



65
Річниця
Вінницького

 **POLTAVA UNIVERSITY OF
ECONOMICS AND TRADE**

Д. В. Бульченко, І. С. Тодорова

ПРАКТИЧНА ПСИХОЛОГІЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Полтава
2026



ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)

*Присвячено 65-й річниці
Полтавського університету
економіки і торгівлі*

Д. В. Бульченко, І. С. Тодорова

ПРАКТИЧНА ПСИХОЛОГІЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

**Полтава
ПУЕТ
2026**

УДК 159.923:316.6(075.8)

Б90

Рекомендовано до видання, розміщення в електронній бібліотеці та використання в освітньому процесі вченою радою університету, протокол № 5 від 29 квітня 2026 року.

Автори:

Д. В. Бульченко, доктор філософії (PhD) за спеціальністю «Психологія», асистент кафедри кризової психології Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (Модуль 1);

І. С. Тодорова, канд. психол. наук, доцент кафедри педагогіки та суспільних наук Полтавського університету економіки і торгівлі (Модуль 2).

Рецензенти:

В. М. Заїка, канд. психол. наук, доцент, практичний психолог Полтавського інституту економіки і права Університету «Україна»;

Л. В. Коpecь, канд. психол. наук, доцент Національного університету «Києво-Могилянська академія».

Бульченко Д. В.

Б90 Практична психологія : навчальний посібник / Д. В. Бульченко, І. С. Тодорова. – Полтава : ПУЕТ, 2026. – 228 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).

ISBN 978-966-184-492-5

Навчальний посібник створений для організації та методичного супроводу вивчення дисципліни «Практична психологія» здобувачами вищої освіти. Посібник містить навчальну програму, методичні рекомендації до вивчення дисципліни, перелік рекомендованих джерел інформації. До кожної теми пропонуються конспект лекцій, плани практичних занять, запитання та тести для самоконтролю, навчальні завдання різного рівня складності, спрямовані на розвиток психологічного мислення майбутніх фахівців. Може бути корисним для здобувачів вищої освіти та викладачів.

УДК 159.923:316.6(075.8)

© Д. В. Бульченко, І. С. Тодорова, 2026

© Полтавський університет
економіки і торгівлі, 2026

ISBN 978-966-184-492-5

ЗМІСТ

| | |
|---|-----|
| Вступ | 4 |
| Навчальна програма навчальної дисципліни | 8 |
| Модуль 1. Практична психологія особистості (Бульченко Д. В.) | 14 |
| Тема 1. Психологія як наука та практика | 14 |
| Тема 2. Пізнавальні психічні процеси | 36 |
| Тема 3. Емоційна сфера особистості | 57 |
| Тема 4. Воля та вольові якості особистості | 74 |
| Тема 5. Індивідуально-психологічні особливості особистості | 93 |
| Модуль 2. Практична соціальна психологія (Тодорова І. С.) | 114 |
| Тема 6. Психологія групи | 114 |
| Тема 7. Психологія спілкування | 132 |
| Тема 8. Компетентність у спілкуванні | 154 |
| Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів | 175 |
| Тема 10. Збереження психічного здоров'я людини | 194 |
| Підсумковий тест для перевірки знань з дисципліни | 217 |
| Список рекомендованих інформаційних джерел | 226 |

ВСТУП

Шановні студенти! Вітаємо вас на сторінках навчального посібника з «Практичної психології»! У сучасному динамічному світі, сповненому інформації, викликів та постійних змін, розуміння психологічних закономірностей власної поведінки та поведінки оточуючих стає не просто цікавим знанням, а життєвою необхідністю. Психологія допомагає нам краще пізнати себе, свої сильні сторони та зони розвитку, ефективніше будувати стосунки з іншими людьми, долати труднощі та досягати поставлених цілей. Особливої актуальності ці знання набувають сьогодні, у непростий для нашої країни час, коли вміння зберігати внутрішню рівновагу, бути стійким до стресів, ефективно спілкуватися та підтримувати один одного є надзвичайно цінними.

Для усіх майбутніх фахівців у сферах, де щоденна робота тісно пов'язана з людьми, комунікацією, обробкою інформації та вирішенням різноманітних завдань, знання практичної психології стане надійним фундаментом для професійного успіху та особистісного зростання. Цей посібник покликаний допомогти вам не лише засвоїти теоретичні основи психологічної науки, але й оволодіти практичними навичками, які знадобляться як у професійній діяльності, так і в повсякденному житті.

Під час підготовки цього навчального посібника використовувалися сучасні технологічні інструменти, зокрема велика мовна модель Gemini від Google. Допомога ШІ застосовувалася для початкового структурування окремих розділів, генерування варіантів формулювань та допомоги в редагуванні тексту. Проте вся концептуальна робота, науковий аналіз, підбір методик та остаточна редакція матеріалу виконані авторами, які несуть повну відповідальність за зміст та достовірність представленої інформації.

Навчальний посібник складається з двох основних модулів, які послідовно розкривають ключові аспекти психології:

Модуль 1 присвячений загальним основам психології та індивідуальним особливостям особистості. Ви ознайомитеся з такими темами:

Тема 1. Психологія як наука та практика: що вивчає психологія, її основні галузі та методи дослідження.

Тема 2. Пізнавальні психічні процеси: як ми сприймаємо світ, концентруємо увагу, запам'ятовуємо інформацію, мислимо та творимо за допомогою уяви.

Тема 3. Емоційна сфера особистості: світ наших емоцій та почуттів, їхні функції, різноманітні прояви (настрій, афекти, стрес) та важливість саморегуляції.

Тема 4. Воля та вольові якості особистості: що таке воля, як вона допомагає долати перешкоди та досягати мети, які існують вольові якості та як їх розвивати.

Тема 5. Індивідуально-психологічні особливості особистості: спрямованість, темперамент, характер та здібності – те, що робить кожного з нас унікальним.

Модуль 2. «Практична соціальна психологія» заглибить вас у світ взаємодії людей:

Тема 6. Психологія групи: що таке група, які процеси в ній відбуваються, як формується психологічний клімат та як особистість почувається в колективі.

Тема 7. Психологія спілкування: основи ефективної комунікації, її види, функції, а також бар'єри, що можуть виникати, та способи їх подолання.

Тема 8. Компетентність у спілкуванні: розвиток практичних навичок ефективного спілкування, вміння слухати, переконувати, надавати конструктивний зворотний зв'язок та протидіяти маніпуляціям.

Тема 9. Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації, інтереси та позиції учасників конфлікту, види конфліктів, стилі поведінки у конфліктній ситуації.

Тема 10. Збереження психічного здоров'я людини: поняття психічного здоров'я, шляхи його підтримки, стратегії подолання стресу, булінгу, мобінгу та емоційного вигорання.

Кожна тема посібника має чітку структуру: на початку ви знайдете перелік навчальних цілей («Після вивчення цього розділу ви зможете...»), які допоможуть вам зорієнтуватися в ключових аспектах матеріалу. Далі йде основний текст, що розкриває теоретичні положення, передбачені програмою. Для закріплення знань та розвитку практичних навичок до кожної теми розроблені інтерактивні вправи для практичних занять та питання для самоконтролю. Усі теми також містять тести для перевірки засвоєних

знань, до яких надаються ключі та еталонні відповіді на відкриті запитання та вправи.

Рекомендації щодо роботи з матеріалами посібника

Оскільки цей посібник представлений в електронному форматі, у вас є чудова можливість зробити процес навчання максимально зручним та ефективним. Ось декілька порад:

1. Починайте з цілей. Перед вивченням кожної теми уважно прочитайте навчальні цілі. Це допоможе вам зрозуміти, на що звернути особливу увагу. Після опрацювання теми поверніться до цілей і перевірте, чи досягли ви їх.

2. Активно працюйте з текстом. Не просто читайте, а намагайтеся аналізувати, встановлювати зв'язки з уже відомою інформацією та власним досвідом. Робіть нотатки (в електронному вигляді або в окремому зошиті), виписуйте ключові поняття, складайте схеми.

3. Не ігноруйте питання для самоконтролю. Після прочитання кожної теми спробуйте відповісти на запропоновані питання. Це допоможе вам перевірити рівень розуміння матеріалу та виявити моменти, які потребують доопрацювання.

4. Ставтеся до тестів як до інструменту навчання. Проходьте тести для самоперевірки. Після отримання результатів (або ознайомлення з ключами та еталонними відповідями) не просто фіксуйте помилки, а намагайтеся зрозуміти, чому саме ця відповідь є правильною, поверніться до відповідного матеріалу в посібнику. Еталонні відповіді на відкриті питання та вправи використовуйте як орієнтир та приклад логічного викладу думок.

5. Готуйтеся до практичних занять. Заздалегідь ознайомлюйтеся з планом заняття та описом інтерактивних вправ. Активна участь в обговореннях та виконанні вправ значно покращить засвоєння матеріалу.

6. Застосовуйте знання на практиці. Психологія – наука практична. Намагайтеся спостерігати за проявами психологічних закономірностей у своєму житті, аналізуйте власну поведінку та поведінку оточуючих, пробуйте застосовувати отримані знання та навички у спілкуванні, навчанні, вирішенні повсякденних завдань.

7. Не соромтеся ставити запитання. Якщо якийсь матеріал залишається незрозумілим, звертайтеся за роз'ясненнями до викладача.

Бажаємо вам успіхів у вивченні практичної психології! Сподіваємося, цей посібник стане для вас надійним помічником на шляху до нових знань, самопізнання та професійного становлення.

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Практична психологія особистості

Тема 1. Психологія як наука та практика

Психологія як наука про внутрішній світ та поведінку людини, її місце в системі наук. Значення психології на сучасному етапі розвитку людства. Теоретична та практична психологія. Структура і завдання практичної психології. Національна система соціально-психологічної служби.

Психіка та її функції. Свідоме і несвідоме в діяльності людини. Психічні явища, процеси, стани і властивості – основні форми прояву психіки людини. Соціальна обумовленість психіки людини.

Проблема методу психологічного дослідження. Спостереження, самоспостереження. Експеримент. Бесіда, інтерв'ю, анкетування. Тестування. Вивчення продуктів діяльності.

Практична психологія як професійна діяльність. Методи активного психологічного впливу в діяльності практичного психолога. Етичні принципи професійної психологічної діяльності. Психологічна допомога людині та організації. Психологічні та етичні аспекти роботи з людьми з інвалідністю, вимоги до безбар'єрності та інклюзії в психологічній практиці.

Тема 2. Пізнавальні психічні процеси

Роль пізнавальних психічних процесів у відображенні дійсності та регуляції поведінки людини. Вищі психічні функції як система взаємопов'язаних довільних пізнавальних процесів.

Когнітивний аналіз рекламного повідомлення. Особливості сприймання інформації людьми з інвалідністю (порушення зору, слуху, нейрорізноманітність). Психологічні принципи створення доступного інформаційного контенту з урахуванням когнітивних бар'єрів та особливостей сприймання людьми з інвалідністю.

Поняття про відчуття. Роль відчуттів у пізнавальній діяльності людини. Процес виникнення відчуття. Види відчуттів. Загальні властивості відчуттів. Пороги чутливості. Роль попереднього

досвіду в сприйманні. Активний характер сприймання. Природа і функції уваги. Мимовільна, довільна та післядовільна увага. Властивості уваги: концентрація, стійкість, переключення, обсяг, розподіл. Неуважність та її різновиди.

Процеси і закономірності пам'яті. Види пам'яті. Умови продуктивності довільного запам'ятовування. Збереження. Відтворення. Забування. Індивідуальні відмінності пам'яті. Розвиток пам'яті.

Мислення як вища форма пізнавальної діяльності. Мислення як процес визначення та розв'язання проблемних та творчих завдань. Порівняння. Аналіз і синтез. Абстрагування і узагальнення. Судження. Умовиводи. Поняття. Види мислення. Взаємозв'язок мови і мислення.

Уява і об'єктивна дійсність. Види уяви. Способи створення нових образів. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал людини.

Проблема діагностики інтелекту. Діагностика пізнавальних психічних процесів з метою професійного відбору та оцінки професійної придатності працівників.

Тема 3. Емоційна сфера особистості

Загальне уявлення про емоційну сферу. Емоції і потреби людей. Функції емоцій. Види емоцій і почуттів. Розуміння зв'язку між емоціями, думками та поведінкою людини у сучасній психології.

Настрій. Афекти. Пристрасті. Фрустрація. Стрес. Кризові стани. Посттравматичний стресовий розлад (ПТРС).

Діагностика особливостей емоційної сфери. Основні механізми та техніки саморегуляції емоційної сфери. Вплив стигми та дискримінації на емоційний стан людини з інвалідністю.

Тема 4. Воля та вольові якості особистості

Загальне поняття про волю. Спонукальна та гальмівна функції волі. Структура складної вольової дії: підготовчий та виконавчий етапи.

Вольові якості особистості: цілеспрямованість, самостійність, ініціативність, організованість, наполегливість, витримка, рішучість. Недоліки волі: впертість і примхи, навіюваність і негативізм, нестриманість, нерішучість та ін. Вимоги до самовиховання волі. Екстернальний та інтернальний локус контролю.

Діагностика нервово-психічної стійкості та вольових якостей людини.

Тема 5. Індивідуально-психологічні особливості особистості

Індивід, особистість, індивідуальність. Структура особистості. Спрямованість особистості та її інтереси, цінності, переконання і світогляд. Загальна емоційна спрямованість особистості.

Темперамент як динамічна характеристика психічної діяльності людини. Властивості вищої нервової діяльності та темперамент. Характеристика основних типів темпераменту. Темперамент та індивідуальний стиль діяльності.

Природа і сутність характеру. Зв'язок характеру з темпераментом. Структура характеру. Розумові, емоційні, вольові риси характеру. Самооцінка та рівень домагань. Ставлення до інших, до справи, до себе до речей та грошей. Вчинок і характер. Акцентуації характеру.

Поняття про здібності. Загальні та спеціальні здібності. Проблема спадкових та соціальних факторів здібностей. Задатки як природні передумови здібностей. Здібності і професія.

Діагностика спрямованості, темпераменту, характеру та здібностей людини. Професійно важливі індивідуально-психологічні властивості та діагностика професійної придатності людини.

Нейрорізноманітність: аутизм, СДУГ, дислексія та інші особливості людини як варіанти норми.

Модуль 2. Практична соціальна психологія

Тема 6. Психологія групи

Поняття групи. Класифікація груп. Структура взаємовідносин у малій групі. Нормативна поведінка в групі. Явища конформізму, нонконформізму та самовизначення в умовах психологічного

тиску групи на особистість. Особливості прийняття групових рішень.

Міжособистісні стосунки в групах. Соціально-психологічний клімат групи: діагностика та оптимізація.

Діагностика психологічних характеристик соціальних груп та міжособистісних взаємин. Соціометричний метод. Рівень розвитку малої групи та його діагностика.

Інклюзивна взаємодія в малих групах та профілактика дискримінації. Умови формування безбар'єрного та психологічно безпечного групового середовища. Рольова взаємодія у групах з різноманітністю.

Тема 7. Психологія спілкування

Проблема спілкування в психології. Поняття спілкування. Види спілкування: професійне, ділове і міжособистісне. Етапи, структура та функції спілкування.

Спілкування як обмін інформацією. Бар'єри на шляху інформаційного обміну та способи їх подолання.

Спілкування як сприймання людьми один одного. Фактори формування першого враження про людину. Механізми взаєморозуміння. Точність міжособистісної перцепції як проблема практичної психології.

Міжособистісна атракція. Спілкування як взаємодія.

Діагностика, розвиток та корекція міжособистісних відносин.

Інклюзивна термінологія та особливості спілкування з людьми з різними типами інвалідності.

Тема 8. Компетентність у спілкуванні

Поняття про компетентність у спілкуванні. Підходи до визначення комунікативних умінь. Головні принципи та правила ефективного спілкування.

Психологічні способи впливу на один на одного в процесі спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконування, маніпуляції.

Вміння слухати, види слухання. Залежність виду слухання від мети спілкування. Нерефлексивне, рефлексивне та емпатійне слухання.

Зворотний зв'язок у спілкуванні. Проблема оціночних та безоціночних суджень про іншу людину. Непряма критика з використанням формули «Я-висловлювання».

Діагностика організаційно-комунікативних умінь людини. Методики виявлення рівня комунікативної толерантності, емпатії та емоційного інтелекту. Методи розвитку умінь спілкування та підвищення компетенції у спілкуванні. Етична комунікація та взаємодія в інклюзивному середовищі.

Тема 9. Психологічний аналіз конфлікту

Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації. Джерела конфлікту. Види конфліктів. Аналіз основних елементів конфлікту. Конфліктна проблема. Учасники конфлікту. Конфліктні інтереси. Позиція учасника конфлікту. Динаміка конфлікту. Фази конфлікту.

Стилі поведінки у конфліктній ситуації. Конкуренція. Ухилення. Компроміс. Пристосування. Співпраця.

Практичні аспекти діагностики та управління конфліктами в діловій та особистій сферах життя людини.

Тема 10. Збереження і відновлення психічного здоров'я людини

Феномен психічного та психологічного здоров'я. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Чинники суб'єктивного благополуччя особистості.

Ресурсний підхід до забезпечення підтримки й оновлення психологічного здоров'я. Форми психологічної допомоги та самопомоги. Перша психологічна допомога людині, яка потребує її внаслідок стресової або кризової події.

Зв'язок між фізичним, соціальним та психічним здоров'ям людини. Вчення про стрес та життєстійкість особистості. Механізми розвитку стресу. Профілактика психічного стресу та корекція його наслідків.

Стрес на роботі, стратегії його попередження та подолання. Типи копінг-стратегій. Булінг та мобінг на робочому місці як джерело психологічної травматизації людини.

Проблема емоційного вигорання працівників. Діагностика, профілактика та корекція професійних деформацій особистості в процесі здійснення трудової діяльності.

МОДУЛЬ 1. ПРАКТИЧНА ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ (автор Бульченко Д. В.)

Тема 1. Психологія як наука та практика

Лекція

Психологія як наука про внутрішній світ та поведінку людини. Теоретична та практична психологія.

Психіка та її функції. Свідоме і несвідоме в діяльності людини.

Методи психологічного дослідження: спостереження, само-спостереження; експеримент; бесіда; інтерв'ю; анкетування; тестування.

Самостійна робота

Значення психології на сучасному етапі розвитку людства.

Соціальна обумовленість психіки людини.

Етичні принципи професійної психологічної діяльності.

Практичне заняття

Практична психологія як професійна діяльність.

Методи активного психологічного впливу в діяльності практичного психолога.

Психологічна допомога людині та організації.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати, що вивчає психологія та які її основні завдання;
- розрізняти теоретичну та практичну психологію;
- називати основні функції психіки та розуміти співвідношення свідомого і несвідомого;
- описувати основні методи психологічного дослідження;
- розуміти значення психології в сучасному світі та для вашої майбутньої професії;
- знати етичні принципи роботи практичного психолога та оцінювати їх дотримання.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Вітаємо вас на шляху до пізнання однієї з найцікавіших наук – **психології!** Кожен день ми спілкуємося, навчаємося, відчуваємо різні емоції, приймаємо рішення. Чому ми поводимося так, а не інакше? Що керує нашими думками та вчинками? Як ефективно взаємодіяти з іншими людьми та розуміти себе? На ці та багато інших питань допомагає знайти відповідь саме психологія. Для майбутніх фахівців у сфері менеджменту, бізнесу, маркетингу, управління персоналом, готельно-ресторанної справи тощо знання основ психології є особливо цінними, адже ваша робота буде тісно пов'язана зі спілкуванням, організацією процесів та взаємодією в колективі.

1.1. Психологія як наука про внутрішній світ та поведінку людини

Слово «психологія» походить від давньогрецьких слів «psyche» (душа) та «logos» (вчення, наука). Отже, психологія – це наука, що вивчає закономірності виникнення, розвитку та функціонування психіки, а також психічну діяльність людини та її поведінку.

Предметом вивчення психології є:

Психічні явища: Це різноманітні факти внутрішнього, суб'єктивного досвіду людини. До них належать наші відчуття (тепло, звук, колір), сприйняття (цілісний образ предмету), пам'ять (збереження та відтворення інформації), мислення (вирішення завдань), уява (створення нових образів), почуття та емоції (радість, сум, гнів), воля (здатність долати перешкоди).

Механізми формування та функціонування психіки: Як розвивається наш внутрішній світ від народження? Які фактори на це впливають? Як працюють наші пізнавальні процеси?

Прояви особистості в процесі міжособистісної взаємодії: Як ми спілкуємося? Чому виникають конфлікти? Як формуються стосунки в групі чи колективі?

Теоретична та практична психологія

Психологія, як і багато інших наук, має два основні напрямки: **Теоретична психологія** спрямована на вивчення та пояснення загальних закономірностей психічного життя. Вона розробляє

теорії, концепції, моделі, які описують, як функціонує психіка, як розвивається особистість, як відбуваються ті чи інші психічні процеси. Теоретична психологія – це фундамент, на якому будуватиметься практична робота.

Приклад. Дослідження того, як різні типи темпераменту впливають на стиль навчання студентів.

Практична психологія спрямована на застосування психологічних знань для вирішення конкретних завдань у різних сферах життя людини та суспільства. Практичні психологи працюють в освіті, медицині, бізнесі, спорті, надають консультації, проводять тренінги, допомагають людям долати труднощі.

Приклад. Психолог у коледжі допомагає студентам адаптуватися до нового колективу або розробити стратегію підготовки до іспитів. У вашій майбутній роботі знання практичної психології допоможуть ефективно спілкуватися з колегами та клієнтами, попереджати конфлікти.

Важливо розуміти, що теоретична та практична психологія тісно взаємопов'язані. Практика ставить нові питання перед теорією, а теорія надає науково обґрунтовані методи для практичної роботи.

1.2. Психіка та її функції. Свідоме і несвідоме в діяльності людини

Психіка – це властивість високоорганізованої матерії (мозку) відображати об'єктивну дійсність, на основі чого формується суб'єктивний образ світу та регулюється поведінка й діяльність людини. Простіше кажучи, психіка – це наш внутрішній світ, який дозволяє нам сприймати, розуміти навколишнє середовище та взаємодіяти з ним.

Основні функції психіки:

1. **Пізнавальна функція:** Забезпечує отримання та переробку інформації про навколишній світ і саму себе (відчуття, сприйняття, пам'ять, мислення, уява).

2. Регуляторна функція: Дозволяє керувати своєю поведінкою та діяльністю, ставити цілі, планувати, контролювати їх досягнення (воля, емоції, мотивація).

3. Комунікативна функція: Забезпечує обмін інформацією та взаємодію з іншими людьми (мова, невербальні засоби спілкування).

Соціальна обумовленість психіки людини

Психіка людини не розвивається ізольовано. Вона формується та проявляється у суспільстві, в процесі взаємодії з іншими людьми, засвоєння культури, норм та цінностей. Те, якою мовою ми говоримо, які традиції шануємо, як ставимося до різних речей – все це значною мірою визначається тим соціальним середовищем, в якому ми зростаємо та живемо. Наприклад, правила ділового спілкування, яких ви будете дотримуватися в офісі, є частиною соціального досвіду.

