгорнутих дій, щогрунтуються на теоретичних знаннях. Частина цих дій може бути автоматизованою(навички). Черезпедагогічні уміння розкривається структура професійноїкомпетентності педагога. Зважаючи на те, що розв'язання будь-якого педагогічногозавдання зводиться до тріади«мислити– діяти– мислити", що збігається зкомпонентами (функціями) педагогічної діяльності та відповідними їм уміннями,В. Сластьонін розподілив педагогічні уміння на чотири групи.

**1. Уміння «переводити» зміст процесу виховання в конкретні педагогічнізавдання:** вивчення особистості і колективу для визначення рівня їх підготовленостідо активного оволодіння новими знаннями і проектування на цій основі розвиткуколективу й окремих учнів; виділення комплексу освітніх, виховних і розвивальнихзавдань, їх конкретизація і визначення завдання, що домінує.

**2. Уміння побудувати і привести в дію логічно завершену педагогічну систему:**комплексне планування освітньо-виховних завдань; обґрунтований відбір змістуосвітнього процесу; оптимальний відбір форм, методів і засобів його організації.

**3. Уміння виділяти і встановлювати взаємозв'язки між компонентами іфакторами виховання, приводити їх в дію:** створення необхідних умов(матеріальних, морально-психологічних, організаційних, гігієнічних та інших);активізація особистості учня, розвиток його діяльності, яка перетворює його із об'єктав суб'єкт виховання; організація і розвиток спільної діяльності; забезпечення зв'язкуліцею із середовищем, регулювання зовнішніх незапрограмованих впливів.

**4. Уміння аналізувати й оцінювати результати педагогічної діяльності:** самоаналізі аналіз освітнього процесу і результатів діяльності педагога; визначення новогокомплексу самих головних і другорядних педагогічних завдань.

***Компетентність***є готовністю та здатністю людини діяти в будь-якій

сфері.Вона передбачає володіння людиною відповідною компетенцією, яка включає їїособистісне ставлення до предмета діяльності. Компетентнісна в окремій галузілюдина володіє певними знаннями та здібностями, які дозволяють їй обґрунтованосудити про цю галузь й ефективно діяти в ній. Важливим при цьому є непротиставляти компетентність знанням або умінням, оскільки перше поняття більшшироке, ніж поняття«знання» або «уміння». *Компетентність є готовністю таздатністю людини діяти в будь-якій сфері.* Вона передбачає володіння людиноювідповідною компетенцією, яка включає її особистісне ставлення до предметадіяльності. Таким чином, компетентність виражає значення традиційної тріади**«знання–уміння–навички»,** інтегруючи їх у єдиний комплекс. Крім того,компетентність визначається як поглиблене знання предмета або освоєне уміння.

1. **Вправа** «**Джерело знань**»

Поділ учасників на 4 групи

**Тренер:** Уточнимо значення використаних понять. Ви отримуєте контрольний лист. Уньому визначено певну проблему. Треба продовжити речення, сформулювати власнерозуміння нижченаведених понять. Час для обговорення– 3 хв. Відповідь групи назапитання – до 1хв.

***Питання:***

***1 група:*** Компетентність – це …

***2 група:*** Компетентна людина – це …

***3 група:*** Компетентний педагог – це …

***4 група:*** Компетенція –це…

1. **Вправа** «**Конструктор**»

Тренер повідомляє учасникам завдання, які їм необхідно виконати**(створення моделіпрофесійної компетентності педагога**). Виконане завдання необхідно представити таздійснити захист свого проекту.

1. **Вправа «Психогеометричний тест»**

Завдання:розташуйте представлені нижче геометричні фігури в порядку їх переваги.

Розташувавши представлені геометричні фігури в порядку їх переваги, пофігурі, вміщеній на перше місце, можна визначити основні домінуючі особливостіособистості і поведінки.

**Психогеометрія** як система склалася в США, її автор Стюзен Деллінгер – фахівець зсоціально-психологічній підготовці управлінських кадрів. Точність діагностики задопомогою психогеометричного методу досягає 85%! Пропонований Вам тест – цеспроба побудови вітчизняної психогеометріі.

**Психогеометрія** – унікальна практична система аналізу особистості, яка дозволяє:миттєво визначити форму або тип особистості цікавить Вас людини Вашу власнуформу або тип особистості дати детальну характеристику особистих якостей іособливостей поведінки будь-якої людини на буденному, зрозумілою кожному мовоюскласти сценарій поведінки для кожної форми особистості в типових ситуаціях.

**Основні психологічні характеристики поведінки**

**Квадрат:** організованість, пунктуальність, суворе дотримання правил, інструкцій,аналітичність мислення, уважність до деталей, орієнтація на факти, пристрасть дописьмової мови, акуратність, охайність, раціональність, обережність, сухість,холодність, практичність, економність, завзятість, наполегливість, твердість урішеннях, терплячість, працьовитість, професійна ерудиція, слабкий політик, вузькеколо друзів і знайомих.

**Трикутник:** лідер, прагнення до влади, честолюбство, установка на перемогу,прагматизм, орієнтація на суть проблеми, впевненість у собі, рішучість,імпульсивність, сила почуттів, сміливість, неприборкана енергія, схильність доризику, висока працездатність, буйні розваги, нетерплячість, чудовий політик,дотепність, широке коло спілкування, вузьке коло близьких і друзів.

**Прямокутник:** мінливість, непослідовність, невизначеність, збудженість,допитливість, позитивна установка до всього нового, сміливість, низька самооцінка,невпевненість у собі, довірливість, нервозність, швидкі, різкі коливання настрою,уникнення конфліктів, забудькуватість, схильність втрачати речі, не пунктуальність,нові друзі , імітація поведінки інших людей («примірювання ролей»), тенденція дозастуд, травм, дорожньо-транспортних пригод.

**Коло:** висока потреба в спілкуванні, контактність, доброзичливість, турбота про інше,щедрість, здатність до співпереживання, гарна інтуїція, спокій, схильність досамозвинувачення і меланхолії, емоційна чутливість, довірливість, орієнтація надумку оточуючих, нерішучість, слабкий політик, балакучість, здатність умовляти,переконувати інших, сентиментальність, тяжіння до минулого, схильність догромадської роботи, гнучкий розпорядок дня, широке коло друзів і знайомих.

**Зигзаг:** бажання змін, знань, креативність, чудова інтуїція, одержимість своїмиідеями, мрійливість, спрямованість у майбутнє, позитивна установка до всього нового,захопленість, ентузіазм, безпосередність, непрактичність, імпульсивність, мінливістьнастрою, поведінки, прагнення працювати поодинці, відраза до паперової роботи,душа компанії, дотепність, безладність у фінансових питаннях.

1. **Вправа «Дерево підсумків»**

Тренер пропонує зробити аналіз заняття. Роздає клейкі листочки, де учасникизаписують свої емоції від заняття, чи справдились їхніочікування. Відповіді маютьбути лаконічними, поради – дієвими та конкретними. Записана інформація промовляється.