Свідоме і несвідоме в діяльності людини

Наша психічна діяльність не завжди повністю усвідомлюється. Психологи виділяють два рівні психіки:

Свідомість. Це вищий рівень психічного відображення дійсності, що характеризується усвідомленням людиною себе, своїх психічних станів, дій та навколишнього світу. Свідомість дозволяє нам аналізувати ситуацію, ставити цілі, контролювати свої дії. Коли ви обмірковуєте відповідь на запитання викладача або плануєте свій робочий день – це робота вашої свідомості.

Несвідоме. Це сукупність психічних процесів, актів і станів, що не усвідомлюються людиною. До несвідомого належать наші інстинкти, деякі потреби, автоматизовані навички (наприклад, ходьба, письмо після тривалого тренування), сновидіння, інтуїція, а також витіснені зі свідомості бажання чи травматичні спогади.

Приклад. Ви можете автоматично ухилитися від предмета, що летить у ваш бік, ще до того, як повністю усвідомите небезпеку. Або раптове «осяяння» при вирішенні складної задачі може бути результатом несвідомої роботи мозку.

Свідоме та несвідоме постійно взаємодіють, впливаючи на нашу поведінку та прийняття рішень.

1.3. Методи психологічного дослідження

Для вивчення психічних явищ психологи використовують різноманітні наукові методи. Кожен метод має свої переваги та обмеження. Ось деякі з основних:

Спостереження: Цілеспрямоване, систематичне сприйняття та фіксація проявів поведінки та психічної діяльності людини в природних або спеціально створених умовах.

Зовнішнє спостереження – психолог спостерігає за поведінкою іншої людини (наприклад, за тим, як студенти взаємодіють під час групової роботи).

Самоспостереження (інтроспекція) – спостереження за власними психічними процесами та станами (наприклад, аналіз своїх відчуттів під час прослуховування музики). Важливо пам'ятати, що самоспостереження може бути суб'єктивним.

Експеримент – активний метод дослідження, при якому психолог створює спеціальні умови, щоб викликати або змінити певні психічні явища та вивчити їх закономірності. Експеримент дозволяє встановлювати причинно-наслідкові зв'язки.

Приклад. Дослідження впливу рівня шуму в офісі на продуктивність праці працівників. Одна група працює в тиші, інша – при певному рівні шуму, потім порівнюються результати.

Бесіда – метод отримання інформації шляхом прямого усного спілкування дослідника з респондентом (людиною, яку вивчають) за задалегідь продуманим планом.

Приклад. Психолог проводить бесіду з працівником, щоб з'ясувати причини його незадоволеності роботою.

Інтерв'ю – різновид бесіди, що проводиться за чітко визначеними питаннями. Інтерв'ю може бути стандартизованим (однакові питання для всіх) або вільним.

Приклад. Проведення інтерв'ю з кандидатами при прийомі на роботу для оцінки їхніх особистісних якостей та професійних навичок.

Анкетування – метод збору даних шляхом письмового опитування за допомогою анкети – системи запитань, на які респондент дає письмові відповіді. Анкетування дозволяє охопити велику кількість людей.

Приклад. Проведення анкетування серед студентів коледжу для вивчення їхніх професійних інтересів.

Тестування: Метод діагностики індивідуальних відмінностей за допомогою стандартизованих завдань – тестів. Тести дозволяють виміряти рівень розвитку певних психічних функцій (інтелекту, уваги, пам'яті), особистісних рис, здібностей.

Приклад. Тест на визначення типу темпераменту або тест на професійну орієнтацію.

1.4. Значення психології на сучасному етапі розвитку людства

У сучасному світі, що швидко змінюється, роль психології невинно зростає. Ось декілька аспектів, що підкреслюють її значення:

Розуміння себе та інших. Психологічні знання допомагають людям краще розуміти власні емоції, мотиви, сильні та слабкі сторони, а також ефективніше взаємодіяти з оточуючими.

Покращення міжособистісних стосунків. Знання психології спілкування, конфліктології допомагає будувати здорові та продуктивні стосунки в родині, на роботі, в суспільстві.

Підвищення ефективності в професійній діяльності. У будь-якій сфері, де є взаємодія «людина-людина» (а це майже всі професії, включаючи референтну та офісну справу), психологічні знання є ключем до успіху. Вони допомагають керувати персоналом, мотивувати, навчати, вести переговори, надавати якісні послуги.

Психічне здоров'я та добробут. Психологія відіграє важливу роль у профілактиці та подоланні стресів, тривожних станів, депресій, допомагає людям адаптуватися до складних життєвих ситуацій.

Розвиток суспільства. Психологічні дослідження використовуються для вирішення важливих соціальних проблем, таких як

освіта, виховання, охорона здоров'я, попередження злочинності, створення комфортного міського середовища.

1.5. Практична психологія як професійна діяльність

Практична психологія – це сфера професійної діяльності, спрямована на надання психологічної допомоги та підтримки окремим людям, групам чи організаціям. Практичний психолог використовує науково обґрунтовані методи для діагностики, консультування, корекції та розвитку.

Завдання практичного психолога:

- Психодіагностика (виявлення індивідуально-психологічних особливостей).
- Психологічне консультування (допомога у вирішенні особистих проблем).
- Психокорекція (виправлення недоліків у розвитку психіки чи поведінки).
- Психотерапія (глибинна робота з психологічними проблемами).
- Психологічна просвіта (поширення психологічних знань).
- Проведення тренінгів (розвиток певних навичок, наприклад, комунікативних або лідерських).

Методи активного психологічного впливу в діяльності практичного психолога

Практичний психолог у своїй роботі може використовувати різноманітні методи активного впливу, спрямовані на позитивні зміни у свідомості, емоційному стані чи поведінці людини. До таких методів належать:

- Переконавання – логічне обґрунтування та доведення певної точки зору.
- Навіювання (сугестія) – вплив на людину, розрахований на некритичне сприйняття нею думок, почуттів, способів поведінки.
- Психологічне консультування – спеціально організована бесіда, спрямована на допомогу клієнту в усвідомленні та вирішенні його проблем.
- Соціально-психологічний тренінг – групова форма роботи, спрямована на розвиток певних навичок та вмій (наприклад, тренінг впевненості в собі, тренінг ефективного спілкування).
- Арт-терапія, ігрова терапія та інші спеціалізовані методи.

Психологічна допомога людині та організації

Допомога людині може полягати у консультуванні з приводу особистих проблем (труднощі у стосунках, низька самооцінка, стрес), допомозі у виборі професії, подоланні кризових станів.

Допомога організації часто спрямована на покращення психологічного клімату в колективі, підвищення мотивації працівників, розвиток командної роботи, допомогу в підборі персоналу, вирішенні конфліктів. Наприклад, в офісі психолог може проводити тренінги з тайм-менеджменту або стресостійкості.

1.6. Етичні принципи професійної психологічної діяльності

Діяльність психолога базується на суворих етичних принципах, оскільки вона стосується внутрішнього світу людини, її почуттів та переживань. Недотримання цих принципів може завдати шкоди.

Основні етичні принципи професійної поведінки психолога:

1. **Принцип компетентності.** Психолог повинен мати відповідну освіту, кваліфікацію та досвід, братися лише за ті завдання, для вирішення яких він має необхідні знання та вміння. Він має постійно підвищувати свій професійний рівень.

2. **Принцип відповідальності.** Психолог несе відповідальність за наслідки своєї професійної діяльності, за обрані методи та рекомендації.

3. **Принцип конфіденційності (таємниці).** Будь-яка інформація, отримана від клієнта під час психологічної роботи, є суворо конфіденційною і не може бути розголошена без його згоди (за винятком ситуацій, коли існує пряма загроза життю та здоров'ю клієнта або інших людей, що передбачено законодавством).

4. **Принцип неупередженості (об'єктивності).** Психолог має бути об'єктивним, не допускати впливу особистих симпатій чи антипатій, упереджень на професійні висновки та дії.

5. **Принцип поваги до особистості клієнта.** Психолог повинен поважати гідність, права, свободу вибору, унікальність кожної людини, незалежно від її віку, статі, національності, соціального статусу, сексуальної орієнтації чи інших індивідуальних особливостей.

6. **Принцип «не нашкодь».** Головний принцип, який означає, що психолог у своїй діяльності має дбати насамперед про благополуччя клієнта і не допускати дій, які можуть завдати йому шкоди.

7. **Принцип інформованої згоди.** Перед початком будь-якої психологічної роботи (діагностики, консультування, експерименту) психолог повинен надати клієнту повну інформацію про мету, процедуру, можливі ризики та переваги, а також отримати його добровільну згоду на участь.

Уміння оцінювати дотримання психологом принципів професійної етики є важливим не лише для майбутніх психологів, але й для кожної освіченої людини, яка може звернутися за психологічною допомогою. Якщо ви помічаєте, що психолог порушує вищезгадані принципи (наприклад, розголошує вашу інформацію, нав'язує свою думку, поводить некоректно), ви маєте право припинити взаємодію та, за потреби, звернутися до відповідних інстанцій.

Питання для самоконтролю та обговорення на практичному занятті

1. Що вивчає психологія? Які основні завдання стоять перед цією наукою?

2. Чим відрізняється теоретична психологія від практичної? Наведіть приклади.

3. Що таке психіка? Назвіть та охарактеризуйте її основні функції.

4. Поясніть на прикладах, як свідоме та несвідоме взаємодіють у поведінці людини.

5. Чому, на вашу думку, психологія є важливою на сучасному етапі розвитку людства? Як знання психології можуть допомогти вам у майбутній професії менеджера?

6. Опишіть один із методів психологічного дослідження (наприклад, спостереження або експеримент). Які його переваги та недоліки?

7. Уявіть, що ваш друг вирішив звернутися до психолога. На що б ви порадили йому звернути увагу, щоб переконатися в етичності роботи фахівця?

8. Наведіть приклад ситуації з життя (або з фільму/книги), де знання психології могло б допомогти вирішити проблему або покращити взаєморозуміння.

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Вправа 1: «Етичний компас: Розбираємо ситуації»

Мета:

- Навчити студентів розпізнавати етичні принципи в діяльності, пов'язаній з психологією.
- Розвинути вміння аналізувати ситуації з точки зору професійної етики психолога.
- Сприяти розумінню меж та відповідальності при наданні психологічної допомоги чи використанні психологічних знань.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Роздруковані або виведені на екран короткі ситуації (кейси) – 3–4 варіанти. Фліпчарт або дошка, маркери.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач нагадує студентам про важливість етичних принципів у психології, особливо в практичній діяльності (посилаючись на матеріал лекції та розділу посібника).

2. **Робота в малих групах (10–12 хвилин):**

Викладач ділить студентів на 3–4 малі групи.

Кожна група отримує один кейс (або всі групи працюють над одним кейсом послідовно, якщо аудиторія невелика).

Завдання для груп:

- Уважно прочитати ситуацію кейсу.
- Обговорити:
- Які психологічні аспекти присутні в цій ситуації?
- Які етичні принципи психологічної діяльності тут актуальні (або потенційно порушуються)? (Наприклад, конфіденційність, компетентність, «не нашкодь», повага до клієнта тощо).
- Як би мав діяти психолог (або людина, що використовує психологічні знання, наприклад, майбутній менеджер) в цій ситуації, щоб дотриматися етики?
- Який вид психологічної допомоги (якщо вона потрібна) міг би бути доречним?

Кейс А: Студентка коледжу Марія ділиться з Оленою, яка проходить практику як помічник психолога (або просто є її подругою, яка цікавиться психологією і якій довіряють), своїми переживаннями щодо складних стосунків у сім'ї. Марія просить нікому не розповідати. За кілька днів Олена випадково чує, як класний керівник обговорює можливі причини зниження успішності Марії, і в Олени виникає бажання «допомогти», розповівши про сімейні проблеми Марії класному керівнику, щоб той «увійшов у становище».

Кейс Б: Керівник відділу в офісі, нещодавно пройшовши короткий онлайн-курс з «психодіагностики особистості», вирішує самостійно «протестувати» своїх підлеглих за допомогою знайденого в інтернеті опитувальника. Він планує використати результати для ухвалення рішень про преміювання, не маючи професійної психологічної освіти та не попередивши працівників про справжню мету «дослідження».

Кейс В: Практичний психолог проводить груповий тренінг для підлітків з розвитку комунікативних навичок. Під час однієї з вправ один із учасників, Максим, розкриває дуже особисту та болісну інформацію. Після тренінгу інший учасник, Сергій, починає розпитувати Максима про ці деталі у присутності інших одногрупників, посилаючись на те, що «ми ж на тренінгу всі були відверті».

3. Загальне обговорення (12–15 хвилин):

Кожна група презентує свої міркування щодо свого кейсу.

Викладач модерує дискусію, ставить уточнюючі запитання, допомагає студентам сформулювати висновки.

Важливо підкреслити правильні моделі поведінки та можливі наслідки неетичних дій.

Вправа 2: «Майстерня комунікації: Як ми впливаємо та допомагаємо?»

Мета:

- Продемонструвати на практиці деякі методи активного психологічного впливу (в позитивному, конструктивному ключі, наприклад, переконання, активне слухання, надання підтримки).
- Допомогти студентам усвідомити, як слова та поведінка можуть впливати на інших.

- Розвинути навички емпатійного слухання та конструктивної комунікації, корисні для майбутньої професійної діяльності.

Час: 20–25 хвилин.

Матеріали: Невеликі картки з описом простих ситуацій (по одній на пару/трійку студентів).

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач пояснює, що щодня ми так чи інакше впливаємо на людей навколо: словами, інтонацією, поведінкою. Деякі прийоми спілкування можуть бути більш ефективними та допомагаючими, ніж інші. Ця вправа допоможе це дослідити.

2. **Робота в парах/трійках** (10–12 хвилин):

Студенти об'єднуються в пари або трійки.

Кожна група отримує картку з описом ситуації.

Завдання: Розіграти ситуацію. Один учасник («А») описує певну проблему або висловлює думку/прохання. Інший учасник («Б») має відповісти/відреагувати, намагаючись використати один із прийомів, які обговорювалися (або інтуїтивно, а потім проаналізувати):

Активне слухання: перефразування, уточнення, відображення почуттів («Чи правильно я розумію, що ти відчуваєш...?»).

Аргументоване переконання: наведення логічних доводів, прикладів.

Надання підтримки: висловлення співчуття, пропозиція допомоги (в межах розумного).

Третій учасник (якщо є) може бути спостерігачем і давати зворотний зв'язок. Якщо пари, то після першого програвання міняються ролями або беруть іншу картку.

3. **Ситуації для карток:**

Ситуація 1: *Студент «А» каже: «Я абсолютно не встигаю підготувати цей проєкт до завтра, у мене було стільки інших завдань! Може, якось можна перенести дедлайн?» (Студент «Б» – у ролі старости або викладача).*

Ситуація 2: *Колега «А» в офісі скаржиться: «Мене дратує, що новий співробітник постійно ставить мені запитання, відволікаючи від роботи. Я не його персональний консультант!» (Колега «Б» намагається допомогти знайти конструктивне рішення).*

Ситуація 3: Студент «А» висловлює сумнів: «Я не впевнений, що правильно обрав цю спеціальність. Раптом це зовсім не моє?» (Студент «Б» – друг, який намагається підтримати та допомогти розібратися).

Ситуація 4: Керівник «А» (в офісі) хоче, щоб співробітник «Б» взяв на себе додаткове завдання, яке не входить до його прямих обов'язків, але важливе для команди.

4. Загальне обговорення (7–10 хвилин):

Кілька пар/трійок за бажанням можуть продемонструвати короткий фрагмент своєї взаємодії, інші студенти мають відповісти на питання:

1. Які способи впливу/спілкування використовувалися?
2. Що було ефективним? Чому?
3. Як почувалися учасники в різних ролях?
4. Як ці навички можуть бути корисні в майбутній роботі менеджера чи офіс-менеджера?
5. Чим така побутова взаємодія відрізняється від професійної допомоги практичного психолога? (Важливо підкреслити різницю в глибині, методах та відповідальності).

Поради для роботи з групою:

- Створюйте позитивну, довірливу атмосферу в аудиторії.
- Заохочуйте активність усіх студентів, але не змушуйте тих, хто не готовий виступати перед усіма.
- Після кожної вправи підсумуйте ключові моменти та пов'яжіть їх з теоретичним матеріалом теми.
- Наголошуйте на практичній цінності отриманих знань та навичок для майбутньої професії студентів.

Порівняйте власні відповіді із еталонним варіантом, зробіть висновки.

Еталонні відповіді на запропоновані кейси

Еталонні відповіді на кейси до вправи «Етичний компас: Розбираємо ситуації»

Кейс А: Студентка коледжу Марія ділиться з Оленою, яка проходить практику як помічник психолога (або просто є її подругою, яка цікавиться психологією і якій довіряють), своїми переживаннями щодо складних стосунків у сім'ї. Марія просить нікому не розповідати. За кілька днів Олена випадково чує, як класний керівник обговорює можливі причини зниження успіш-

ності Марії, і в Олені виникає бажання «допомогти», розповівши про сімейні проблеми Марії класному керівнику, щоб той «увійшов у становище».

1. Психологічні аспекти ситуації:

Марія довіряє Олені особисту інформацію, що свідчить про певний рівень близьких стосунків або сприйняття Олені як особи, здатної зрозуміти та зберегти таємницю. Олена, ймовірно, співчуває Марії та щиро хоче допомогти, особливо почувши про її академічні проблеми. Складні сімейні стосунки є стресовим фактором для Марії, що може негативно впливати на її навчання та загальний емоційний стан. Бажання допомогти Марії (через розголошення) вступає в конфлікт з проханням Марії про конфіденційність.

2. Актуальні етичні принципи (та їх потенційні порушення):

Марія чітко попросила нікому не розповідати. Розголошення цієї інформації Оленою, навіть з добрими намірами, буде прямим порушенням довіри та принципу конфіденційності. Особливо це важливо, якщо Олена позиціонує себе хоча б неформально як людина, дотична до психології.

Розголошення може завдати Марії шкоди: викликати сором, збентеження, почуття зради, погіршити її стосунки з Оленою, а також призвести до небажаного втручання з боку класного керівника, навіть якщо він діятиме з добрими намірами (принцип «Не нашкодь»).

Марія має право самостійно вирішувати, кому і яку інформацію про себе розкривати. Олена повинна поважати це право (принцип повага до особистості та автономії клієнта).

Якщо Олена є практиканткою, вона повинна діяти в межах своєї компетентності та під керівництвом. Самостійне прийняття таких рішень, як розголошення конфіденційної інформації, виходить за межі її ролі. Навіть якщо вона просто подруга, вона не є кваліфікованим психологом для оцінки ситуації та вибору методів «допомоги».

3. Етично обґрунтована відповідь/дії Олені:

Зберегти конфіденційність: Олена НЕ повинна розповідати класному керівнику чи будь-кому іншому про сімейні проблеми Марії без її прямої та свідомої згоди.

Поговорити з Марією: Олена може делікатно поговорити з Марією, висловити свою турботу щодо її стану та зниження успішності (якщо це доречно і не посилить стрес Марії).

Запропонувати підтримку: Запитати Марію, чим вона (Олена) може їй допомогти, вислухати її.

Заохотити звернутися по допомогу: Делікатно запропонувати Марії самій поговорити з класним керівником (якщо Марія вважатиме це за потрібне) або звернутися до шкільного психолога чи іншого фахівця, якому Марія довіряє. Олена може запропонувати свою підтримку в цьому (наприклад, піти разом до психолога, якщо Марії так буде комфортніше).

Уникати власних «терапевтичних» інтервенцій: Олена не повинна намагатися самостійно «вирішувати» проблеми Марії або давати поради, що виходять за межі дружньої підтримки.

4. Доречна психологічна допомога (якщо потрібна Марії):

Індивідуальне консультування у шкільного психолога або іншого фахівця з дитячої/підліткової психології. Це допоможе Марії розібратися у своїх переживаннях, знайти способи впоратися зі стресом, обговорити вплив сімейної ситуації на її життя та навчання, отримати емоційну підтримку.

Допомога має пропонуватися тактовно, з повагою до бажання Марії її прийняти або від неї відмовитися.

Кейс Б: Керівник відділу в офісі, нещодавно пройшовши короткий онлайн-курс з «психодіагностики особистості», вирішує самостійно «протестувати» своїх підлеглих за допомогою знайденого в інтернеті опитувальника. Він планує використати результати для ухвалення рішень про преміювання, не маючи професійної психологічної освіти та не попередивши працівників про справжню мету «дослідження».

1. Психологічні аспекти ситуації:

Мотивація керівника: Можливо, бажання знайти «об'єктивний» спосіб оцінки, спростити прийняття рішень, або відчуття нової «компетентності» після курсу.

Валідність та надійність тестів: Тести, знайдені в інтернеті, часто не мають наукового обґрунтування, не є валідними (не вимірюють те, для чого призначені) та надійними (не дають стійких результатів).

Вплив на працівників: Ситуація може викликати у працівників стрес, тривогу, відчуття несправедливості, недовіру до керівництва, демотивацію, якщо вони дізнаються про справжню мету або відчують необ'єктивність.

Динаміка влади: Керівник використовує своє становище для проведення процедури, на яку працівники можуть не наважитися відмовити.

2. Актуальні етичні принципи (та їх порушення з боку керівника):

Компетентність: Керівник НЕ є компетентним у проведенні психологічної діагностики. Вибір, адаптація, проведення, інтерпретація психологічних тестів та використання їх результатів для ухвалення кадрових рішень вимагають глибокої професійної підготовки. Короткий онлайн-курс цього не забезпечує.

Інформована згода: Працівники не були поінформовані про справжню мету тестування (використання для преміювання). Це є обманом та порушенням їхнього права на інформовану згоду. Вони мають право знати, як будуть використовуватися їхні дані.

«Не нашкодь»: Використання невалідних тестів або неправильна інтерпретація результатів може призвести до несправедливих рішень щодо преміювання, що завдасть шкоди працівникам (фінансової, моральної, кар'єрної).

Конфіденційність та захист даних: Незрозуміло, як будуть зберігатися та оброблятися результати тестування, хто матиме до них доступ.

Повага до особистості та гідності працівників: Використання сумнівних методів оцінки без належної прозорості та згоди є неповагою до працівників.

Відповідальність: Керівник несе відповідальність за свої рішення та їх наслідки. Використання неадекватних інструментів є безвідповідальним.

3. Етично обґрунтована відповідь/дії:

З боку працівників (якщо вони дізналися):

Це складна ситуація через дисбаланс влади. Однак, якщо це можливо, працівники (можливо, колективно або через представника, наприклад, профспілки, якщо є) могли б спробувати делікатно поставити керівнику запитання про мету тестування, про

сам тест, його надійність та кваліфікацію того, хто його проводить.

Звернутися до відділу кадрів (HR) або вищого керівництва з описом ситуації та своїми занепокоєннями, якщо вважають дії керівника неправомірними.

З боку організації (HR, вище керівництво):

Негайно припинити таку практику.

Пояснити керівнику відділу неприпустимість подібних дій та важливість дотримання етичних норм і професійних стандартів при роботі з персоналом.

Якщо в компанії є потреба в психологічній оцінці персоналу, це має робитися кваліфікованими психологами, з використанням валідних методик, з дотриманням принципів інформованої згоди та конфіденційності, і з чітким розумінням мети такої оцінки.

Рішення про преміювання мають базуватися на чітких, об'єктивних критеріях ефективності роботи, а не на результатах сумнівних тестів.

4. Доречна психологічна допомога/втручання:

Для керівника: Можливо, йому потрібен не так психологічна допомога, як навчання з основ управління персоналом, етики ділового спілкування, методів оцінки персоналу.

Для працівників: Якщо дії керівника спричинили значний стрес, демотивацію або відчуття несправедливості, їм може знадобитися підтримка. Якщо в компанії є програма підтримки працівників (EAP), вони можуть нею скористатися. В іншому випадку – звернення до зовнішнього психолога-консультанта.

***Кейс В:** Практичний психолог проводить груповий тренінг для підлітків з розвитку комунікативних навичок. Під час однієї з вправ один із учасників, Максим, розкриває дуже особисту та болісну інформацію. Після тренінгу інший учасник, Сергій, починає розпитувати Максима про ці деталі у присутності інших одногрупників, посилаючись на те, що «ми ж на тренінгу всі були відверті».*

1. Психологічні аспекти ситуації:

Групова динаміка та довіра: Успіх тренінгу залежить від створення атмосфери довіри, де учасники почуваються безпечно для саморозкриття.

Вразливість: Максим, розкривши особисту інформацію, став вразливим.

Межі та конфіденційність у групі: Навіть якщо група домовилася про відвертість під час тренінгу, це не означає, що особиста інформація може вільно обговорюватися поза контекстом вправ або після закінчення тренінгу без згоди людини.

Нерозуміння або зловживання принципом відвертості (з боку Сергія): Сергій або не зрозумів межі, або використовує «відвертість» для задоволення власної цікавості чи інших мотивів, що є некоректним.

Відповідальність ведучого (психолога): Психолог відповідає за створення та підтримку безпечного простору в групі.

2. Актуальні етичні принципи (та їх порушення/загрози):

Конфіденційність (у груповому контексті): Психолог на початку тренінгу зобов'язаний чітко обговорити з учасниками правила конфіденційності – інформація, розкрита в групі, має залишатися в групі. Хоча психолог не може повністю гарантувати дотримання цього правила всіма учасниками, він має максимально сприяти цьому і реагувати на порушення. Дії Сергія є порушенням цього негласного (або гласного) договору.

«Не нашкодь»: Публічне розпитування Максима може завдати йому повторної травматизації, викликати сором, збентеження, жаль про своє саморозкриття, підірвати довіру до групи та психолога.

Повага до особистості та гідності Максима: Дії Сергія є неповагою до особистих кордонів та почуттів Максима.

Відповідальність психолога: Психолог несе відповідальність за те, що відбувається в групі та за наслідки тренінгу. Він повинен був передбачити можливість таких ситуацій та інструктувати групу, а також втрутитися, коли ситуація виникла.

3. Етично обґрунтована відповідь/дії психолога (ведучого тренінгу):

Негайне втручання: Психолог повинен негайно, але тактовно втрутитися в ситуацію, коли Сергій почав розпитувати Максима.

Зупинити Сергія: Ввічливо, але твердо попросити Сергія припинити розпитування. Наприклад: «Сергію, дякую за твою заці-

кавленість, але інформація, якою Максим поділився на тренінгу, є особистою. Обговорення її зараз, без його бажання, є недоречним».

Нагадати про правила групи: Коротко, не звинувачуючи нікого персонально, нагадати всім учасникам про важливість конфіденційності та поваги до особистих кордонів один одного, навіть після завершення вправ чи тренінгу. Пояснити, що відвертість на тренінгу можлива лише за умов безпеки та довіри.

Підтримати Максима: Після ситуації (можливо, наодинці, якщо це доречно) запитати Максима, як він почувається, та запропонувати підтримку. Дати йому зрозуміти, що його реакція є нормальною, і що психолог на його боці щодо захисту його кордонів.

Профілактична робота: На майбутніх тренінгах ще чіткіше проговорювати правила конфіденційності та поведінки з особою інформацією на самому початку і періодично нагадувати про них.

4. Доречна психологічна допомога:

Для Максима: Якщо інцидент сильно його зачепив, психолог може запропонувати йому коротку індивідуальну бесіду для емоційної підтримки, обговорення його почуттів та відновлення відчуття безпеки.

Для Сергія (та групи): Можливо, варто провести коротке обговорення (без переходу на особистості) про важливість емпатії, поваги до чужих кордонів, розуміння того, що таке безпечний простір. Це може бути навчальним моментом для всієї групи щодо етичних аспектів спілкування та взаємодії. Не карати Сергія, а допомогти йому (та іншим) зрозуміти.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. Що є основним предметом вивчення психології?

- а) будова людського тіла та його функції;
- б) закономірності виникнення, розвитку та функціонування психіки, психічна діяльність та поведінка людини;
- в) соціальні норми та культурні традиції різних народів.
- г) історія розвитку філософських вчень про душу.

2. Який напрям психології зосереджений на застосуванні психологічних знань для вирішення конкретних завдань у різних сферах життя?

- а) теоретична психологія;
- б) загальна психологія;
- в) практична психологія;
- г) експериментальна психологія.

3. Яка з наведених функцій психіки забезпечує отримання та переробку інформації про навколишній світ і саму себе?

- а) регуляторна;
- б) комунікативна;
- в) пізнавальна;
- г) захисна.

4. Вищий рівень психічного відображення дійсності, що характеризується усвідомленням людиною себе, своїх психічних станів, дій та навколишнього світу – це:

- а) несвідоме;
- б) інтуїція;
- в) свідомість;
- г) рефлекс.

5. Який метод психологічного дослідження передбачає ціле-спрямоване, систематичне сприйняття та фіксацію проявів поведінки людини в природних умовах?

- а) експеримент;
- б) тестування;
- в) спостереження;
- г) анкетування.

6. Метод збору даних шляхом письмового опитування за допомогою системи запитань, на які респондент дає письмові відповіді, називається:

- а) бесіда;
- б) інтерв'ю;
- в) анкетування;
- г) самопостереження.

7. Яке твердження найкраще відображає соціальну обумовленість психіки людини?

- а) психіка людини є вродженою і не змінюється протягом життя;
- б) розвиток психіки людини залежить виключно від її біологічних особливостей;
- в) психіка людини формується та проявляється у суспільстві, в процесі взаємодії з іншими людьми та засвоєння культури;
- г) соціальні фактори не мають суттєвого впливу на індивідуальні психічні особливості.

8. Допомога людині у вирішенні її особистих проблем, усвідомленні власних ресурсів та пошуку шляхів виходу зі складних ситуацій є одним із завдань:

- а) тільки теоретичної психології;
- б) практичного психолога (зокрема, у формі психологічного консультування);
- в) виключно психіатра;
- г) соціолога.

9. Який з наведених етичних принципів вимагає від психолога не розголошувати інформацію, отриману від клієнта під час роботи?

- а) принцип компетентності;
- б) принцип об'єктивності;
- в) принцип конфіденційності;
- г) принцип відповідальності.

10. Активний метод дослідження, при якому психолог створює спеціальні умови для вивчення певних психічних явищ та встановлення причинно-наслідкових зв'язків, – це:

- а) спостереження;
- б) експеримент;
- в) бесіда;
- г) аналіз продуктів діяльності.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. Оберіть з переліку методи психологічного дослідження:

- а) лабораторний аналіз крові;
- б) тестування;

- в) експеримент;
- г) літературний аналіз твору;
- д) бесіда;
- е) астрологічний прогноз.

12. До основних завдань практичного психолога належать:

- а) призначення медикаментозного лікування;
- б) психодіагностика індивідуально-психологічних особливостей;
- в) проведення хірургічних операцій;
- г) психологічне консультування;
- д) розробка та проведення психокорекційних програм і тренінгів;
- е) виписування офіційних медичних довідок про стан здоров'я.

13. Які з наведених принципів належать до етичних вимог у професійній діяльності психолога?

- а) принцип отримання максимального прибутку;
- б) принцип «не нашкодь»;
- в) принцип компетентності;
- г) принцип поширення інформації про клієнтів для реклами своїх послуг;
- д) принцип поваги до особистості клієнта;
- е) принцип нав'язування клієнту власних переконань.

ЧАСТИНА 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання)

14. Уявіть ситуацію: психолог розповів своєму другові деталі особистої проблеми клієнта, з якою той до нього звернувся, не отримавши на це згоди клієнта. Який етичний принцип (або принципи) порушив психолог? Обґрунтуйте свою відповідь та поясніть, як мав би діяти психолог у такій ситуації.

15. Поясніть своїми словами, як знання з психології можуть бути корисними у вашій майбутній професії. Наведіть 2–3 конкретні приклади.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. б; 2. в; 3. в; 4. в; 5. в; 6. в; 7. в; 8. б; 9. в; 10. б; 11. б, в, д; 12. б, г, д; 13. б, в, д.

Тема 2. Пізнавальні психічні процеси

Лекція

Роль пізнавальних психічних процесів у відображенні дійсності та регуляції поведінки людини.

Поняття про відчуття. Види відчуттів. Пороги чутливості. Роль попереднього досвіду в сприйманні.

Природа і функції уваги. Мимовільна, довільна та післядовільна увага. Властивості уваги: концентрація, стійкість, переключення, обсяг, розподіл. Неуважність та її різновиди.

Процеси і закономірності пам'яті. Види пам'яті. Умови продуктивності довільного запам'ятовування. Збереження. Відтворення. Забування. Індивідуальні відмінності пам'яті. Розвиток пам'яті.

Мислення як вища форма пізнавальної діяльності. Порівняння. Аналіз і синтез. Абстрагування і узагальнення. Судження. Умовиводи. Поняття. Види мислення. Взаємозв'язок мови і мислення.

Уява і об'єктивна дійсність. Види уяви. Творча уява та креативний потенціал людини.

Самостійна робота

Вищі психічні функції як система взаємопов'язаних довільних пізнавальних процесів.

Роль відчуттів у пізнавальній діяльності людини. Умови продуктивності довільного запам'ятовування.

Способи створення нових образів.

Практичне заняття

Види та індивідуальні властивості уваги

Закономірності роботи пам'яті.

Мислення та його види.

Творча уява та креативний потенціал людини.

Студенти повинні:

знати систему пізнавальних психічних процесів, загальні закономірності та види відчуттів, сприймання, уваги, пам'яті, мислення та уяви,

уміти розрізняти мимовільні та довільні психічні процеси, використовувати прийоми підтримки уваги та запам'ятовування інформації, виявляти прийоми створення нових образів уяви, аналізувати психологічний вплив інформації на людську психіку та поведінку.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- називати та характеризувати основні пізнавальні психічні процеси: відчуття, сприймання, увагу, пам'ять, мислення та уяву;
- пояснювати роль кожного пізнавального процесу у відображенні дійсності та регуляції поведінки людини;
- описувати загальні закономірності, види та властивості відчуттів, сприймання, уваги, пам'яті, мислення та уяви;
- розрізняти мимовільні та довільні психічні процеси, зокрема увагу та запам'ятовування;
- застосовувати практичні прийоми для підтримки уваги та ефективного запам'ятовування інформації;
- виявляти та наводити приклади основних прийомів створення нових образів в уяві;
- аналізувати, як інформація, що сприймається та переробляється за допомогою пізнавальних процесів, впливає на психіку та поведінку людини.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Щомиті нас оточує безмежний світ інформації: звуки, кольори, запахи, дотики, думки, ідеї. Як ми орієнтуємося в цьому потоці? Як дізнаємося про те, що відбувається навколо нас і всередині нас самих? Як приймаємо рішення, плануємо майбутнє, творимо щось нове? Відповіді на ці питання лежать у площині роботи наших дивовижних інструментів пізнання – пізнавальних психічних процесів.

Саме завдяки відчуттям, сприйманню, увазі, пам'яті, мисленню та уяві ми не просто існуємо, а активно взаємодіємо зі світом, навчаємося, розвиваємося та будуємо своє життя. Ці процеси є основою будь-якої свідомої діяльності, від простого розпізнавання обличчя знайомої людини до розв'язання складних наукових проблем чи створення мистецьких шедеврів.

У вашій майбутній професійній діяльності ефективність роботи значною мірою залежатиме від того, наскільки добре ви вмієте концентрувати увагу, запам'ятовувати важливу інформацію, аналізувати ситуації, приймати обґрунтовані рішення та творчо підходити до виконання завдань.

У цьому розділі ми детально розглянемо кожен із пізнавальних психічних процесів, розкриємо їхні закономірності, види та властивості. Ви дізнаєтеся, як вони взаємопов'язані, як їх можна розвивати та ефективніше використовувати у навчанні, роботі та повсякденному житті. Запрошуємо вас у захопливу подорож світом людського пізнання!

2.1. Роль пізнавальних психічних процесів у відображенні дійсності та регуляції поведінки людини.

Пізнавальні психічні процеси – це психічні явища, які забезпечують отримання, переробку, збереження та використання інформації з навколишнього світу та внутрішнього стану організму. Вони є основою нашого знання про світ і самих себе.

Основні пізнавальні психічні процеси:

- Відчуття: відображення окремих властивостей предметів і явищ при їх безпосередньому впливі на органи чуття.
- Сприймання: відображення предметів і явищ у цілому, в сукупності їхніх властивостей, при безпосередньому впливі на органи чуття.
- Увага: спрямованість і зосередженість психічної діяльності на певному об'єкті.
- Пам'ять: процеси запам'ятовування, збереження, відтворення та забування інформації.
- Мислення: узагальнене та опосередковане відображення дійсності в її істотних зв'язках і відношеннях.
- Уява (фантазія): створення нових образів на основі попереднього досвіду.

Роль пізнавальних процесів:

1. Відображення дійсності: Вони дозволяють нам отримувати інформацію про властивості предметів (колір, форма, запах), їх просторове розташування, рух, а також про складніші явища, зв'язки та закономірності. Це відображення може бути як безпо-

середнім (відчуття, сприймання), так і опосередкованим (мислення, уява).

2. Регуляція поведінки та діяльності: На основі отриманої та переробленої інформації людина планує свої дії, ставить цілі, контролює їх виконання та коригує поведінку. Наприклад, побачивши червоний сигнал світлофора (сприймання), ми зупиняємося (регуляція поведінки). Згадавши про важливе доручення (пам'ять), ми приступаємо до його виконання. Проаналізувавши ситуацію (мислення), ми обираємо найкращий спосіб дії.

3. Адаптація до середовища: Пізнавальні процеси допомагають людині пристосовуватися до умов навколишнього середовища, орієнтуватися в ньому та ефективно взаємодіяти.

4. Накопичення досвіду та знань: Завдяки пам'яті та мисленню людина засвоює індивідуальний та суспільно-історичний досвід, що є основою для її розвитку та навчання.

Всі пізнавальні процеси тісно взаємопов'язані і функціонують як єдина система, забезпечуючи цілісне пізнання світу та ефективну поведінку.

2.2. Поняття про відчуття. Види відчуттів. Пороги чутливості. Роль попереднього досвіду в сприйманні.

Поняття про відчуття

Відчуття – це найпростіший пізнавальний психічний процес, який полягає у відображенні окремих властивостей предметів і явищ об'єктивного світу, а також внутрішніх станів організму при їх безпосередньому впливі на відповідні органи чуття (аналізатори). Відчуття є джерелом наших знань про світ.

Види відчуттів:

Залежно від розташування рецепторів (чутливих нервових закінчень) та характеру подразника, відчуття поділяють на три основні групи:

1. Екстероцептивні відчуття: Відображають властивості предметів і явищ зовнішнього світу. До них належать:

- *Зорові*: колір, світло, форма.
- *Слухові*: звуки, їх висота, гучність, тембр.
- *Нюхові*: запахи.
- *Смакові*: солодке, кисле, солоне, гірке.

- *Дотикові (тактильні)*: дотик, тиск, текстура.
- *Температурні*: тепло, холод.
- *Больові (шкірні)*: біль від зовнішніх ушкоджень.

2. Інтероцептивні (органічні) відчуття: Сигналізують про стан внутрішніх органів та процеси в організмі (наприклад, відчуття голоду, спраги, нудоти, болю у внутрішніх органах). Вони часто мають дифузний, нечітко локалізований характер.

3. Пропріоцептивні відчуття (відчуття руху та положення тіла): Надають інформацію про положення нашого тіла в просторі, рухи окремих його частин, напруження м'язів. До них належать:

- Кінестетичні (рухові) відчуття.
- Статичні відчуття (відчуття рівноваги).

Пороги чутливості

Чутливість наших аналізаторів не безмежна. Існують певні межі інтенсивності подразника, в яких виникає відчуття.

- Абсолютний нижній поріг чутливості: Мінімальна сила подразника, яка ледь викликає відчуття. Наприклад, найслабший звук, який ми можемо почути, або найменша кількість цукру, розчиненого у воді, яку ми можемо відчутти на смак.

- Абсолютний верхній поріг чутливості: Максимальна сила подразника, при якій ще зберігається адекватне відчуття. Подальше збільшення сили подразника викликає біль або руйнування рецептора (наприклад, дуже гучний звук, який викликає біль у вухах).

- Поріг розрізнення (диференційний поріг): Мінімальна різниця в інтенсивності двох подразників, яку людина здатна помітити. Наприклад, наскільки потрібно змінити вагу предмета, щоб ми відчули, що він став важчим або легшим.

Чутливість може змінюватися під впливом різних факторів (втома, тренування, адаптація, взаємодія відчуттів).

Роль попереднього досвіду в сприйманні (Аперцепція)

Хоча відчуття відображають окремі властивості, сприймання (або сприйняття) – це складніший процес відображення предметів і явищ у цілому, в сукупності їх властивостей, при їх безпосе-

редньому впливі на органи чуття. Сприймання не є простою сумою відчуттів. Воно завжди є осмисленим та активним процесом.

На характер нашого сприймання значною мірою впливає наш попередній досвід, знання, інтереси, установки, потреби, емоційний стан. Ця залежність сприймання від попереднього досвіду та індивідуальних особливостей особистості називається аперцепцією.

- *Приклад.* Дивлячись на незнайомий механізм, інженер та людина без технічної освіти сприймуть його по-різному. Інженер побачить знайомі деталі, зрозуміє можливий принцип роботи, спираючись на свої знання та досвід. Людина без відповідного досвіду побачить лише набір незрозумілих металевих частин.

- *Інший Приклад.* Голодна людина може сприймати нейтральні зображення як щось пов'язане з їжею. Аперцепція робить наше сприймання індивідуалізованим та осмисленим.

2.3. Природа і функції уваги. Мимовільна, довільна та післядовільна увага. Властивості уваги. Неуважність та її різновиди.

Природа і функції уваги

Увага – це спрямованість і зосередженість психічної діяльності людини на певному об'єкті (предметі, явищі, думці, діяльності) при одночасному відволіканні від інших. Увага сама по собі не є окремим пізнавальним процесом (як відчуття чи пам'ять), але вона є необхідною умовою для ефективного протікання будь-якої психічної діяльності.

Функції уваги:

- *Відбір (селекція) інформації:* Увага допомагає виокремити значущі подразники з величезного потоку інформації, що надходить до нас.

- *Спрямування та утримання активності:* Увага дозволяє зосередити психічні ресурси на певному об'єкті чи діяльності протягом необхідного часу.

- *Регуляція та контроль діяльності:* Увага забезпечує свідомий контроль за ходом виконання дій, дозволяє помічати помилки та вчасно їх виправляти.

- *Підвищення ефективності пізнавальних процесів:* Зосереджена увага покращує якість сприймання, запам'ятовування, мислення.

Види уваги

1. Мимовільна увага (ненавмисна, пасивна): Виникає без свідомого наміру людини, без вольових зусиль, під впливом сильних, нових, незвичних або значущих для особистості подразників.

- *Причини виникнення:* інтенсивність подразника (гучний звук, яскраве світло), його новизна, контраст, рух, а також відповідність інтересам та потребам людини.

- *Приклад.* Раптовий гуркіт грому на вулиці мимоволі поверне вашу увагу. Цікава реклама з яскравими картинками також може захопити вашу увагу ненавмисно.

2. Довільна увага (навмисна, активна): Виникає внаслідок свідомої постановки мети та вимагає вольових зусиль для її утримання. Вона необхідна при виконанні завдань, які самі по собі можуть бути нецікавими, але є важливими.

- *Причини виникнення:* усвідомлення мети діяльності, необхідність докласти зусиль.

- *Приклад.* Уважне слухання лекції викладача, навіть якщо тема складна або втома дається взнаки. Виконання нудного, але необхідного робочого завдання.

3. Післядовільна увага: Виникає на основі довільної уваги, коли діяльність настільки захоплює людину, що для підтримки уваги вже не потрібні вольові зусилля. Діяльність стає цікавою сама по собі.

- *Приклад.* Студент починає готуватися до іспиту з довільною увагою, але в процесі роботи матеріал його захоплює, і він продовжує працювати з інтересом, не помічаючи часу.

Властивості уваги

- *Концентрація* – ступінь зосередженості уваги на одному об'єкті при відволіканні від інших. Чим вища концентрація, тим глибше ми занурюємося в діяльність.

- *Стійкість* – тривалість утримання уваги на одному об’єкті чи діяльності. Стійкість залежить від інтересу до об’єкта, складності завдання, наявності відволікаючих факторів.
- *Переключення* – свідоме та осмислене перенесення уваги з одного об’єкта на інший або з однієї діяльності на іншу у зв’язку з постановкою нового завдання.
- *Обсяг* – кількість об’єктів, які людина може одночасно чітко сприйняти та утримати в центрі уваги за короткий проміжок часу (зазвичай 5-7 елементів).
- *Розподіл* – здатність одночасно утримувати в центрі уваги кілька різнорідних об’єктів або виконувати кілька видів діяльності. Ця властивість розвивається з досвідом, але її можливості обмежені. (Наприклад, водій одночасно стежить за дорогою, знаками, показаннями приладів).

Неуважність та її різновиди

Неуважність – це нездатність зосередитися на потрібному об’єкті чи діяльності.

- Справжня неуважність пов’язана зі слабкістю довільної уваги, невмінням зосередитися, легким відволіканням. Часто спостерігається при втомі, хворобі.
- Удавана неуважність («професорська») є наслідком надмірної концентрації уваги на одному об’єкті (наприклад, на своїх думках, важливій проблемі), через що людина не помічає того, що відбувається навколо.

2.4. Процеси і закономірності пам’яті. Види пам’яті. Умови продуктивності довільного запам’ятовування. Збереження. Відтворення. Забування. Індивідуальні відмінності пам’яті. Розвиток пам’яті.

Пам’ять – це складний психічний процес, який полягає в закріпленні (запам’ятовуванні), збереженні, наступному відтворенні та забуванні минулого досвіду (інформації, вражень, дій). Пам’ять пов’язує минуле людини з її сьогоденням і майбутнім, є основою навчання, розвитку інтелекту та формування особистості.

Процеси пам'яті:

1. Запам'ятовування (кодування) – Процес закріплення нової інформації та вражень у пам'яті, зв'язування їх з уже наявним досвідом.

2. Збереження (ретенція) – Процес утримання засвоєної інформації в пам'яті протягом певного часу. Збереження може бути активним (інформація переробляється, систематизується) або пасивним.

3. Відтворення (видобування) – Процес актуалізації (виведення «на поверхню» свідомості) раніше запам'ятованої інформації. Форми відтворення:

- *Впізнання* – Відтворення об'єкта або інформації при повторному сприйманні. (Наприклад, впізнати знайому людину на вулиці).

- *Згадування* – Відтворення інформації без повторного сприймання об'єкта. Може бути довільним (коли ми цілеспрямовано щось згадуємо) або мимовільним (коли спогади виникають самі по собі).

- *Пригадування* – Найактивніша форма відтворення, що вимагає значних волевих та розумових зусиль для пошуку потрібної інформації в пам'яті.

4. Забування – Процес втрати доступу до раніше запам'ятованої інформації, неможливість її відтворити або впізнати. Забування може бути повним або частковим, тимчасовим або тривалим.

Види пам'яті:

1. За характером психічної активності, що переважає в діяльності:

- *Рухова (моторна) пам'ять* – запам'ятовування, збереження та відтворення рухів (наприклад, вміння писати, їздити на велосипеді, танцювати).

- *Емоційна пам'ять* – пам'ять на пережиті почуття та емоційні стани (наприклад, спогади про радісну подію або пережитий страх).

- *Образна пам'ять* – запам'ятовування, збереження та відтворення образів (зорових, слухових, нюхових, смакових, дотикових).

- *Словесно-логічна пам'ять* – запам'ятовування, збереження та відтворення думок, понять, суджень, виражених у словесній формі. Це специфічно людський вид пам'яті, основа засвоєння знань.

2. За тривалістю збереження інформації:

- *Сенсорна (миттєва) пам'ять* – дуже коротке (долі секунди) збереження слідів від подразників, що діють на органи чуття.

- *Короткочасна пам'ять (робоча)* – збереження невеликого обсягу інформації (близько 7 ± 2 елементів) протягом короткого часу (близько 20–30 секунд) без спеціального повторення. Вона забезпечує обробку поточної інформації.

- *Довготривала пам'ять* – збереження інформації протягом тривалого часу, іноді – всього життя. Обсяг довготривалої пам'яті практично необмежений.

3. За характером мети діяльності (ступенем вольової регуляції):

- *Мимовільна пам'ять* – запам'ятовування та відтворення відбуваються без спеціально поставленої мети, без вольових зусиль (наприклад, мимоволі запам'ятовується яскрава подія або те, що викликало сильний інтерес).

- *Довільна пам'ять* – запам'ятовування та відтворення відбуваються цілеспрямовано, з докладанням вольових зусиль (наприклад, заучування вірша, підготовка до іспиту).

Умови продуктивності довільного запам'ятовування:

- Постановка чіткої мети – усвідомлення того, що і для чого потрібно запам'ятати.

- Мотивація та інтерес – чим важливіший і цікавіший матеріал, тим краще він запам'ятовується.

- Розуміння матеріалу – осмислене запам'ятовування (логічне) набагато ефективніше за механічне заучування (зубріння).

- Структурування матеріалу – поділ матеріалу на смислові частини, виділення головного, складання плану, схем, таблиць.

- Активна розумова робота – порівняння, аналіз, узагальнення матеріалу, встановлення зв'язків з уже відомим.

- Повторення – раціонально організоване повторення (не часте й механічне, а розподілене в часі, з перервами, з активним відтворенням).

- Емоційне забарвлення – матеріал, що викликає емоційний відгук, запам'ятовується краще.

- Використання різних видів пам'яті: Наприклад, при вивченні іноземних слів поєднувати зорове запам'ятовування написання, слухове – вимови, та рухове – прописування.

Забування – це природний процес, який має і позитивне значення (дозволяє позбутися зайвої, неактуальної інформації). Причини забування: недостатнє засвоєння матеріалу, тривале невикористання інформації, інтерференція (негативний вплив попередньої або наступної інформації), негативні емоційні стани.

Індивідуальні відмінності пам'яті: люди відрізняються за швидкістю, точністю, міцністю запам'ятовування, переважанням певних видів пам'яті.

Розвиток пам'яті. Пам'ять можна і потрібно розвивати. Основні шляхи: тренування довільного запам'ятовування, освоєння раціональних прийомів запам'ятовування (мнемотехнік), розвиток уваги, мислення, організація своєї розумової праці.

2.5. Мислення як вища форма пізнавальної діяльності. Розумові операції. Форми мислення. Види мислення. Взаємозв'язок мови і мислення.

Мислення – це вищий пізнавальний психічний процес узагальненого та опосередкованого відображення дійсності в її істотних зв'язках і відношеннях, а також процес постановки та розв'язання проблем. Мислення дозволяє нам виходити за межі безпосередньо даного в відчуттях і сприйманні, пізнавати приховані властивості, причини та наслідки.

Основні розумові операції:

- Порівняння – встановлення схожості та відмінності між предметами та явищами.

- Аналіз – мисленнєве розчленування цілого на частини, виділення окремих ознак, властивостей, зв'язків.

- Синтез – мисленнєве об'єднання частин, ознак, властивостей у єдине ціле. Аналіз і синтез нерозривно пов'язані.

- Абстрагування – мисленнєве виділення істотних властивостей і зв'язків предмета чи явища та відволікання від неістотних, другорядних.

- Узагальнення – мисленнєве об'єднання предметів чи явищ за їхніми спільними та істотними ознаками.

Форми мислення:

- Поняття – форма мислення, що відображає загальні та істотні властивості предметів і явищ дійсності, закріплені у слові. (Наприклад, поняття «стіл», «студент», «справедливість»).
- Судження – форма мислення, в якій щось стверджується або заперечується про предмети, їхні властивості чи відношення між ними. Судження виражається у формі речення. (Наприклад, «Сонце світить», «Деякі студенти є відмінниками»).
- Умовивід – форма мислення, за допомогою якої з одного або кількох суджень (засновок) виводиться нове судження (висновок). (Наприклад, «Всі метали проводять електричний струм (засновок 1). Мідь – це метал (засновок 2). Отже, мідь проводить електричний струм (висновок)»).

Види мислення:

1. За формою:

- *Наочно-дійове мислення* – розв'язання задач здійснюється шляхом практичних дій з реальними предметами (характерне для раннього дитинства, але присутнє і в дорослих).
- *Наочно-образне мислення* – розв'язання задач відбувається шляхом оперування образами предметів та явищ (наприклад, уява архітектора, який «бачить» майбутню будівлю).
- *Словесно-логічне (абстрактне) мислення* – розв'язання задач здійснюється за допомогою понять, логічних операцій, без безпосередньої опори на сприймання чи образи. Це найвищий рівень розвитку мислення.

2. За характером розв'язуваних завдань:

- *Теоретичне мислення* – спрямоване на пізнання загальних закономірностей, побудову теорій.
- *Практичне мислення* – спрямоване на розв'язання конкретних практичних завдань.

3. За ступенем новизни та оригінальності:

- *Репродуктивне мислення* – застосування вже відомих знань та способів дій.

- *Творче (продуктивне) мислення* – створення нових ідей, знаходження оригінальних рішень.

4. Інші види: інтуїтивне, дискурсивне, критичне мислення.

Взаємозв'язок мови і мислення:

Мислення людини нерозривно пов'язане з мовою. Мова є інструментом мислення:

- Думки формулюються та існують за допомогою слів та граматичних структур мови.

- Мова дозволяє закріплювати результати мислення (поняття, судження).

- Мова є засобом обміну думками між людьми.

- Водночас мислення збагачує мову, сприяє її розвитку. Хоча існують і форми невербального мислення (наприклад, в образах), словесно-логічне мислення є домінуючим у дорослої людини.

2.6. Уява і об'єктивна дійсність. Види уяви. Творча уява та креативний потенціал людини.

Уява (фантазія) – це психічний процес створення нових образів (уявлень про предмети та явища, які ніколи не сприймалися або не існують у такій формі) на основі раніше сприйнятого та переробленого досвіду. Уява дозволяє виходити за межі реальності, передбачати майбутнє, планувати діяльність, творити.

Уява і об'єктивна дійсність:

Хоча уява створює нові образи, вона завжди спирається на матеріали, отримані з реального світу через відчуття, сприймання та пам'ять. Навіть найфантастичніші образи є комбінацією елементів дійсності. Уява не відриває людину від реальності, а допомагає її глибше пізнавати та перетворювати.

Види уяви:

1. За ступенем активності:

- *Пасивна уява* – образи виникають мимоволі, без спеціального наміру (наприклад, сновидіння, мрії, марення). Пасивна уява може бути навмисною (мрії – образи бажаного майбутнього) і ненавмисною (марення при втомі, безсонні).

- *Активна уява* – образи створюються цілеспрямовано, вольовим зусиллям.

2. За характером створюваних образів (в активній уяві):

- *Відтворювальна (репродуктивна) уява* – створення образів об'єктів на основі їхнього опису, креслення, схеми (наприклад, уява читача, який створює образи героїв книги за описом автора; уява інженера, що розглядає креслення).
- *Творча уява* – самостійне створення нових, оригінальних образів, ідей, які втілюються в продуктах діяльності (наукові відкриття, винаходи, мистецькі твори).

Творча уява та креативний потенціал людини:

Творча уява є основою креативності – здатності людини до творчості, створення нового, оригінального. Креативний потенціал включає не лише розвинену уяву, але й певні риси особистості (допитливість, сміливість, незалежність мислення, відкритість новому досвіду), а також знання та вміння у відповідній галузі.

Способи створення нових образів в уяві (прийоми фантазування):

- *Аглотинація*: «Склеювання» частин різних об'єктів в новий, незвичайний образ (наприклад, кентавр – людина-кінь, русалка).
- *Гіперболізація/літота*: Перебільшення або применшення розмірів, сили, кількості ознак об'єкта (наприклад, велетень, Дюймовочка).
- *Загострення (акцентування)*: Підкреслення, виділення певної риси чи частини об'єкта (наприклад, карикатури).
- *Типізація*: Виділення типових, характерних рис для певної групи об'єктів та втілення їх у конкретному образі (наприклад, створення літературного образу, що уособлює певний соціальний тип).
- *Схематизація*: Спрощення образу, виділення лише основних контурів, структури.
- *Аналогія*: Створення нового образу за схожістю з уже відомим.

Розвиток уяви є важливим завданням, оскільки вона необхідна не лише в мистецтві чи науці, але й у повсякденному житті для вирішення нестандартних завдань, планування, знаходження виходу зі складних ситуацій.

СЛОВНИК

Пізнавальні психічні процеси – це процеси, за допомогою яких людина отримує, обробляє, зберігає та використовує інформацію про навколишній світ. До них належать: відчуття, сприймання, увага, пам'ять, мислення, уява.

Відчуття – це психічний процес, який виникає внаслідок безпосереднього впливу подразника на органи чуття. Види: зорові, слухові, нюхові, смакові, дотикові, органічні, кінестетичні.

Пороги чутливості – мінімальна та максимальна інтенсивність подразника, за якої ще/вже виникає відчуття.

Роль досвіду у сприйманні полягає в тому, що минулий досвід дозволяє нам швидше і точніше інтерпретувати інформацію.

Увага – це спрямованість і зосередженість психіки на певному об'єкті. Її види: мимовільна (виникає без зусиль), довільна (усвідомлена і керована), післядовільна (автоматизована, але керована).

Властивості уваги:

- Концентрація – здатність зосереджено утримувати увагу.
- Стійкість – тривале утримання уваги.
- Переключення – здатність переключатися з одного об'єкта на інший.
- Обсяг – кількість об'єктів, які людина може одночасно утримувати в полі уваги.
- Розподіл – здатність одночасно виконувати кілька дій.

Неуважність – ослаблена здатність до зосередження; може бути справжньою (через втому, захворювання) або уявною (зосередженість на іншому об'єкті).

Пам'ять – це здатність зберігати, відтворювати та використовувати досвід.

Види пам'яті: зорову, слухову, емоційну, моторну, словесно-логічну, механічну, образну, логічну, короткочасну, довготривалу.

Процеси пам'яті: запам'ятовування (мимовільне, довільне), збереження, відтворення, забування.

Продуктивне запам'ятовування потребує: осмислення матеріалу, повторення, використання асоціацій, встановлення зв'язків.

Розвиток пам'яті можливий через спеціальні вправи, тренування та використання мнемотехнік.

Мислення – це процес опосередкованого і узагальненого пізнання дійсності.

Операції мислення: аналіз, синтез, порівняння, абстрагування, узагальнення.

Форми: судження, умовиводи, поняття.

Види мислення: наочно-дійове, наочно-образне, абстрактно-логічне.

Мова і мислення тісно пов'язані – мова є засобом оформлення думки.

Уява – це процес створення нових образів на основі минулого досвіду.

Види уяви: мимовільна, довільна, відтворююча, творча.

Уява творча сприяє розв'язанню нестандартних задач, генеруванню ідей, створенню інновацій. Креативний потенціал особистості можна розвивати за допомогою вправ, тренінгів, арттерапії.

КЕЙСИ ТА ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Кейс 1. «Плутанина в офісі»

Офіс-менеджер Антон не може зосередитися на завданні, часто забуває доручення, відволікається на телефон.

Запитання до кейсу:

- Які властивості уваги порушені у героя?
- Які практичні поради допомогли б йому покращити ситуацію?

Вправа 1. «Асортимент пам'яті»

Студентам дається перелік дій (читання, переписування, слухання лекції, гра в асоціації, вивчення схем). Завдання – визначити, які види пам'яті задіяні в кожному випадку.

Вправа 2. «Фантазія за 2 хвилини»

Завдання: за 2 хвилини уявити і описати новий офісний гаджет, якого ще не існує. Обговорення – як працювала уява, які джерела використано (досвід, фантазія тощо).

Завдання для самостійної роботи

1. Прочитати додаткову статтю «Вища нервова діяльність і довільні психічні процеси».

2. Написати коротке есе: «Як я використовую прийоми покращення пам'яті у повсякденному житті».

3. Підготувати приклади з життя, які демонструють роботу різних видів мислення (по 1 прикладу на кожен вид).
4. Створити 3 образи уяви на основі: звуку, запаху, фрази.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. *Що є першим етапом обробки інформації людиною?*
 - а) увага;
 - б) мислення;
 - в) відчуття;
 - г) уява.
2. *Яка властивість уваги відповідає за тривале зосередження?*
 - а) обсяг;
 - б) переключення;
 - в) стійкість;
 - г) розподіл.
3. *Який вид мислення використовує абстрактні поняття?*
 - а) наочно-дійове;
 - б) наочно-образне;
 - в) абстрактно-логічне;
 - г) емпіричне.
4. *Відтворення – це:*
 - а) закріплення інформації;
 - б) процес забування;
 - в) відновлення збереженого матеріалу;
 - г) усвідомлення змісту.
5. *Умова ефективного запам'ятовування:*
 - а) вивчення перед сном;
 - б) мимовільність;
 - в) осмислення та повторення;
 - г) швидкість читання.
6. *До мимовільної уваги належить:*
 - а) уважне читання;
 - б) реакція на гучний звук;

- в) зосереджене слухання;
 - г) спрямування зусиль.
7. *Яка функція уяви пов'язана з креативністю?*
- а) відтворююча;
 - б) творча;
 - в) мимовільна;
 - г) пасивна.
8. *Пам'ять, яка зберігає інформацію на тривалий час:*
- а) оперативна;
 - б) короткочасна;
 - в) довготривала;
 - г) образна.
9. *Переключення уваги – це:*
- а) здатність бачити кілька об'єктів;
 - б) перехід фокусу з одного об'єкта на інший;
 - в) стійкість уваги;
 - г) швидкість запам'ятовування.
10. *Який вид пам'яті допомагає згадати запах кави?*
- а) образна;
 - б) емоційна;
 - в) словесно-логічна;
 - г) моторна.
11. *Абстрагування – це:*
- а) встановлення схожості;
 - б) відокремлення істотного від другорядного;
 - в) механічне запам'ятовування;
 - г) переключення уваги.
12. *Що з наведеного належить до психічних процесів?*
- а) темперамент;
 - б) уява;
 - в) риси характеру;
 - г) мотивація.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

13. Які властивості притаманні увазі?

- а) концентрація;
- б) переключення;
- в) умовивід;
- г) розподіл.

14. Виберіть прийоми, які підвищують ефективність запам'ятовування:

- а) повторення;
- б) осмислення;
- в) пасивне слухання;
- г) використання асоціацій.

15. Які види мислення виокремлюють у психології?

- а) наочно-дійове;
- б) абстрактно-логічне;
- в) наочно-образне;
- г) психоемоційне.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ! Відповіді до тестових завдань:

1. В; 2. В; 3. В; 4. В; 5. В; 6. Б; 7. Б; 8. В; 9. Б; 10. А; 11. Б; 12. Б;
13. А, Б, Г; 14. А, Б, Г; 15. А, Б, В.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді на кейси

Кейс 1. «Плутанина в офісі»

Опис ситуації: Офіс-менеджер Антон не може зосередитися на завданні, часто забуває доручення, відволікається на телефон.

1. **Які властивості уваги порушені у героя?**

- **Концентрація** – Антон не може зосередитися на одному завданні.
- **Стійкість** – він не може тривалий час утримувати увагу на робочому процесі.
- **Розподіл** – можливо, він намагається одночасно виконувати кілька справ, але неуспішно.

- **Переключення** – неефективне, якщо він «застрягає» на неважливому (наприклад, телефоні) й не повертається до основного завдання.

2. Які причини можуть лежати в основі такої поведінки?

- Перевтома, відсутність внутрішньої мотивації.
- Низький рівень довільної уваги.
- Відволікаючі фактори навколишнього середовища (сповіщення, шум тощо).
- Недостатнє планування та організація робочого часу.

3. Які практичні поради допомогли б йому покращити ситуацію?

- Використання техніки «Pomodoro» (чіткі 25-хвилинні блоки роботи з короткими перервами).
- Вимкнення сповіщень на телефоні/комп'ютері під час зосередженої роботи.
- Ведення списку справ (to-do list) з розстановкою пріоритетів.
- Практики усвідомленості (mindfulness), дихальні вправи для зниження тривожності.
- Використання методу «одне завдання за раз» для тренування концентрації.

Вправа 1. «Асортимент пам'яті»

Завдання. Студентам надано перелік дій. Необхідно визначити, які види пам'яті активуються в кожному випадку.

| Дія | Види пам'яті |
|--------------------------------|---|
| Читання тексту вголос | Словесно-логічна, зорово-слухова |
| Переписування з підручника | Моторна, зорово-образна, словесно-логічна |
| Слухання лекції | Слухова, словесно-логічна |
| Гра в асоціації | Образна, емоційна |
| Вивчення інформації за схемами | Зорово-образна, логічна |

Висновки. Запам'ятовування буде ефективнішим, якщо залучати кілька видів пам'яті одночасно (мультиmodalний підхід). Це дозволяє створити стійкі асоціативні зв'язки.

Вправа 2. «Фантазія за 2 хвилини»

Завдання. Створити уявний образ нового офісного гаджета та описати його.

Еталонні критерії оцінювання відповіді:

1. Чи включено минулий досвід?

- Чи спирається образ на реальні пристрої, знайомі функції (наприклад, планшет, навушники)?

2. Чи є в образі новизна/трансформація реального?

- Наприклад, «пристрій, що проєктує голограму вашого календаря у повітрі».

- Який вид уяви використано?

- Творча – створено принципово новий пристрій.

- Відтворююча – якщо гаджет змальовано за вже існуючими прикладами.

- Мимовільна/довільна – залежить від рівня свідомого контролю.

3. Чи виявляється креативність?

- Наскільки образ несподіваний, корисний, оригінальний.

Приклад еталонної відповіді:

«Гаджет «ThinkPrint» – пристрій, який друкує думки у вигляді кольорових схем просто в повітрі. Ви лише зосереджуєтеся на ідеї – і бачите перед собою карту її реалізації. Він реагує на емоційне забарвлення думок і підсвічує негативні зони червоним, позитивні – зеленим».

Тема 3. Емоційна сфера особистості

Лекція

Загальне уявлення про емоційну сферу. Емоції і потреби людей. Функції емоцій.

Настрій. Афекти. Пристрасті. Фрустрація. Стрес. Кризові стани. Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

Діагностика особливостей емоційної сфери.

Самостійна робота

Види емоцій і почуттів.

Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР).

Практичне заняття

Сутність емоцій та їх функції.

Види емоцій та почуттів.

Саморегуляція емоційної сфери.

Студенти повинні:

знати сутність та прояви різних форм емоційної сфери – настроїв, афектів, пристрастей, фрустрація, стрес, кризові стани, стан ПТСР;

уміти за емоційними проявами розпізнавати потреби людини, застосовувати прийоми саморегуляція емоційної сфери у стресових ситуаціях.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати сутність емоцій та почуттів, їхній зв'язок з потребами людини та основні функції;
- розрізняти та характеризувати різні форми та прояви емоційної сфери: настроїв, афектів, пристрастей, фрустрацію, стрес, кризові стани та посттравматичний стресовий розлад (ПТСР);
- наводити приклади різних видів емоцій та почуттів;
- розпізнавати потреби людини на основі її емоційних проявів;
- застосовувати доступні прийоми саморегуляції емоційного стану в стресових та повсякденних ситуаціях;
- розуміти важливість дбайливого ставлення до власної емоційної сфери та оточуючих.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Світ людських переживань – безмежний, яскравий та динамічний. Радість від зустрічі з другом, хвилювання перед іспитом, захоплення від перегляду цікавого фільму, сум від невдачі, гнів на несправедливість – усе це невід’ємна частина нашого життя, це наші емоції та почуття. Емоційна сфера є однією з найважливіших складових психіки особистості. Вона надає кольору нашому існуванню, спонукає до дій, допомагає розуміти себе та інших, сигналізує про наші потреби та стан.

Уміння розпізнавати власні емоції та емоції оточуючих, розуміти їхні причини та керувати їхніми проявами – важлива умова психологічного благополуччя, успішного спілкування та ефектively діяльності. Для майбутніх фахівців, робота яких тісно пов’язана з людьми та часто відбувається в напруженому ритмі, розвинена емоційна компетентність є запорукою професіоналізму та запобігання емоційному вигоранню. Цей розділ допоможе вам заглибитися у світ людських емоцій, зрозуміти їхню природу, різноманітність та навчитися краще керувати власним емоційним станом.

3.1. Загальне уявлення про емоційну сферу. Емоції і потреби. Функції емоцій.

Загальне уявлення про емоційну сферу

Емоційна сфера особистості – це сукупність психічних явищ, що відображають суб’єктивне ставлення людини до себе, до інших людей, до предметів та явищ навколишньої дійсності, а також до результатів власної діяльності. До основних компонентів емоційної сфери належать емоції, почуття та емоційні стани (настрій, афект, стрес тощо).

Емоції і потреби людей

Емоції та почуття тісно пов’язані з *потребами* людини – її потребою в чомусь необхідному для нормального існування та розвитку.

- **Позитивні емоції** (радість, задоволення, захоплення) зазвичай виникають тоді, коли потреби людини задовольняються. Вони сигналізують про сприятливий стан справ.

- **Негативні емоції** (сум, гнів, страх, розчарування) часто є сигналом того, що певна потреба не задоволена, або існує загроза її задоволенню. Вони спонукають до зміни ситуації. Наприклад, відчуття голоду (фізіологічна потреба) супроводжується негативними емоціями, а смачна їжа (задоволення потреби) викликає задоволення. Потреба у спілкуванні, якщо вона не реалізується, може викликати почуття самотності, а дружня розмова – радість. Розуміння цього зв'язку допомагає краще аналізувати причини власних емоційних станів та емоцій інших людей.

Функції емоцій

Емоції виконують низку важливих функцій у житті людини:

1. **Сигнальна (оцінна) функція:** Емоції сигналізують про значущість для людини тих чи інших об'єктів, ситуацій, про задоволення чи незадоволення її потреб. Вони дають швидко, узагальнену оцінку того, що відбувається («добре» чи «погано», «безпечно» чи «небезпечно»).

2. **Регуляторна функція:** Емоції впливають на нашу поведінку та діяльність, спрямовуючи та регулюючи її. Позитивні емоції можуть стимулювати активність, а негативні – гальмувати її або спонукати до уникнення чогось.

3. **Мотиваційна (спонукальна) функція:** Сильні емоційні переживання можуть стати потужним мотивом до діяльності, спонукати до досягнення цілей або подолання перешкод.

4. **Комунікативна функція:** Емоції допомагають нам передавати іншим людям інформацію про наш внутрішній стан, ставлення до чогось або когось. Міміка, жести, інтонація голосу є важливими засобами невербального спілкування, що виражають емоції.

5. **Захисна функція:** Деякі емоції (наприклад, страх) можуть попереджати про небезпеку та мобілізувати організм для її уникнення або подолання.

6. **Підкріплювальна функція:** Емоції беруть участь у процесах навчання та запам'ятовування. Те, що викликало сильні емоції (як позитивні, так і негативні), запам'ятовується краще.

3.2. Основні форми емоційних переживань та станів

Емоційна сфера людини проявляється в різноманітних формах, що відрізняються за інтенсивністю, тривалістю та впливом на поведінку.

- **Настрій:** Це відносно стійкий, слабо виражений емоційний стан, який забарвлює всю психічну діяльність людини протягом певного часу (від кількох годин до кількох днів чи навіть тижнів). Настрій може бути радісним, сумним, спокійним, тривожним тощо. Він залежить від загального стану здоров'я, успіхів чи невдач, стосунків з оточуючими, а іноді й від зовнішніх факторів (погода, приємні чи неприємні події).

- **Афекти:** Це дуже сильні, бурхливі та короткочасні емоційні реакції, які повністю захоплюють психіку людини та можуть супроводжуватися втратою самоконтролю, змінами у фізіологічних функціях (почервоніння, збліднення, прискорене серцебиття). Приклади афектів: напад сильного гніву, жаху, відчаю, бурхливої радості. В стані афекту людина може здійснювати необдумані вчинки.

- **Пристрасті:** Це сильні, стійкі та тривалі емоційні прагнення до певного об'єкта чи виду діяльності. Пристрасть підпорядковує собі думки та вчинки людини, стає домінуючим мотивом її поведінки. Пристрасті можуть бути позитивними (наприклад, пристрасть до науки, мистецтва, спорту) та негативними (наприклад, пристрасть до азартних ігор, алкоголю).

- **Фрустрація:** Це особливий емоційний стан, що виникає, коли людина на шляху до досягнення значущої для неї мети стикається з непереборними (або такими, що сприймаються як непереборні) перешкодами. Фрустрація може супроводжуватися розчаруванням, роздратуванням, гнівом, тривогою, апатією. Типові реакції на фрустрацію: агресія, відступ, фіксація на перешкоді, регресія (повернення до більш примітивних форм поведінки).

- **Стрес:** Це стан психічної та фізичної напруги, що виникає у відповідь на дію сильних несприятливих факторів (стресорів) – як фізичних (холод, біль), так і психологічних (конфлікти, іспити, втрати, велика відповідальність). Стрес є неспецифічною реакцією організму, спрямованою на адаптацію до нових умов. Невеликий стрес може бути навіть корисним (мобілізує), але тривалий або надто сильний стрес (дистрес) виснажує організм і може призвести до проблем зі здоров'ям.

- **Кризові стани:** Це особливі, переломні періоди в житті людини, коли вона стикається з ситуаціями, що вимагають значної перебудови її уявлень про світ, себе, свої стосунки, та коли звичні способи подолання труднощів виявляються неефективними. Кризи можуть бути віковими (нормативними, пов'язаними з переходом на новий етап розвитку) та ситуативними (викликаними непередбаченими травматичними подіями – втрата близької людини, роботи, важка хвороба тощо).

- **Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР):** Це важкий психічний стан, який може розвинутися у людей, що пережили або були свідками травматичної події, яка загрожувала життю чи здоров'ю (наприклад, військові дії, терористичні акти, природні катастрофи, насильство). ПТСР характеризується нав'язливими спогадами про подію, уникненням усього, що нагадує про неї, підвищеною тривожністю, дратівливістю, порушеннями сну, труднощами з концентрацією уваги. Важливо знати, що ПТСР – це розлад, який потребує кваліфікованої психологічної та, за потреби, медичної допомоги. Звернення за допомогою в таких випадках є проявом турботи про своє здоров'я.

3.3. Види емоцій і почуттів

Хоча терміни «емоції» та «почуття» часто вживаються як синоніми, в психології їх іноді розрізняють:

- **Емоції** (у вузькому сенсі) розглядають як більш прості, безпосередні реакції на конкретні ситуації чи подразники, часто короточасні (наприклад, радість від подарунка, страх перед собакою).

- **Почуття** – це більш складні, стійкі та узагальнені емоційні ставлення людини до певних об'єктів, людей, ідей, цінностей. Почуття формуються на основі узагальнення багатьох емоцій (наприклад, почуття любові до батьків, почуття патріотизму, почуття відповідальності).

Класифікація емоцій та почуттів:

1. За знаком (валентністю):

- *Позитивні:* радість, задоволення, щастя, любов, симпатія, надія, захоплення.

- *Негативні:* сум, горе, страх, гнів, тривога, розпач, сором, провина, огида.

- *Амбівалентні (двоїсті)*: одночасне переживання суперечливих емоцій стосовно одного об'єкта (наприклад, любов і ненависть, радість і сум).

2. За впливом на активність (стенічність):

- *Стенічні*: підвищують активність, енергійність, мобілізують сили (наприклад, радість, гнів (іноді), спортивний азарт).

- *Астенічні*: знижують активність, викликають пасивність, пригніченість (наприклад, сум, туга, страх (іноді), розпач).

3. За складністю та рівнем узагальнення:

- *Базові (фундаментальні) емоції*: вважаються вродженими, універсальними для всіх людей (наприклад, радість, сум, страх, гнів, здивування, огида – за Полом Екманом).

- *Вищі почуття (складні, соціальні)*: формуються в процесі соціалізації особистості, пов'язані з духовними потребами та цінностями. До них належать:

- ✓ *Інтелектуальні почуття*: пов'язані з пізнавальною діяльністю (цікавість, здивування, сумнів, радість відкриття, почуття гумору).

- ✓ *Моральні (етичні) почуття*: відображають ставлення людини до норм суспільної моралі (почуття обов'язку, відповідальності, совісті, справедливості, патріотизму, дружби, любові, співчуття).

- ✓ *Естетичні почуття*: виникають при сприйманні прекрасного чи потворного в природі, мистецтві, житті (почуття краси, гармонії, піднесеного, трагічного, комічного).

3.4. Саморегуляція емоційної сфери

Саморегуляція емоційної сфери – це здатність людини свідомо керувати своїми емоційними станами та їхніми зовнішніми проявами з метою збереження психологічної рівноваги, адаптації до ситуації та досягнення поставлених цілей. Це не означає придушення емоцій, а скоріше їх усвідомлення, розуміння та конструктивне вираження або трансформацію.

Розпізнавання потреб людини через емоційні прояви: Як ми вже зазначали, емоції тісно пов'язані з потребами. Спостерігаючи за емоціями людини (як своїми, так і чужими), можна зробити припущення про її актуальні потреби:

- Радість, задоволення – ймовірно, важлива потреба задоволена.
 - Сум, апатія – можливо, незадоволена потреба у спілкуванні, визнанні, досягненнях або втрата чогось цінного.
 - Гнів, роздратування – часто сигналізує про фрустрацію (незадоволення потреби через перешкоду) або порушення особистих кордонів.
 - Страх, тривога – вказує на загрозу безпеці, стабільності або незадоволену потребу в захищеності.
 - Цікавість – прояв пізнавальної потреби.
- Уміння «читати» емоції та пов'язувати їх з потребами є важливою складовою емоційного інтелекту та ефективної комунікації.

Прийоми саморегуляції емоційного стану в стресових ситуаціях (та повсякденному житті):

1. **Усвідомлення та прийняття емоції.** Перший крок – це визнати, що ви відчуваєте певну емоцію («Я зараз злюся», «Мені тривожно»), не засуджуючи себе за це.

2. **Дихальні техніки.** Глибоке, повільне дихання (наприклад, вдих на 4 рахунки, затримка на 4, видих на 6–8) допомагає заспокоїтися, знизити фізіологічне збудження.

3. **М'язова релаксація.** Послідовне напруження та розслаблення різних груп м'язів допомагає зняти фізичне напруження, пов'язане зі стресом.

4. **Когнітивна переоцінка (зміна думок).** Спробувати подивитися на ситуацію з іншого боку, знайти в ній позитивні моменти (якщо це можливо), переформулювати негативні думки на більш конструктивні. Наприклад, замість «Це катастрофа!» подумати: «Це складна ситуація, але я можу спробувати знайти рішення».

5. **Фізична активність.** Регулярні фізичні вправи (прогулянки, біг, плавання, танці) допомагають «виплеснути» негативні емоції та знизити рівень стресу.

6. **Переключення уваги.** Тимчасово відволіктися на приємну або нейтральну діяльність (хобі, спілкування з друзями, прослуховування музики, читання).

7. **Використання уяви (візуалізація).** Уявити себе в спокійному, безпечному місці або уявити успішне подолання складної ситуації.

8. **Вербалізація емоцій.** Проговорити свої почуття близькій людині, якій ви довіряєте, або записати їх у щоденник.

9. **Гумор:** Здатність побачити смішне в ситуації може значно знизити емоційне напруження.

10. **Звернення за підтримкою.** Не соромитися просити допомоги у друзів, рідних або фахівців (психологів), якщо самотійно впоратися зі складними емоціями важко.

Важливо пам'ятати, що різні прийоми підходять різним людям, тому варто експериментувати та знаходити ті, що є найефективнішими саме для вас.

3.5. Діагностика особливостей емоційної сфери

Психологи використовують різні методи для дослідження та діагностики емоційної сфери особистості:

- **Спостереження:** За зовнішніми проявами емоцій (міміка, пантоміміка, інтонації голосу, вегетативні реакції).

- **Самозвіти (опитувальники, анкети):** Людина сама описує свої емоційні стани, переживання, ставлення (наприклад, шкали тривожності, депресії, опитувальники емоційного інтелекту).

- **Проективні методики:** Використання неоднозначних стимулів (наприклад, картинки, незавершені речення), на які людина реагує, проєктуючи свої внутрішні стани та переживання (наприклад, тест Роршаха, Тематичний апперцептивний тест – ТАТ). Ці методи вимагають високої кваліфікації психолога для інтерпретації.

- **Аналіз продуктів діяльності:** Малюнки, твори, щоденникові записи можуть дати уявлення про емоційний світ людини.

- **Експериментальні методи:** Створення спеціальних ситуацій для вивчення емоційних реакцій.

- **Фізіологічні методи:** Реєстрація фізіологічних показників, що супроводжують емоції (частота серцевих скорочень, артеріальний тиск, шкірно-гальванічна реакція).

Діагностика допомагає краще зрозуміти особливості емоційної сфери конкретної людини, виявити можливі проблеми та надати необхідну допомогу.

Висновок. Емоційна сфера є невід'ємною та надзвичайно важливою частиною нашого життя. Емоції та почуття роблять

нас людьми, збагачують наш досвід, спонукають до дій та допомагають будувати стосунки. Розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, вміння керувати своїм емоційним станом – це шлях до внутрішньої гармонії, психологічного здоров'я та успішної самореалізації. Особливо важливо дбати про свою емоційну сферу в складні часи, не боятися визнавати свої переживання та, за потреби, звертатися по підтримку. Пам'ятайте, що ваші емоції – це ваші сигнали та ваші союзники на шляху до повноцінного життя.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Поясніть своїми словами, як пов'язані емоції та потреби людини. Наведіть приклад.
2. Назвіть та коротко охарактеризуйте основні функції емоцій.
3. У чому різниця між настроєм, афектом та пристрастю? Наведіть приклади кожного з цих станів.
4. Що таке фрустрація і які типові реакції на неї ви знаєте?
5. Що таке стрес? Чи завжди стрес є шкідливим?
6. Опишіть 2–3 види вищих почуттів та наведіть приклади їх прояву.
7. Як розуміння емоційних проявів людини може допомогти визначити її потреби?
8. Які 2–3 прийоми саморегуляції емоційного стану ви вважаєте найкориснішими для себе в стресових ситуаціях? Чому?
9. Чому важливо знати про такий стан, як ПТСР, особливо в сучасних умовах?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Вправа 1: «Словник емоцій та почуттів: Розуміємо себе та інших»

Мета:

- Розширити уявлення студентів про різноманітність емоцій та почуттів.
- Навчити розрізняти та називати різні емоційні стани.
- Обговорити функції емоцій на конкретних прикладах.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Картки з назвами різних емоцій та почуттів (наприклад, радість, сум, страх, гнів, здивування, сором, провина, інтерес, захоплення, розчарування, образа, вдячність, ніжність, ревності, заздрість тощо – по одній емоції/почуттю на картці). Фліпчарт або дошка, маркери.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач наголошує, що чим краще ми розуміємо та вміємо називати свої емоції, тим легше нам ними керувати та розуміти інших.

2. **Робота в малих групах (12–15 хвилин):**

- Студенти діляться на малі групи (3–4 людини).
- Кожна група отримує 3–4 картки з назвами емоцій/почуттів.

Завдання для груп: для кожної емоції/почуття на картці:

- Дати коротке визначення своїми словами.
- Описати ситуацію, в якій людина може переживати цю емоцію/почуття.

- Визначити, яку функцію (сигнальну, регуляторну, мотиваційну, комунікативну тощо) ця емоція/почуття виконує в описаній ситуації.

- Подумати, як ця емоція/почуття може проявлятися зовні (міміка, жести, поведінка).

3. **Презентація та обговорення (10–12 хвилин):**

- Кожна група по черзі представляє одну з опрацьованих емоцій/почуттів (наприклад, зачитує визначення, приклад ситуації та функції).

- Викладач та інші студенти можуть доповнювати, ставити уточнюючі запитання.

- Важливо підкреслити, що одна й та сама емоція може виконувати різні функції залежно від контексту.

- Обговорити, чому важливо розрізняти, наприклад, гнів і роздратування, або радість і захоплення.

Вправа 2: «Аптечка самопомогі: Мої способи саморегуляції»

Мета:

- Актуалізувати знання про прийоми саморегуляції емоційного стану.

- Сприяти обміну досвідом та ідеями щодо ефективних способів подолання стресу та негативних емоцій.
- Підвищити усвідомленість студентів щодо власних ресурсів для підтримки емоційної рівноваги.

Час: 20–25 хвилин.

Матеріали: Аркуші паперу (можна у формі «рецептів» або «скриньок»), ручки, кольорові олівці/фломастери (за бажанням).

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач нагадує, що вміння регулювати свій емоційний стан є важливою навичкою, особливо в стресових ситуаціях. Кожна людина може створити свою «аптечку» дієвих прийомів.

2. **Індивідуальна робота – Створення «рецептів» (10–12 хвилин):**

- Кожному студенту пропонується подумати та записати 3–5 «рецептів» або «інструментів» зі своєї «аптечки самопомоги» – конкретних дій, думок, занять, які допомагають особисто йому/їй:

- ✓ Заспокоїтися, коли відчуває тривогу або стрес.
- ✓ Підняти настрій, коли сумно або апатично.
- ✓ Конструктивно впоратися з роздратуванням або гнівом.

- Студенти можуть оформити це творчо, якщо є бажання.
- Приклади «рецептів»: «Глибоко подихати протягом 5 хвилин», «Послухати улюблену музику», «Зателефонувати другу», «Прогулятися на свіжому повітрі», «Записати свої думки в щоденник», «Зробити коротку фізичну розминку», «Згадати про свої успіхи», «Дозволити собі 15 хвилин нічого не робити».

3. **Обмін «рецептами» в малих групах (або загальне коло) (7–10 хвилин):**

- Студенти (за бажанням) діляться своїми «рецептами» в малих групах або в загальному колі.

- Мета – не оцінювати, а зібрати банк ідей, почути, що допомагає іншим.

- Викладач може запитувати: «Що в цьому прийомі допомагає вам найбільше?», «Як часто ви його використовуєте?».

4. **Підсумок (2 хвилини):** Викладач підкреслює, що важливо мати набір перевірених способів самопомоги та не соромитися

їх застосовувати. Також нагадує, що якщо емоційний стан дуже важкий, важливо звертатися по професійну допомогу.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді до завдань з теми

Вправа 1: «Словник емоцій та почуттів: Розуміємо себе та інших»

Наводиться приклад аналізу однієї емоції/почуття. Аналогічно аналізуються інші.

Картка: СТРАХ

- Визначення своїми словами: Це неприсмне відчуття, яке виникає, коли ми очікуємо чогось небезпечного, болісного або невідомого, що може нам зашкодити.

- Ситуація, в якій людина може переживати:

- ✓ Студент перед складним іспитом, до якого погано підготувався.
- ✓ Людина, яка йде темною безлюдною вулицею вночі.
- ✓ Дитина, яка загубилася в натовпі.

- Функції в описаній ситуації (на прикладі студента перед іспитом):

- ✓ Сигнальна: Страх сигналізує про можливу небезпеку (не скласти іспит, отримати погану оцінку, мати проблеми з навчанням).
- ✓ Мотиваційна: Може мобілізувати (якщо страх не надто сильний) до більш інтенсивної підготовки в останній момент. Або навпаки, при сильному страху – демотивувати, викликати бажання уникнути ситуації.
- ✓ Захисна: Спонукає шукати шляхи уникнення небезпеки (краще готуватися, шукати підтримки, або, в крайньому випадку, не йти на іспит, що є дезадаптивною реакцією).

- Зовнішні прояви: Блідість або почервоніння обличчя, прискорене серцебиття, тремтіння рук, розширені зіниці, напруженість м'язів, зміна голосу (може стати тихим, тремтячим), бажання сховатися, уникнути зорового контакту.

Вправа 2: «Аптечка самопомоги: Мої способи саморегуляції»

Оскільки це вправа на обмін особистим досвідом, «еталонних» відповідей немає. Важливий сам процес та різноманітність запропонованих студентами ідей. Нижче наведено приклади «рецептів», які могли б запропонувати студенти, та на що викладач може звернути увагу при обговоренні.

Приклади «рецептів» від студентів:

1. «Рецепт від тривоги перед виступом»:

- «За 10 хвилин до виступу зробити 5–7 глибоких вдихів і повільних видихів».
- «Кілька разів напружити і розслабити м'язи плечей та шиї».
- «Подумки проговорити перші кілька речень виступу».
- «Уявити, що все пройшло успішно».

Коментар для обговорення: Звернути увагу на поєднання дихальних технік, м'язової релаксації та когнітивних прийомів (позитивна візуалізація, підготовка).

2. «Рецепт від поганого настрою/суму»:

- «Увімкнути улюблену енергійну музику і потанцювати або просто послухати».
- «Зателефонувати близькому другу і просто поговорити про щось приємне або поділитися тим, що турбує.»
- «Вийти на коротку прогулянку на свіжому повітрі, бажано в парк або сквер».
- «З'їсти щось смачненьке (але не зловживати!)».

Коментар для обговорення: Різноманітність підходів – використання сенсорних каналів (музика, смак), соціальної підтримки, фізичної активності. Обговорити важливість не «заїдати» проблеми постійно.

3. «Рецепт від роздратування/гніву на когось»:

- «Перш ніж щось сказати чи зробити, порахувати до десяти.»
- «Якщо можливо, вийти з кімнати або на деякий час припинити контакт з джерелом роздратування».
- «Спробувати подивитися на ситуацію очима іншої людини або знайти хоча б одне раціональне пояснення її поведінки».
- «Після того, як емоції вщухнуть, спокійно обговорити ситуацію, якщо це необхідно, використовуючи «Я-повідомлення» (наприклад, «Я відчуваю роздратування, коли...»).

Коментар для обговорення: Техніки «тайм-ауту», когнітивної переоцінки, асертивного (впевненого, але не агресивного) спілкування.

Ключові моменти для підсумку вправи:

- Кожна людина унікальна, і те, що допомагає одному, може не підійти іншому. Важливо шукати та знаходити власні ефективні способи.
- «Аптечка самопомоги» має бути різноманітною, щоб можна було обрати відповідний «засіб» залежно від ситуації та інтенсивності емоцій.
- Саморегуляція – це навичка, яка потребує тренування. Чим частіше ми свідомо застосовуємо ці прийоми, тим краще вони працюють.
- Важливо пам'ятати, що при сильних, тривалих або некеруваних негативних емоційних станах (особливо пов'язаних з травматичними подіями, як-от ПТСР, або глибокими кризовими станами) найкращим рішенням є звернення по професійну психологічну допомогу.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь.

1. *Що таке емоційна сфера особистості?*

- а) спадкові особливості нервової системи;
- б) сукупність психічних явищ, що відображають суб'єктивне ставлення людини до світу та себе;
- в) процес отримання інформації через органи чуття;
- г) здатність людини швидко запам'ятовувати великі обсяги даних.

2. *Коли зазвичай виникають позитивні емоції (радість, задоволення)?*

- а) коли потреби людини не задовольняються;
- б) у стані повної відсутності потреб;
- в) коли потреби людини задовольняються;
- г) тільки під час сну.

3. Яка функція емоцій дозволяє передавати іншим інформацію про внутрішній стан через міміку та жести?

- а) захисна;
- б) комунікативна;
- в) підкріплювальна;
- г) регуляторна.

4. Який емоційний стан забарвлює психічну діяльність протягом тривалого часу (від годин до тижнів)?

- а) афект;
- б) фрустрація;
- в) настрій;
- г) стрес.

5. Пристрасть – це:

- а) короточасна бурхлива реакція;
- б) стійке, тривале та сильне емоційне прагнення до певного об'єкта чи діяльності;
- в) стан байдужості до навколишнього світу;
- г) почуття провини за скоєне.

6. Неспецифічна реакція організму, спрямована на адаптацію до нових складних умов, називається:

- а) настрої;
- б) стрес;
- в) афект;
- г) совість.

7. Який стан характеризується нав'язливими спогадами про подію, що загрожувала життю?

- а) криза вікова;
- б) посттравматичний стресовий розлад (ПТСР);
- в) пристрасть до гри;
- г) естетичне почуття.

8. Чим почуття відрізняються від емоцій (у вузькому сенсі)?

- а) почуття простіші за емоції;
- б) почуття є більш стійкими та складними емоційними ставленнями до об'єктів;

- в) емоції завжди позитивні, а почуття – негативні;
- г) між ними немає ніякої різниці.

9. До астенічних емоцій належать ті, що:

- а) підвищують енергійність та активність;
- б) виникають тільки у процесі навчання;
- в) знижують активність, викликають пасивність та пригніченість;
- г) спрямовані на пошук нових знань.

10. Які почуття відображають ставлення людини до норм суспільної моралі (обов'язок, совість)?

- а) інтелектуальні;
- б) естетичні;
- в) моральні (етичні);
- г) базові.

11. Першим кроком у саморегуляції емоційного стану є:

- а) придушення емоцій;
- б) усвідомлення та прийняття емоцій;
- в) фізичне навантаження;
- г) когнітивна переоцінка.

12. Який метод діагностики використовує малюнки та щоденникові записи для вивчення емоцій?

- а) фізіологічний метод;
- б) аналіз продуктів діяльності;
- в) експеримент;
- г) опитувальник.

Частина 2. Оберіть усі правильні відповіді на питання.

13. Що характерне для ПТСР?

- а) тривожні спогади;
- б) уникання ситуацій, пов'язаних із травмою;
- в) ейфорія;
- г) нервові напруження.

14. Які з наведених є методами емоційної саморегуляції?

- а) глибоке дихання;
- б) ігнорування емоцій;

- в) щоденник емоцій;
- г) вправи на релаксацію.

15. Які емоції виникають через порівняння себе з іншими?

- а) радість;
- б) пиha;
- в) злорада;
- г) заздрість.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ! Відповіді на тест:

1. б; 2. в; 3. б; 4. в; 5. б; 6. б; 7. б; 8. б; 9. в; 10. в; 11. б; 12. б; 13. а, б, г; 14. а, в, г; 15. б, в, г.

Тема 4. Воля та вольові якості особистості

Лекція

Загальне поняття про волю та її функції. Спонукальна та гальмівна функції волі. Екстернальний та інтернальний локус контролю.

Вольові якості особистості: цілеспрямованість, самостійність, ініціативність, організованість, наполегливість, витримка, рішучість.

Вимоги до самовиховання волі.

Самостійна робота

Структура складної вольової дії: підготовчий та виконавчий етапи.

Недоліки волі: впертість і примхи, нав'юваність і негативізм, нестриманість, нерішучість та ін.

Практичне заняття

Воля та її функції.

Вольові якості особистості.

Виховання волі.

Студенти повинні:

знати сутність та функції волі, етапи вольової дії, вимоги до самовиховання волі;

уміти розрізняти зовнішній та внутрішній локус контролю, оцінювати вольові якості людини, застосовувати прийоми самовиховання волі.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати сутність волі та її основні функції;
- описувати етапи складної вольової дії;
- розрізняти зовнішній (екстернальний) та внутрішній (інтернальний) локус контролю;
 - давати характеристику основним вольовим якостям особистості та оцінювати їх прояви;
 - визначати основні недоліки волі;
 - знати вимоги до самовиховання волі та застосовувати практичні прийоми для її розвитку.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Уявіть собі ситуацію: вам потрібно підготуватися до важливого іспиту, але друзі кличуть на прогулянку, а улюблений серіал так і манить до екрана. Або інший приклад: ви вирішили щоранку робити зарядку, але так важко змусити себе піднятися з ліжка раніше. Саме в таких моментах на допомогу приходиться наша воля – особлива психічна функція, яка дозволяє нам свідомо керувати своєю поведінкою, долати перешкоди та досягати поставлених цілей. У майбутній професійній діяльності, пов'язаній з офісною роботою та менеджментом, вміння ставити цілі, організовувати свій час, бути наполегливим та відповідальним, тобто проявляти волю, буде надзвичайно важливим для успіху. Цей розділ допоможе вам краще зрозуміти, що таке воля, які її якості та як її можна розвивати.

4.1. Загальне поняття про волю та її функції. Локус контролю

Воля – це свідоме саморегулювання людиною своєї діяльності та поведінки, спрямоване на подолання внутрішніх і зовнішніх труднощів при досягненні поставлених цілей. Це здатність людини приймати рішення та втілювати їх у життя, навіть якщо це вимагає значних зусиль.

Основні функції волі:

1. Спонукальна (активізуюча) функція: Воля спонукає людину до дії, активізує її сили для досягнення мети, навіть за відсутності безпосереднього бажання або при наявності перешкод. Наприклад, студент змушує себе сісти за підручники, хоча йому хочеться відпочити.

2. Гальмівна функція: Воля допомагає стримувати небажані прояви активності, емоції, бажання, які можуть завадити досягненню мети або суперечать нормам поведінки. Наприклад, під час важливої наради менеджер стримує бажання відповісти на особисте повідомлення в телефоні.

3. Регуляторна функція: Воля дозволяє людині керувати своєю поведінкою, обирати найбільш доцільні способи дій, мобілізувати психічні та фізичні ресурси.

Локус контролю

Важливим аспектом, пов'язаним з вольовою регуляцією, є локус контролю – це схильність людини приписувати відповідальність за результати своєї діяльності або зовнішнім обставинам, або власним зусиллям та здібностям. Розрізняють два типи локусу контролю:

- **Екстернальний (зовнішній) локус контролю:** Люди з таким типом контролю (екстернали) схильні вважати, що їхні успіхи та невдачі залежать переважно від зовнішніх сил – долі, випадку, інших людей, обставин. Вони часто відчують себе «пішаками» в чужій грі.

- ✓ *Приклад.* Студент, який отримав погану оцінку, пояснює це тим, що «викладач був упереджений» або «питання були надто складні».

- **Інтернальний (внутрішній) локус контролю:** Люди з таким типом контролю (інтернали) переконані, що їхні успіхи та невдачі є результатом їхніх власних дій, зусиль, здібностей та рис характеру. Вони відчують відповідальність за своє життя.

- ✓ *Приклад.* Студент, який отримав погану оцінку, аналізує свої помилки, думає, що міг би краще підготуватися, і планує, як виправити ситуацію.

Як правило, люди з інтернальним локусом контролю є більш вольовими, наполегливими та відповідальними. Вони вірять у свої сили та здатні долати труднощі. Формування інтернального локусу контролю є важливою передумовою розвитку сильної волі.

4.2. Структура складної вольової дії

Вольова дія – це не просто імпульсивний вчинок, а складний, свідомо регульований процес. Складна вольова дія має певну структуру, що включає два основні етапи: підготовчий та виконавчий.

1. Підготовчий етап:

- **Постановка мети та усвідомлення мотивів:** Людина визначає, чого вона хоче досягти, і чому це для неї важливо. Часто виникає «боротьба мотивів», коли різні бажання та прагнення

конкурують між собою (наприклад, готуватися до іспиту чи піти гуляти).

- **Прийняття рішення:** Після аналізу мотивів та можливих наслідків людина робить вибір на користь однієї з альтернатив і приймає рішення діяти певним чином. Це ключовий момент, що вимагає вольового зусилля.

- **Планування дій:** Людина обмірковує шляхи та засоби досягнення мети, складає план дій.

2. Виконавчий етап:

- **Здійснення запланованих дій:** Людина реалізує прийняте рішення, докладаючи необхідних зусиль.

- **Подолання перешкод:** На цьому етапі часто виникають внутрішні (лінь, сумніви, втома) та зовнішні (непередбачені обставини, протидія інших людей) перешкоди. Саме тут воля проявляється найяскравіше, допомагаючи не відступити від мети.

- **Контроль та корекція дій:** Людина стежить за процесом виконання, порівнює проміжні результати з планом, за потреби вносить корективи.

- **Оцінка результату:** Після завершення дії людина аналізує, чи досягнуто мету, наскільки ефективними були дії, які уроки можна винести на майбутнє.

Розуміння структури вольової дії допомагає свідомо підходити до постановки та досягнення цілей.

4.3. Вольові якості особистості

Сила волі проявляється через конкретні вольові якості особистості. Це стійкі характеристики, які визначають здатність людини до свідомої саморегуляції.

- **Цілеспрямованість:** Уміння ставити перед собою чіткі та суспільно значущі цілі й підпорядковувати їм свою діяльність, не відволікаючись на другорядне.

- ✓ *Приклад.* Студент, який вирішив досконало вивчити іноземну мову для майбутньої кар'єри, регулярно займається, відвідує курси, читає літературу, незважаючи на втому чи інші спокуси.

- **Самостійність:** Здатність приймати обґрунтовані рішення та реалізовувати їх без сторонньої допомоги чи підказки, брати на себе відповідальність за свої вчинки.

- ✓ *Приклад.* Менеджер самостійно аналізує поставлене завдання, знаходить необхідну інформацію та пропонує оптимальний спосіб його виконання, не чекаючи детальних інструкцій на кожному кроці.
- **Ініціативність:** Прагнення до нових форм діяльності, виявлення творчого підходу до справи, здатність діяти за власною ініціативою, не чекаючи вказівок.
 - ✓ *Приклад.* Працівник офісу пропонує нову, більш ефективну систему організації документів або вдосконалення робочого процесу.
- **Організованість:** Уміння планувати свою діяльність, раціонально використовувати час, підтримувати порядок у справах та на робочому місці, дотримуватися дисципліни.
 - ✓ *Приклад.* Студент складає розклад підготовки до сесії, розподіляє навантаження, вчасно виконує завдання.
- **Наполегливість:** Здатність тривалий час докладати зусиль для досягнення мети, незважаючи на труднощі, невдачі та перешкоди, доводити розпочату справу до кінця.
 - ✓ *Приклад.* Спортсмен, незважаючи на біль та втому, продовжує тренування для досягнення високих результатів.
- **Витримка (самовладання):** Уміння стримувати свої емоції, бажання та імпульсивні дії, коли це необхідно для досягнення мети або збереження спокою в складній ситуації. Здатність терпляче переносити труднощі.
 - ✓ *Приклад.* Під час напруженої дискусії або в конфліктній ситуації людина зберігає спокій, не переходить на особистості, висловлює свою позицію аргументовано.
- **Рішучість:** Здатність своєчасно приймати обґрунтовані рішення без зайвих вагань та послідовно втілювати їх у життя, особливо в складних ситуаціях вибору.
 - ✓ *Приклад.* Керівник, проаналізувавши ситуацію, швидко приймає відповідальне рішення, від якого залежить успіх проекту.

Ці якості взаємопов'язані та формуються в процесі діяльності.

4.4. Недоліки у розвитку вольових якостей

Поряд із сильними вольовими якостями існують і недоліки волі, які заважають людині досягати успіху та ефективно керувати своєю поведінкою.

- Впертість і примхи:
 - ✓ *Впертість* – це необґрунтоване, нерозумне наполягання на своєму, навіть якщо це суперечить об’єктивним обставинам або інтересам справи. Відрізняється від наполегливості відсутністю гнучкості та критичності.
 - ✓ *Примхи* – це необґрунтовані, часто мінливі бажання, що вимагають негайного задоволення без урахування реальних можливостей чи інтересів інших.
 - Навіюваність і негативізм:
 - ✓ *Навіюваність* – надмірна схильність піддаватися впливу думок, порад, настроїв інших людей без критичного їх осмислення. Це свідчить про слабкість власної позиції.
 - ✓ *Негативізм* – невмотивоване прагнення діяти всупереч пропозиціям, вимогам чи очікуванням інших людей, навіть якщо це шкодить власним інтересам. Часто є формою протесту або самоствердження.
 - Нестриманість (імпульсивність) – невміння контролювати свої емоції, бажання, спонукання; схильність до поспішних, необдуманих дій.
 - Нерішучість – труднощі у прийнятті рішень, тривалі вагання, невпевненість у собі, страх помилитися.
 - Інші недоліки: лінощі, безініціативність, безвідповідальність, неорганізованість – часто є проявами слабкої волі або відсутності відповідних вольових якостей.
- Усвідомлення власних недоліків волі – перший крок до їх подолання.

4.5. Виховання та самовиховання волі

Воля не є вродженою незмінною якістю. Вона формується та розвивається протягом усього життя людини, особливо активно – в дитячому та юнацькому віці. Самовиховання волі – це свідомо, цілеспрямована робота над собою для розвитку вольових якостей та подолання недоліків волі.

Вимоги до самовиховання волі:

1. Усвідомлення необхідності: Важливо зрозуміти, навіщо вам потрібна сильна воля, як вона допоможе досягти ваших життєвих цілей.

2. Постановка чітких і реалістичних цілей: Цілі мають бути конкретними, вимірюваними, досяжними, значущими та обмеженими в часі (SMART-критерії). Починати краще з невеликих, але конкретних завдань.

3. Самонаказ і самоконтроль: Вміння давати собі чіткі вказівки до дії («Я зроблю це зараз!») та контролювати їх виконання.

4. Дотримання режиму дня: Раціональний розподіл часу, регулярне чергування праці та відпочинку сприяє розвитку організованості та самодисципліни.

5. Систематичне подолання труднощів: Не уникайте перешкод, а вчіться їх долати. Кожна подолана трудність зміцнює волю. Починайте з невеликих труднощів, поступово ускладнюючи завдання.

6. Самозвіт та аналіз своїх дій: Регулярно аналізуйте свої успіхи та невдачі у вольових проявах, виявляйте причини, робіть висновки.

7. Наслідування позитивних прикладів: Приклади вольових людей (з історії, літератури, реального життя) можуть надихати та мотивувати.

8. Терпіння та наполегливість у самовихованні: Розвиток волі – це тривалий процес, який вимагає систематичних зусиль. Не опускайте руки після перших невдач.

Практичні прийоми самовиховання волі:

- «Маленькі кроки»: Розбивайте великі завдання на менші, більш керовані етапи. Досягнення кожного маленького етапу буде мотивувати.

- Відкладене задоволення: Вчіться відмовлятися від миттєвих задоволень заради більш важливої віддаленої мети (наприклад, не дивитися серіал, поки не виконаєте домашнє завдання).

- Правило «почати»: Найважче часто – це почати. Змусьте себе попрацювати хоча б 10-15 хвилин над неприємним завданням. Часто після цього з'являється «робочий настрій».

- Подолання «зони комфорту»: Періодично робіть те, що викликає у вас невеликий дискомфорт, але є корисним (наприклад, ранній підйом, публічний виступ, знайомство з новою людиною).

- Ведення щоденника досягнень: Записуйте свої успіхи у прояві волі, навіть невеликі. Це підвищує самооцінку та мотивацію.

- Фізичні вправи та спорт: Регулярні заняття спортом чудово тренують волю, витримку, наполегливість.

Висновок. Воля є стрижнем особистості, що дозволяє людині бути не просто іграшкою обставин, а активним творцем власного життя. Розвиток вольових якостей – це важливе завдання для кожної молодої людини, яка прагне досягти успіху в навчанні, майбутній професії та особистому житті. Пам’ятайте, що сильна воля – це не дар, а результат свідомої та наполегливої роботи над собою.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Що таке воля? Назвіть та охарактеризуйте її основні функції.
2. Поясніть різницю між інтернальним та екстернальним локусом контролю. Який тип, на вашу думку, є більш сприятливим для особистісного розвитку і чому?
3. Опишіть етапи складної вольової дії на конкретному прикладі (наприклад, підготовка до контрольної роботи або організація заходу).
4. Назвіть 3-4 вольові якості, які ви вважаєте найважливішими для успішної роботи менеджера. Обґрунтуйте свій вибір.
5. Чим впертість відрізняється від наполегливості? Наведіть приклади.
6. Які недоліки волі ви помічали у себе чи в інших? Як вони проявлялися?
7. Запропонуйте 2–3 конкретні поради своєму одногрупнику, який хотів би розвинути свою організованість.
8. Чому самовиховання волі є важливим процесом для молодої людини?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Вправа 1: «Хто керує моїм кораблем? Локус контролю та вольовий портрет»

Мета:

- Допомогти студентам краще зрозуміти поняття інтернального та екстернального локусу контролю.
- Сприяти самоаналізу власних вольових якостей.
- Обговорити зв’язок між локусом контролю та розвитком волі.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Роздруковані аркуші з простим опитувальником для самооцінки локусу контролю (адаптований варіант), аркуші паперу для студентів, ручки.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач коротко нагадує поняття локусу контролю та його значення.

2. **Самооцінка локусу контролю (7–10 хвилин):**

- Студентам пропонується анонімно відповісти на 5–7 тверджень, обираючи варіант «А» або «Б», який їм більше підходить (наприклад, «А: Те, що зі мною відбувається – це результат моїх власних дій» / «Б: Часто моє життя залежить від обставин, на які я не можу вплинути»).

- Після відповідей студенти підраховують, яких відповідей у них більше, щоб приблизно визначити свою схильність до інтернального чи екстернального типу. Викладач наголошує, що це не діагностика, а лише привід для роздумів.

- «Мій вольовий портрет» (7 хвилин). На аркушах паперу студенти відповідають на два запитання (анонімно або для себе):

- ✓ «Які 2–3 вольові якості (цілеспрямованість, наполегливість, витримка тощо) я вважаю своїми сильними сторонами? Наведіть короткий приклад, де це проявилось».

- ✓ «Яку 1–2 вольові якості я хотів би/хотіла б у собі розвинути або покращити?»

3. **Обговорення (8–10 хвилин):**

- Як, на вашу думку, переконання людини щодо того, хто контролює її життя (внутрішній чи зовнішній локус), може впливати на її бажання та здатність розвивати вольові якості?

- Чи завжди легко визначити свої сильні вольові сторони та «зони розвитку»?

- Як розуміння свого «вольового портрета» може допомогти в навчанні та майбутній роботі (наприклад, менеджера)?

Вправа 2: «SMART-ціль для моєї волі»

Мета:

- Ознайомити студентів з практичним інструментом постановки цілей (SMART).

- Навчити застосовувати принципи самовиховання волі для досягнення конкретної, невеликої мети.
- Розвинути навички планування та передбачення можливих перешкод.

Час: 20–25 хвилин.

Матеріали: Аркуші папери, ручки, можливо, коротка пам’ятка з критеріями SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound).

Хід вправи:

1. Вступ та нагадування про SMART (5 хвилин):

- Викладач пояснює, що розвиток волі часто починається з постановки конкретних, досяжних цілей. Коротко нагадує або пояснює критерії SMART:

S (Specific) – Конкретна (Що саме я хочу зробити?)

M (Measurable) – Вимірювана (Як я дізнаюся, що досяг мети?)

A (Achievable) – Досяжна (Чи реально це зробити з моїми ресурсами?)

R (Relevant) – Значуща (Чому це важливо для мене?)

T (Time-bound) – Обмежена в часі (Коли я маю це зробити?)

2. Постановка особистої SMART-цілі (7–10 хвилин):

Викладач пропонує кожному студенту обрати одну невелику, конкретну мету, пов’язану з розвитком певної вольової якості або подоланням незначного недоліку волі (наприклад, пов’язану з навчанням, режимом дня, шкідливою звичкою). Ціль має бути розрахована на найближчий тиждень. Приклад. «Я буду лягати спати не пізніше 23:00 кожного дня з понеділка по п’ятницю цього тижня, щоб покращити свою організованість та ранковий підйом». Студенти записують свою SMART-ціль.

3. Аналіз перешкод та шляхів їх подолання (5–7 хвилин):

- До своєї цілі студенти визначають:
 - ✓ 1–2 можливі внутрішні перешкоди (наприклад, лінь, бажання подивитися серіал, забування).
 - ✓ 1–2 можливі зовнішні перешкоди (наприклад, несподівані справи, відволікаючі фактори).
- Для кожної перешкоди студенти пропонують 1–2 стратегії її подолання, використовуючи знання про прийоми самовиховання волі (наприклад, самонаказ, створення нагадувань, усунення відволікаючих факторів, домовленість з близькими).

4. Обмін ідеями (3–5 хвилин, за бажанням):

- Викладач пропонує студентам (за бажанням, не розкриваючи особистих деталей цілей) поділитися загальними стратегіями подолання перешкод або типами цілей, які вони ставили. Акцент робиться на самому процесі планування та використання вольових прийомів.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь.

1. *Як називається свідоме саморегулювання людиною своєї діяльності та поведінки, спрямоване на подолання труднощів при досягненні цілей?*

- а) інтелект;
- б) воля;
- в) темперамент;
- г) емоція.

2. *Яка функція волі допомагає стримувати небажані прояви активності, емоції чи бажання?*

- а) спонукальна;
- б) регуляторна;
- в) гальмівна;
- г) мобілізаційна.

3. *Студент вважає, що його успіхи в навчанні залежать виключно від його власних зусиль та старанності. Який тип локусу контролю йому притаманний?*

- а) екстернальний;
- б) змішаний;
- в) інтернальний;
- г) нейтральний.

4. *Який етап складної вольової дії включає усвідомлення мети, боротьбу мотивів та прийняття рішення?*

- а) виконавчий;
- б) оціночний;
- в) підготовчий;
- г) завершальний.

5. Уміння ставити перед собою чіткі цілі й підпорядковувати їм свою діяльність, не відволікаючись на другорядне, називається:

- а) рішучість;
- б) наполегливість;
- в) цілеспрямованість;
- г) ініціативність.

6. Здатність тривалий час докладати зусиль для досягнення мети, незважаючи на труднощі та невдачі, – це:

- а) самостійність;
- б) організованість;
- в) наполегливість;
- г) витримка.

7. Невмотивоване прагнення діяти всупереч пропозиціям чи вимогам інших людей, навіть якщо це шкодить власним інтересам, – це:

- а) впертість;
- б) навіюваність;
- в) негативізм;
- г) нерішучість.

8. Труднощі у прийнятті рішень, тривалі вагання, невпевненість у собі, страх помилитися характеризують такий недолік волі, як:

- а) імпульсивність;
- б) нерішучість;
- в) примхливість;
- г) лінь.

9. Що з наведеного є важливою вимогою до самовиховання волі?

- а) уникання будь-яких труднощів;
- б) постановка нереалістично високих цілей для швидкого результату;
- в) систематичне подолання труднощів та постановка чітких цілей;
- г) повна відмова від відпочинку до досягнення мети.

10. Чим *впертість* принципово відрізняється від *наполегливості*?

- а) *впертість* завжди призводить до успіху, а *наполегливість* – ні;
- б) *наполегливість* проявляється лише у навчанні, а *впертість* – у всьому;
- в) *впертість* – це розумне наполягання на своєму, а *наполегливість* – сліпе;
- г) *наполегливість* ґрунтується на обдуманих цілях, а *впертість* часто є нерозумним, негнучким наполяганням на своєму.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді.

11. До основних функцій волі належать:

- а) пізнавальна;
- б) спонукальна;
- в) комунікативна;
- г) гальмівна;
- д) регуляторна;
- е) емоційна.

12. Оберіть з переліку вольові якості особистості:

- а) тривожність;
- б) цілеспрямованість;
- в) самостійність;
- г) агресивність;
- д) витримка;
- е) заздрісність.

13. Які з наведених дій сприяють самовихованню волі?

- а) дотримання режиму дня;
- б) часта зміна цілей, якщо щось не виходить одразу;
- в) ведення щоденника досягнень;
- г) уникання будь-якої відповідальності;
- д) систематичне виконання невеликих, але складних для себе завдань («маленькі кроки»);
- е) пошук виправдань своїм слабкостям.

Частина 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання).

14. Опишіть, як, на вашу думку, відреагує на невдачу на іспиті студент з переважно інтернальним локусом контролю, та як –

студент з переважно екстернальним локусом контролю. Пояснить можливі відмінності в їхніх подальших діях.

15. Оберіть одну вольову якість, яку ви вважаєте особливо важливою для успішної роботи за вашим фахом. Запропонуйте та опишіть два конкретні кроки або прийоми, які можна застосувати для розвитку цієї якості у себе.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. б; 2. в; 3. в; 4. в; 5. в; 6. в; 7. в; 8. б; 9. в; 10. г; 11. б, г, д; 12. б, в, д; 13. а, в, д.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді/приклади

Вправа 1: «Хто керує моїм кораблем? Локус контролю та вольовий портрет»

Ця вправа спрямована на саморефлексію, тому «єдино правильних» відповідей на самооціночні частини немає. Еталон тут – це приклад того, як можуть виглядати роздуми студентів, та ключові тези для обговорення.

1. Самооцінка локусу контролю (приклад інтерпретації результатів):

- Якщо переважають відповіді, що вказують на інтернальний локус контролю: «Це означає, що я схильний(а) вірити, що мої успіхи та невдачі переважно залежать від моїх власних зусиль, здібностей та рішень. Я відчуваю відповідальність за своє життя. Наприклад, якщо я добре складу іспит, я вважатиму, що це результат моєї підготовки, а якщо погано – шукатиму причини у своїх діях».

- Якщо переважають відповіді, що вказують на екстернальний локус контролю: «Це може означати, що я більше схильний(а) вважати, що події в моєму житті визначаються зовнішніми обставинами, іншими людьми, везінням або долею. Наприклад, успіх на іспиті я можу пояснити «легким білетом», а невдачу – «поганим настроєм викладача» або «складними завданнями, до яких неможливо було підготуватися».

✓ *Коментар для викладача:* Важливо підкреслити, що це лише тенденція, і в різних ситуаціях локус контролю

може проявлятися по-різному. Мета – не навісити ярлик, а спонукати до роздумів.

2. «Мій вольовий портрет» (прикладі відповідей студентів):

- Сильні сторони:
 - ✓ «Я вважаю своєю сильною стороною наполегливість. Наприклад, коли я готувався до олімпіади з інформатики, я щодня по кілька годин розв'язував задачі, навіть коли було дуже складно і хотілося все кинути. У підсумку я посів призове місце.»
 - ✓ «Моя сильна якість – організованість. Я завжди складаю план на тиждень, розподіляю завдання і стараюся його дотримуватися. Це допомагає мені встигати і вчитися, і займатися хобі.»
- Зони розвитку:
 - ✓ «Я хотів би розвинути більшу рішучість. Іноді я довго вагаюся перед тим, як прийняти навіть не дуже важливе рішення, наприклад, яку тему для доповіді обрати.»
 - ✓ «Мені не вистачає витримки. Коли щось не виходить одразу, я можу швидко роздратуватися і кинути справу, замість того, щоб спробувати ще раз.»

3. Ключові тези для обговорення:

- Як локус контролю впливає на розвиток вольових якостей?
 - ✓ Люди з інтернальним локусом контролю частіше бачать сенс у розвитку вольових якостей, оскільки вірять, що їхні зусилля призведуть до результату. Вони більш схильні брати на себе відповідальність за самовиховання.
 - ✓ Люди з екстернальним локусом контролю можуть бути менш мотивовані до розвитку волі, оскільки не завжди бачать прямого зв'язку між своїми зусиллями та результатами, приписуючи все зовнішнім факторам.
- Чи легко визначити свої сильні вольові сторони та «зони розвитку»?
 - ✓ Іноді це може бути складно через суб'єктивність самооцінки, недостатній досвід самоаналізу або страх визнавати свої слабкості. Зворотний зв'язок від інших (друзів, батьків, викладачів) може бути корисним, але його теж треба сприймати критично.

- Як розуміння свого «вольового портрета» може допомогти в навчанні та майбутній роботі?
 - ✓ Знання сильних сторін дозволяє спиратися на них при вирішенні завдань (наприклад, якщо я організований, я можу ефективно планувати підготовку до сесії або виконання робочих доручень).
 - ✓ Усвідомлення «зон розвитку» допомагає зрозуміти, над чим потрібно працювати, щоб стати більш ефективним і успішним (наприклад, якщо мені не вистачає наполегливості, я можу свідомо ставити собі проміжні цілі та винагороджувати себе за їх досягнення, щоб не кидати складні завдання на півдорозі). Для менеджера, наприклад, важливі організованість, наполегливість у доведенні справ до кінця, витримка у спілкуванні.

Вправа 2: «SMART-ціль для моєї волі»

Еталон тут – це добре сформульований приклад плану.

Приклад розробки SMART-цілі студентом:

1. Обрана сфера для розвитку: Покращити самостійність у навчанні, зменшити відкладання підготовки до занять.

2. SMART-ціль: «Протягом наступного тижня (з 12 по 18 травня) я буду самостійно опрацювати матеріал до кожного практичного заняття з «Практичної психології» мінімум за 2 дні до його проведення, витрачаючи на підготовку щонайменше 1 годину, і записуватиму 3 ключові питання по темі для обговорення».

- S (Конкретна): Самостійно опрацювати матеріал до занять з «Практичної психології», записувати 3 питання.

- M (Вимірювана): Щонайменше 1 година на підготовку, 3 записані питання, матеріал опрацьований за 2 дні до заняття.

- A (Досяжна): Це реально зробити, якщо правильно спланувати час.

- R (Значуща): Це допоможе мені краще розуміти предмет, бути активнішим на заняттях та розвинути самостійність.

- T (Обмежена в часі): Наступний тиждень (з 12 по 18 травня).

3. Можливі перешкоди та стратегії їх подолання:

- Внутрішня перешкода 1: Лінь, бажання зайнятися чимось приємнішим (наприклад, соцмережі).

- ✓ Стратегія подолання: Використати «правило почати» – змусити себе попрацювати 15 хвилин, а потім вирішити, чи продовжувати. Заздалегідь відключити сповіщення на телефоні на час підготовки. Запланувати коротку винагороду після години роботи (наприклад, 15 хвилин перерви на соцмережі).
 - Внутрішня перешкода 2: Невпевненість, що зможу сам розібратися у складному матеріалі.
 - ✓ Стратегія подолання: Розбивати матеріал на менші частини. Якщо щось незрозуміло, спочатку спробувати знайти відповідь у підручнику чи додаткових джерелах, а вже потім, якщо не вийде, формулювати питання для викладача або однокласників.
 - Зовнішня перешкода 1: Несподівані доручення від батьків або пропозиції від друзів.
 - ✓ Стратегія подолання: Заздалегідь повідомити близьких про свій графік підготовки або обрати такий час, коли ймовірність відволікань мінімальна. Навчитися чомно казати «ні» або пропонувати перенести зустріч, якщо це заважає важливій справі.
4. Ключові моменти для обміну ідеями:
- Наскільки важливо чітко формулювати мету?
 - Які прийоми самомотивації можуть бути ефективними?
 - Чому важливо передбачати перешкоди?
 - Як пов'язана постановка таких маленьких цілей із розвитком сильних вольових якостей у довгостроковій перспективі?

Еталонні відповіді на відкриті запитання тесту з теми 4

14. Опишіть, як, на вашу думку, відреагує на невдачу на іспиті студент з переважно інтернальним локусом контролю, та як – студент з переважно екстернальним локусом контролю. Поясніть можливі відмінності в їхніх подальших діях.

Студент з інтернальним локусом контролю:

- Реакція на невдачу: Такий студент, найімовірніше, візьме відповідальність за результат на себе. Він може відчувати розчарування, незадоволення собою, але головне – він буде аналізувати причини невдачі у власних діях або бездіяльності. Він може подумати: «Я недостатньо добре підготувався», «Я неправильно роз-

поділив час», «Мені потрібно було більше практикуватися в цих темах», «Я не поставив(-ла) достатньо запитань викладачу, коли щось не розумів(-ла)».

• Подальші дії: Студент-інтернал буде схильний до активних дій для виправлення ситуації. Він може:

- ✓ Детально проаналізувати свої помилки.
- ✓ Звернутися до викладача за роз'ясненнями та порадами.
- ✓ Розробити новий, більш ефективний план підготовки до перескладання.
- ✓ Приділити більше часу вивченню складних тем.
- ✓ Змінити стратегію навчання (наприклад, почати вчитися раніше, використовувати інші методи запам'ятовування).
- ✓ Розглядати невдачу як досвід, який допоможе уникнути помилок у майбутньому.

Студент з екстернальним локусом контролю:

• Реакція на невдачу: Такий студент схильний пояснювати невдачу зовнішніми причинами, не залежними від нього. Він може відчувати злість, образу на обставини чи інших людей, безпорадність. Типові думки: «Завдання були надто складні/некоректні», «Викладач був упереджений/незрозуміло пояснював», «Мені не пощастило з білетом», «Хтось мені завадив готуватися», «У всіх були проблеми з цим іспитом».

• Подальші дії: Студент-екстернал менш схильний змінювати власну поведінку чи стратегію. Його дії можуть бути такими:

- ✓ Скаржитися на зовнішні обставини.
- ✓ Шукати виправдання своїй невдачі.
- ✓ Сподіватися, що наступного разу «пощастить більше» або умови будуть сприятливішими, не докладаючи значних додаткових зусиль.
- ✓ Може намагатися знайти «легші» шляхи (наприклад, списати), замість того, щоб поглиблювати знання.
- ✓ У деяких випадках може взагалі відмовитися від подальших спроб, якщо вважає ситуацію безнадійною через зовнішні перешкоди.

Основна відмінність полягає в рівні прийняття відповідальності та спрямованості зусиль. Інтернал спрямовує зусилля на зміну себе та своїх дій, тоді як екстернал частіше очікує змін від зовнішнього середовища або пасивно реагує на нього.

15. *Оберіть одну вольову якість, яку ви вважаєте особливо важливою для успішної роботи за фахом (наприклад, менеджера). Запропонуйте та опишіть два конкретні кроки або прийоми, які можна застосувати для розвитку цієї якості у себе.*

Обрана вольова якість: Організованість.

Обґрунтування важливості для вашого фаху:

Робота менеджера часто пов'язана з багатозадачністю, необхідністю дотримуватися термінів, планувати зустрічі, вести документацію, координувати роботу. Без високого рівня організованості ефективно виконувати ці обов'язки, уникати помилок та хаосу вкрай складно. Організованість допомагає раціонально використовувати робочий час, підтримувати порядок у справах, бути надійним та ефективним працівником.

Два конкретні кроки/прийоми для розвитку організованості:

1. Впровадження щоденного планування та пріоритезації завдань:

- Крок/Приєм: Кожного вечора (або щоранку) скласти детальний список завдань на наступний робочий день. Не просто перераховувати справи, а й визначати їх пріоритетність (наприклад, за допомогою матриці Ейзенхауера: термінові/важливі, важливі/нетермінові тощо). Навпроти кожного завдання можна приблизно вказувати час, необхідний на його виконання. Протягом дня відзначати виконані завдання.

- Як це розвиває організованість: Цей прийом привчає до структурування своєї діяльності, свідомого розподілу часу та ресурсів, допомагає не забувати про важливі справи та концентруватися на пріоритетах. Регулярне планування стає звичкою, що є основою організованості.

2. Створення та підтримка впорядкованого робочого простору (фізичного та цифрового):

- Крок/Приєм: Виділити час (наприклад, 15-30 хвилин наприкінці кожного робочого тижня) для наведення ладу на робочому столі, в документах, файлах на комп'ютері. Розробити для себе логічну систему зберігання інформації (наприклад, папки за темами, проектами, датами; чіткі назви файлів). Позбавлятися від непотрібних речей та інформації.

- Як це розвиває організованість: Зовнішній порядок часто сприяє внутрішній зібраності. Коли все на своїх місцях, легше знайти потрібну інформацію, зменшується кількість відволікань, підвищується ефективність роботи. Цей прийом тренує системність мислення та увагу до деталей, що є важливими складовими організованості.

Тема 5. Індивідуально-психологічні особливості особистості

Лекція

Спрямованість особистості та її інтереси, цінності, переконання і світогляд.

Характеристика основних типів темпераменту.

Природа і сутність характеру. Зв'язок характеру з темпераментом. Структура характеру. Розумові, емоційні, вольові риси характеру. Самооцінка та рівень домагань. Ставлення до інших, до справи, до себе до речей та грошей.

Поняття про здібності. Загальні та спеціальні здібності. Проблема спадкових та соціальних факторів здібностей. Задатки як природні передумови здібностей. Здібності і професія.

Методики виявлення професійної спрямованості людини та трудової мотивації Дж. Холланда.

Діагностика спрямованості, темпераменту, характеру та здібностей людини.

Самостійна робота

Властивості вищої нервової діяльності та темперамент.

Природа і сутність характеру. Вчинок і характер.

Професійно важливі індивідуально-психологічні властивості та діагностика професійної придатності людини.

Практичне заняття

Спрямованість особистості та її інтереси.

Темперамент як динамічна психіка.

Самооцінка та рівень домагань.

Здібності і професія.

Студенти повинні:

знати роль спрямованості у поведінці людини, особливості людей із різним типом нервової системи та темпераменту, основні властивості характеру, види здібностей;

уміти розрізняти різні типи темпераменту та застосовувати індивідуальний підхід до людини, надавати психологічну характеристику людини.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати роль спрямованості у поведінці людини;
- описувати особливості людей із різним типом нервової системи та темпераменту;
- називати основні властивості та риси характеру;
- розрізняти види здібностей та розуміти фактори їхнього розвитку;
- застосовувати індивідуальний підхід до людини, враховуючи її темперамент;
- надавати загальну психологічну характеристику людини, спираючись на її індивідуальні особливості.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Кожна людина – унікальна. Ми відрізняємося не лише зовнішністю, але й своїм внутрішнім світом: тим, що нас цікавить, як ми реагуємо на події, якими рисами характеру володіємо та до чого маємо хист. Ці відмінності називаються індивідуально-психологічними особливостями особистості. Розуміння цих особливостей – ключ до пізнання себе та інших, до побудови гармонійних стосунків у колективі, родині, а також до вибору професії, яка б відповідала нашим схильностям і приносила задоволення. У вашій майбутній роботі, яка передбачає постійне спілкування та взаємодію з людьми, вміння розпізнавати та враховувати ці особливості буде надзвичайно цінним.

5.1. Спрямованість особистості

Спрямованість особистості – це система стійких мотивів, цілей, інтересів та переконань, які визначають вибірковість ставлення людини до дійсності та основну лінію її поведінки. Це те, що рухає людиною, до чого вона прагне. Спрямованість є ядром особистості і проявляється в її:

- **Інтересах:** Це вибіркова спрямованість уваги та думок людини на певний об'єкт чи діяльність, пов'язана з позитивним емоційним ставленням до нього. Інтереси можуть бути мате-

ріальними (до речей, комфорту), духовними (до мистецтва, науки), суспільними (до політики, громадської діяльності). Вони спонукають до пізнання та активності.

✓ *Приклад.* Інтерес до іноземних мов спонукає студента вивчати нові слова, дивитися фільми мовою оригіналу, шукати можливості для спілкування з носіями мови.

- **Цінностях:** Це ті ідеї, явища, предмети, які мають для людини особливе життєве значення, заради яких вона готова діяти, чимось жертвувати. Цінності формують основу моральних принципів людини. Це можуть бути цінності здоров'я, сім'ї, дружби, кар'єри, свободи, справедливості тощо.

- **Переконаннях:** Це тверді, усвідомлені погляди на певні явища, події, принципи, в істинності яких людина впевнена і якими керується у своїй поведінці. Переконання надають діям людини послідовності та цілеспрямованості.

- **Світогляді:** Це цілісна система поглядів людини на світ (природу, суспільство, мислення), на своє місце в цьому світі та своє ставлення до нього. Світогляд включає знання, цінності, переконання, ідеали та визначає загальну спрямованість життєвого шляху особистості.

Роль спрямованості у поведінці людини величезна. Саме спрямованість визначає, що для людини є важливим, а що – ні, які цілі вона ставить перед собою, які шляхи обирає для їх досягнення, як ставиться до різних аспектів життя та до інших людей. Вона є внутрішнім компасом, що скеровує активність особистості.

5.2. Темперамент

Уявіть собі двох людей, які потрапили в однакову стресову ситуацію, наприклад, запізнюються на важливу зустріч. Один може метушитися, нервувати, голосно висловлювати своє невдоволення. Інший же, навпаки, намагатиметься зберегти спокій, мовчки аналізуватиме ситуацію та шукатиме вихід. Такі відмінності в поведінці значною мірою зумовлені темпераментом.

Темперамент – це сукупність індивідуальних, відносно стійких динамічних особливостей психічної діяльності людини, які проявляються в інтенсивності, швидкості, темпі та ритмі її психічних процесів і станів. Темперамент визначає, як саме людина діє, а не що вона робить.

Властивості вищої нервової діяльності та темперамент.

Основою темпераменту є тип вищої нервової діяльності (ВНД), який характеризується певним співвідношенням таких властивостей нервових процесів, як сила, врівноваженість та рухливість процесів збудження і гальмування в корі головного мозку.

- **Сила нервової системи:** здатність нервових клітин витримувати тривале або дуже сильне збудження чи гальмування.

- **Врівноваженість нервових процесів:** співвідношення сили процесів збудження та гальмування.

- **Рухливість нервових процесів:** швидкість зміни процесів збудження гальмуванням і навпаки.

Залежно від поєднання цих властивостей, виділяють чотири основні типи ВНД, які лежать в основі чотирьох класичних типів темпераменту:

Характеристика основних типів темпераменту:

1. **Сангвінік** (сильний, врівноважений, рухливий тип ВНД):

- **Психологічна характеристика:** Жвавий, рухливий, енергійний, легко пристосовується до нових умов. Швидко реагує на події, емоції яскраві, але неглибокі та легко змінюються. Працездатний, але може втрачати інтерес, якщо робота монотонна або нецікава. Легко вступає в контакт, оптимістичний, товариський.

- *У роботі* (наприклад, офісній): Добре справляється із завданнями, що вимагають швидкого переключення уваги, активного спілкування, генерації ідей. Може потребувати контролю в рутинних справах.

2. **Холерик** (сильний, нерівноважений тип ВНД, з перевагою збудження):

- **Психологічна характеристика:** Швидкий, поривчастий, енергійний, але часто нестриманий та схильний до емоційних спалахів. Різкий у рухах та мові. Працює з великим піднесенням та захопленням, але може швидко виснажуватися, якщо справа не вдається. Важко переносить монотонну роботу. Ініціативний, але може бути конфліктним.

- *У роботі:* Ефективний у ситуаціях, що вимагають рішучості, подолання труднощів, швидкої реакції. Потребує розвитку самоконтролю та витримки.

3. **Флегматик** (сильний, врівноважений, інертний тип ВНД):
- **Психологічна характеристика:** Повільний, спокійний, незворушний, важко переключається з одного виду діяльності на інший. Емоції проявляє стримано, настрої переважно рівний. Наполегливий та працездатний, доводить справу до кінця, але повільно «включається» в роботу. Консервативний, важко звикає до нового.
 - *У роботі:* Надійний у виконанні завдань, що вимагають ретельності, терпіння, зосередженості. Може бути повільним у прийнятті рішень чи адаптації до змін.
4. **Меланхолік** (слабкий тип ВНД):
- **Психологічна характеристика:** Підвищено чутливий, вразливий, схильний до глибоких переживань навіть з незначного приводу. Швидко втомлюється, нерішучий, тривожний. Емоції виникають повільно, але відрізняються глибиною та тривалістю. Замкнутий, важко сходиться з новими людьми.
 - *У роботі:* Може бути дуже відповідальним та ретельним у знайомих умовах, але губиться в стресових ситуаціях або при великому навантаженні. Потребує підтримки та спокійної атмосфери.

Важливо пам'ятати: «Чистих» типів темпераменту практично не буває. У кожної людини зазвичай поєднуються риси різних типів з перевагою одного з них. Темперамент не визначає здібностей чи цінностей людини, він лише надає своєрідного забарвлення її поведінці та діяльності. **Темперамент як динамічна характеристика психіки** означає, що він впливає на швидкість, інтенсивність та емоційне забарвлення наших реакцій.

Застосування індивідуального підходу до людини з урахуванням темпераменту: Розуміння типу темпераменту допомагає ефективніше взаємодіяти з людьми:

- До сангвініка можна звертатися з проханнями, що вимагають швидкої реакції та ентузіазму, але варто контролювати виконання рутинних завдань.
- Холерику важливо давати можливість виявляти ініціативу, але водночас допомагати контролювати емоції та спрямовувати енергію в конструктивне русло.

- Флегматику потрібен час на «розкачку», його не варто підганяти, але можна розраховувати на його наполегливість та ретельність.
- Меланхоліка слід підтримувати, створювати для нього спокійну, доброзичливу атмосферу, не перевантажувати надмірно емоційними чи стресовими завданнями.

5.3. Характер

Якщо темперамент – це те, як людина діє, то характер – це те, що вона собою являє, її психологічний стрижень.

Характер (від грец. *charakter* – «риси», «ознака», «відбиток») – це сукупність стійких індивідуально-психологічних властивостей особистості, які формуються в процесі життєдіяльності та виховання і проявляються в її типових способах поведінки, ставленні до себе, до інших людей, до справи та до речей.

Природа і сутність характеру: Характер не є вродженим, він формується під впливом соціального середовища, виховання, самовиховання та життєвого досвіду людини на основі її темпераменту та інших біологічних передумов. Зв'язок характеру з темпераментом: Темперамент є динамічною основою характеру. Він впливає на форму прояву рис характеру (наприклад, наполегливість у холерика буде проявлятися бурхливо, а у флегматика – спокійно й методично), але не визначає самі риси. На одній і тій самій основі темпераменту можуть сформуватися різні характери.

Структура характеру: Характер – це складна система рис, які взаємопов'язані. У структурі характеру виділяють:

- **Риси характеру, що виражають спрямованість особистості:** принциповість, чесність, альтруїзм, егоїзм тощо.
- **Інтелектуальні (розумові) риси характеру:** допитливість, критичність мислення, розсудливість, кмітливість, поверховість, обмеженість.
- **Емоційні риси характеру:** чуйність, емпатія, оптимізм, тривожність, байдужість, запальність, вразливість.
- **Вольові риси характеру:** цілеспрямованість, наполегливість, рішучість, самостійність, витримка, мужність, а також їх протилежності (безвілля, нерішучість тощо).

Система ставлень у характері: Найяскравіше характер проявляється у системі ставлень людини:

- **Ставлення до інших людей:** товариськість/замкнутість, ввічливість/грубість, правдивість/брехливість, тактовність/нетактовність.

- **Ставлення до справи (діяльності, роботи):** працьовитість/лінощі, відповідальність/безвідповідальність, ініціативність/пасивність, акуратність/недбалість.

- **Ставлення до себе:** самокритичність, скромність, почуття власної гідності, або ж егоцентризм, зарозумілість, невпевненість.

- **Ставлення до речей та грошей:** акуратність/недбалість у поводженні з речами, щедрість/скупість, ощадливість/марнотратство.

Вчинок і характер: Характер не лише проявляється у вчинках, але й формується в них. Повторювані вчинки закріплюються і стають рисами характеру. Водночас, знаючи характер людини, можна з певною ймовірністю прогнозувати її вчинки в типових ситуаціях.

Самооцінка та рівень домагань:

- **Самооцінка** – це оцінка людиною самої себе, своїх можливостей, якостей та місця серед інших людей. Вона може бути адекватною (реалістичною), завищеною або заниженою. Адекватна самооцінка є важливою умовою психічного здоров'я та успішної діяльності.

- **Рівень домагань** – це ступінь трудності цілей, які людина ставить перед собою. Він тісно пов'язаний із самооцінкою. Люди з адекватною самооцінкою зазвичай ставлять перед собою реалістичні, хоча й достатньо складні цілі. Завищена самооцінка може призводити до нереалістично високих домагань і частих розчарувань, а занижена – до вибору надто легких цілей і неповного розкриття свого потенціалу.

5.4. Здібності

Люди відрізняються не лише тим, як вони діють (темперамент) чи якими вони є (характер), але й тим, наскільки успішно вони можуть виконувати ту чи іншу діяльність. Це пов'язано зі здібностями.

Поняття про здібності: *Здібності* – це індивідуально-психологічні особливості людини, які є умовою успішного виконання

певного виду діяльності та визначають швидкість і легкість оволодіння знаннями, вміннями та навичками, але самі по собі до них не зводяться.

Види здібностей:

- **Загальні здібності:** Необхідні для виконання багатьох видів діяльності (наприклад, загальні розумові здібності – інтелект, увага, пам'ять, творчі здібності).

- **Спеціальні здібності:** Необхідні для успішного виконання конкретного виду діяльності (наприклад, музичні, математичні, художні, спортивні, організаторські здібності).

Проблема спадкових та соціальних факторів здібностей: Розвиток здібностей – складний процес, на який впливають як біологічні, так і соціальні фактори.

- **Задатки як природні передумови здібностей:** *Задатки* – це вроджені анатомо-фізіологічні особливості будови мозку, нервової системи, органів чуття та руху, які є природною основою для розвитку здібностей. Наприклад, тонкий музичний слух може бути задатком для розвитку музичних здібностей. Однак самі по собі задатки ще не гарантують розвитку здібностей.

- **Роль соціальних факторів:** Для розвитку здібностей на основі задатків необхідні відповідні умови: виховання, навчання, доступ до знань та культурних цінностей, сприятливе соціальне оточення, а головне – власна активність людини, її праця та інтерес до діяльності.

Здібності і професія: Успішність у професійній діяльності значною мірою залежить від наявності та рівня розвитку відповідних професійно важливих якостей та здібностей. Правильний вибір професії, що відповідає здібностям людини, сприяє її самореалізації та задоволенню від роботи.

Методики виявлення професійної спрямованості людини та трудової мотивації. Існує багато методик для діагностики професійних інтересів, схильностей та здібностей. Одна з відомих теорій належить американському психологу Джону Холланду (Дж. Голланду). Він виділив шість основних типів особистості та відповідних їм професійних середовищ:

1. **Реалістичний (R):** Практичні, люблять працювати з інструментами, механізмами, технікою (наприклад, інженери, механіки, фермери).

2. **Дослідницький (I – Investigative):** Аналітичні, допитливі, люблять вирішувати складні завдання, досліджувати (наприклад, науковці, програмісти, лікарі).

3. **Артистичний (A – Artistic):** Творчі, експресивні, з багатою уявою, люблять мистецтво, дизайн, музику (наприклад, художники, музиканти, дизайнери, письменники).

4. **Соціальний (S):** Товариські, емпатійні, люблять допомагати іншим, навчати, консультувати (наприклад, вчителі, психологи, соціальні працівники, медсестри).

5. **Підприємницький (E – Enterprising):** Енергійні, амбітні, люблять керувати, впливати, переконувати, організовувати (наприклад, менеджери, підприємці, юристи, політики).

6. **Конвенційний (C – Conventional):** Організовані, акуратні, люблять працювати з даними, інструкціями, дотримуватися порядку (наприклад, бухгалтери, секретарі, офіс-менеджери, бібліотекарі). За теорією Холланда, люди шукають професійне середовище, яке відповідає їхньому типу особистості. Чим більша відповідність, тим вища ймовірність задоволення від роботи та професійного успіху. Існують спеціальні опитувальники (наприклад, «Тест Холланда»), які допомагають визначити провідний тип особистості та відповідні професійні напрямки.

Професійно важливі індивідуально-психологічні властивості та діагностика професійної придатності людини: Для кожної професії існує набір професійно важливих якостей (ПВЯ) – це індивідуальні особливості людини (здібності, риси характеру, особливості пізнавальних процесів тощо), які необхідні для успішного оволодіння професією та ефективної роботи. Діагностика професійної придатності – це система заходів, спрямованих на виявлення відповідності індивідуально-психологічних особливостей людини вимогам конкретної професії.

5.5. Діагностика спрямованості, темпераменту, характеру та здібностей людини

Для вивчення та діагностики індивідуально-психологічних особливостей психологи використовують різноманітні методи:

- **Спостереження:** за поведінкою людини в різних ситуаціях.
- **Бесіда, інтерв'ю:** для збору інформації про інтереси, цінності, переконання, самооцінку.

- **Анкетування:** використання спеціальних опитувальників для виявлення рис характеру, спрямованості, інтересів.
- **Тестування:** застосування стандартизованих тестів для діагностики темпераменту (наприклад, опитувальники Айзенка, Русалова), характеру (наприклад, опитувальник Леонгарда-Шмішека для акцентуацій характеру), здібностей (тести інтелекту, тести спеціальних здібностей), професійної спрямованості (наприклад, тест Холланда, Карта інтересів).
- **Аналіз продуктів діяльності:** вивчення результатів праці, творчих робіт, щоденників.
- **Експеримент:** створення спеціальних умов для вивчення проявів певних якостей.

Важливо розуміти, що психологічна діагностика – це складний процес, який має проводитися кваліфікованим фахівцем з дотриманням етичних норм. Результати діагностики не є «вироком», а скоріше інформацією для роздумів, самопізнання та планування подальшого розвитку.

Висновок. Розуміння власних індивідуально-психологічних особливостей – спрямованості, темпераменту, характеру, здібностей – дозволяє людині краще орієнтуватися у світі, обирати діяльність до душі, будувати гармонійні стосунки та ефективно розвиватися. Знання про особливості інших людей допомагає налагодити з ними конструктивну взаємодію, уникати непорозумінь та конфліктів. Для майбутніх фахівців ці знання є професійно значущими, адже успіх у цій галузі багато в чому залежить від умінь працювати з людьми та розуміти їх.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Що таке спрямованість особистості та які її основні компоненти? Наведіть приклади власних інтересів та цінностей.
2. Опишіть коротко чотири основні типи темпераменту. Які риси кожного типу можуть бути корисними в офісній роботі, а які можуть створювати труднощі?
3. У чому полягає зв'язок між темпераментом та характером? Чи може людина змінити свій темперамент? А характер?
4. Що таке самооцінка? Як, на вашу думку, неадекватна самооцінка (завищена або занижена) може впливати на поведінку та успішність людини?

5. Поясніть різницю між задатками та здібностями. Які фактори впливають на розвиток здібностей?

6. Коротко опишіть один із типів особистості за Дж. Холландом. Які професії можуть йому відповідати?

7. Навіщо, на вашу думку, потрібно діагностувати індивідуально-психологічні особливості людини?

8. Уявіть, що вам потрібно організувати роботу невеликої групи студентів над спільним проектом. Як знання про їхні можливі темпераменти допоможе вам ефективніше розподілити завдання та налагодити взаємодію?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Заняття фокусується на: спрямованості, темпераменті, самооцінці та рівні домагань, здібностях і професії.

Вправа 1: «Галерея темпераментів: Впізнай та взаємодій»

Мета:

- Закріпити знання про основні типи темпераменту та їхні характерні прояви.
- Розвинути навички розпізнавання типів темпераменту за описом поведінки.
- Обговорити стратегії ефективної взаємодії з людьми різних темпераментів.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Картки з короткими описами поведінкових ситуацій або характеристик людей (без прямої вказівки на тип темпераменту, 4–8 різних карток, що ілюструють сангвініка, холерика, флегматика, меланхоліка). Фліпчарт або дошка, маркери.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач нагадує про важливість розуміння темпераменту для повсякденної та професійної взаємодії.

2. **Робота в малих групах (10–12 хвилин):**

- Студенти діляться на малі групи (3–4 людини).
- Кожна група отримує 1-2 картки з описом.
- Завдання для груп:
 - ✓ Уважно прочитати опис.
 - ✓ Визначити, який тип (або типи) темпераменту найімовірніше проявляється в описаній людині. Обґрунтувати свою думку.

- ✓ Запропонувати 1–2 поради, як краще взаємодіяти з такою людиною в робочій або навчальній ситуації (наприклад, як доручати завдання, як реагувати на її емоції, як мотивувати).
- Приклад картки: «Олена завжди сповнена ідей, швидко переключається з одного завдання на інше, любить спілкуватися. Якщо завдання їй нецікаве, може легко відволіктися. На критику реагує емоційно, але швидко забуває образи.»

3. Презентація та обговорення (12–15 хвилин):

- Кожна група презентує свої картки, пояснює визначений тип темпераменту та пропонує стратегії взаємодії.
- Викладач модерує обговорення, доповнює, коригує, заохочує інших студентів висловлювати свої думки.
- Акцент робиться на тому, що немає «хороших» чи «поганих» темпераментів, а важливо знаходити індивідуальний підхід.

Вправа 2: «Мої інтереси, здібності та майбутня професія»

Мета:

- Сприяти самоаналізу власних інтересів та потенційних здібностей.
- Ознайомити з ідеєю відповідності особистісних рис вимогам професії (на прикладі спрощеного підходу або згадки типів Холланда).
- Стимулювати роздуми про вибір професійного шляху.

Час: 20–25 хвилин.

Матеріали: Аркуші паперу, ручки. Можливо, короткий список професій, типових для офісної сфери, або опис 2–3 типів за Холландом, релевантних для майбутніх менеджерів (наприклад, Конвенційний, Соціальний, Підприємницький).

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач наголошує на важливості вибору професії, яка відповідає інтересам та здібностям, для досягнення задоволення від роботи та успіху.

2. **Індивідуальна робота (10–12 хвилин):**

- Студентам пропонується відповісти на кілька запитань (письмово, для себе):

- ✓ «Які 3–5 видів діяльності (навчальні предмети, хобі, громадська робота тощо) мені дійсно цікаві? Чому?»
- ✓ «У яких справах я зазвичай досягаю успіху легше, ніж інші, або отримую від процесу особливе задоволення? (Це може вказувати на потенційні здібності).»
- ✓ «Які умови праці для мене є привабливими (наприклад, робота з людьми, з документами, творча, з чіткими інструкціями, що вимагає ініціативи)?»
- ✓ (За бажанням, якщо є матеріал) «З яким із запропонованих професійних типів (наприклад, за Холландом) я себе найбільше асоціюю?»

3. Обговорення в парах або малих групах (7–10 хвилин):

- Студенти діляться своїми міркуваннями (без обов'язкового розкриття дуже особистого, акцент на процесі роздумів).
- Обговорюють:
 - ✓ Наскільки їхні інтереси та потенційні здібності, на їхню думку, відповідають обраній спеціальності?
 - ✓ Які ще професії могли б їм підійти, виходячи з їхніх відповідей?
 - ✓ Що можна зробити, щоб краще пізнати свої здібності та професійні схильності? (Наприклад, пробувати себе в різних видах діяльності, проходити профорієнтаційні тести, спілкуватися з представниками різних професій).

4. **Підсумок (2 хвилини):** Викладач підкреслює, що самопізнання – це тривалий процес, і важливо продовжувати досліджувати себе та світ професій.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. Система стійких мотивів, цілей, інтересів та переконань, що визначає вибірковість ставлення людини до дійсності, називається:

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) спрямованість особистості;
- г) здібності.

2. Який тип темпераменту характеризується як сильний, врівноважений, рухливий, жвавий, але з емоціями, що легко змінюються?

- а) холерик;
- б) сангвінік;
- в) флегматик;
- г) меланхолік.

3. Основою темпераменту є:

- а) виховання та соціальне оточення;
- б) тип вищої нервової діяльності;
- в) система цінностей особистості;
- г) рівень інтелектуального розвитку.

4. Сукупність стійких індивідуально-психологічних властивостей, що формуються в процесі життєдіяльності і проявляються у типових способах поведінки та ставленнях людини, – це:

- а) задатки;
- б) світогляд;
- в) характер;
- г) інтереси.

5. Як називається оцінка людиною самої себе, своїх можливостей, якостей та місця серед інших людей?

- а) рівень домагань;
- б) самооцінка;
- в) переконання;
- г) світогляд.

6. Вроджені анатомо-фізіологічні особливості будови мозку та нервової системи, що є природною основою для розвитку здібностей, – це:

- а) здібності;
- б) талант;
- в) задатки;
- г) навички.

7. Здібності, необхідні для успішного виконання багатьох видів діяльності (наприклад, інтелект, пам'ять), називаються:

- а) спеціальними;
- б) загальними;

- в) творчими;
- г) природними.

8. Згідно з теорією Дж. Холланда, тип особистості, який характеризується практичністю, любов'ю до роботи з інструментами та технікою, – це:

- а) артистичний;
- б) соціальний;
- в) реалістичний;
- г) підприємницький.

9. Працьовитість, відповідальність, ініціативність належать до рис характеру, що виражають ставлення людини до:

- а) себе;
- б) інших людей;
- в) речей та грошей;
- г) справи (діяльності).

10. Що з перерахованого НЕ є компонентом спрямованості особистості?

- а) інтереси;
- б) цінності;
- в) темперамент;
- г) переконання.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. Оберіть риси, характерні для холеричного типу темпераменту:

- а) повільність, спокій;
- б) енергійність, поривчастість;
- в) висока чутливість, вразливість;
- г) схильність до емоційних спалахів;
- д) легка зміна настрою, оптимізм;
- е) нестриманість.

12. До структури характеру входять такі групи рис:

- а) фізичні дані;
- б) інтелектуальні риси;
- в) тип вищої нервової діяльності;

- г) емоційні риси;
- д) вольові риси;
- е) колір очей.

13. Які фактори впливають на розвиток здібностей людини?

- а) тільки спадковість;
- б) наявність задатків;
- в) виховання та навчання;
- г) соціальне оточення;
- д) тільки власне бажання, незалежно від умов;
- е) власна активність та праця.

Частина 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання).

14. Уявіть, що в офісі з'явилося нове, складне завдання, яке потребує швидкого освоєння нової комп'ютерної програми. Опишіть, як, на вашу думку, можуть підійти до виконання цього завдання працівники з різними типами темпераменту: сангвінік, холерик, флегматик та меланхолік. Які сильні сторони кожного типу можуть проявитися, і які можливі труднощі?

15. Що таке «професійно важливі якості» (ПВЯ)? Назвіть 3-4 індивідуально-психологічні якості (з тих, що вивчалися в темі: особливості темпераменту, риси характеру, здібності, спрямованість), які, на вашу думку, є важливими для успішної роботи менеджера. Обґрунтуйте свій вибір.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. в; 2. б; 3. б; 4. в; 5. б; 6. в; 7. б; 8. в; 9. г; 10. в. 11. б, г, е 12. б, г, д 13. б, в, г, е

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді

Вправа 1: «Галерея темпераментів: Впізнай та взаємодій»

Наводиться приклад аналізу однієї картки. Аналогічно аналізуються інші.

Приклад картки: «Іван часто бере на себе ініціативу, говорить голосно та швидко, легко запалюється новими ідеями, але

якщо стикається з перешкодами, може роздратуватися і навіть нагримати. Проте, він швидко відходить і знову готовий до дії».

- **Ймовірний тип темпераменту:** Холерик.

- **Обґрунтування:** Про це свідчать енергійність («бере на себе ініціативу», «легко запалюється»), швидкість реакцій («говорить голосно та швидко»), сильні емоційні прояви та їх швидка зміна («може роздратуватися і навіть нагримати», «швидко відходить»). Неврівноваженість (перевага збудження) проявляється в імпульсивності та можливій різкості.

- **Поради щодо взаємодії:**

1. **Надавати можливість для активності та ініціативи:** Доручати завдання, де потрібна енергія, рішучість, здатність «пробивати» справу.

2. **Спокійно реагувати на емоційні спалахи:** Не відповідати агресією на агресію. Дати можливість «випустити пару», а потім спокійно обговорити ситуацію. Допомогати спрямовувати енергію в конструктивне русло.

3. **Ставити чіткі завдання та контролювати проміжні результати:** Холерики можуть захопитися і не довести справу до кінця або випустити важливі деталі.

4. **Допомогати розвивати самоконтроль та витримку:** Наприклад, пропонуючи заздалегідь обдумувати можливі труднощі та реакції на них.

Вправа 2: «Мої інтереси, здібності та майбутня професія»

Це вправа на саморефлексію, тому еталон – це приклад роздумів студента.

Приклад роздумів студента:

1. Мої інтереси:

- «Мені цікаво вивчати іноземні мови, тому що це дозволяє спілкуватися з різними людьми та дізнаватися про інші культури».
- «Люблю організовувати заходи в коледжі (наприклад, свята, конкурси), бо мені подобається бачити, як мої ідеї втілюються в життя і приносять радість іншим».
- «Цікавлюся психологією спілкування – як люди взаємодіють, чому виникають конфлікти та як їх вирішувати».

2. **Успіхи та задоволення (потенційні здібності):**

- «Мені досить легко дається вивчення нових слів та граматики в іноземних мовах». (Можливі лінгвістичні здібності).
- «Коли я беруся за організацію чогось, зазвичай все вдається добре спланувати, і люди задоволені результатом». (Можливі організаторські здібності).
- «Друзі часто звертаються до мене за порадою у складних ситуаціях спілкування, кажуть, що я вмію вислухати та знайти потрібні слова.» (Можливі комунікативні здібності, емпатія).

3. **Привабливі умови праці:**

- «Робота, пов'язана зі спілкуванням з різними людьми, можливою застосовувати іноземні мови. Мені подобається, коли є чіткі завдання, але також є простір для ініціативи. Важливо, щоб була дружня атмосфера в колективі».

4. **Професійний тип (якщо обговорювався Холланд):**

- «Мабуть, мені близькі риси Соціального типу (люблю допомагати, спілкуватися) та Підприємницького (люблю організовувати, впливати). Можливо, і Конвенційного, бо порядок в документах теж важливий».

5. **Відповідність обраній спеціальності «Референтна та офісна справа»:**

- «Мої інтереси до мов, організації та спілкування, а також відповідні здібності, думаю, добре відповідають цій спеціальності. Референт багато спілкується, працює з документами, часто організовує зустрічі або поїздки керівника. Знання психології спілкування тут теж знадобиться».

6. **Що можна зробити для кращого пізнання себе:**

- «Спробувати взяти участь у волонтерському проєкті, де потрібно багато спілкуватися та організовувати. Пройти додаткові тести на профорієнтацію. Поспілкуватися з людьми, які вже працюють референтами, щоб дізнатися більше про їхню щоденну роботу».

Еталонні відповіді на відкриті запитання тесту з Тем 5

14. Уявіть, що в офісі з'явилося нове, складне завдання, яке потребує швидкого освоєння нової комп'ютерної програми. опи-

шіть, як, на вашу думку, можуть підійти до виконання цього завдання працівники з різними типами темпераменту: сангвінік, холерик, флегматик та меланхолік. Які сильні сторони кожного типу можуть проявитися, і які можливі труднощі?

- **Сангвінік:**

- ✓ **Підхід:** З ентузіазмом візьметься за нове завдання, швидко почне розбиратися в програмі, можливо, шукатиме навчальні відео або питатиме колег. Легко переключиться на нову діяльність.
- ✓ **Сильні сторони:** Швидкість навчання, оптимізм, комунікабельність (не соромиться питати), гнучкість.
- ✓ **Можливі труднощі:** Може не довести вивчення досконало, якщо програма виявиться нудною або вимагатиме довгої кропіткої роботи над деталями. Може відволікатися.

- **Холерик:**

- ✓ **Підхід:** Дуже енергійно і рішуче візьметься за справу, прагнучи якнайшвидше освоїти програму. Може намагатися «методом тика» або форсувати події.
- ✓ **Сильні сторони:** Висока активність, рішучість, здатність докладати значних зусиль, ініціативність.
- ✓ **Можливі труднощі:** Якщо щось не виходитиме одразу, може роздратуватися, проявити нетерпіння. Може пропустити важливі інструкції через поспішність. Схильний до стресу, якщо процес затягнеться.

- **Флегматик:**

- ✓ **Підхід:** Підійде до завдання спокійно та методично. Спочатку детально вивчить інструкцію або навчальний посібник. Буде працювати повільно, але ретельно, крок за кроком освоюючи програму.
- ✓ **Сильні сторони:** Ретельність, наполегливість, терплячість, здатність до довгої монотонної роботи.
- ✓ **Можливі труднощі:** Може довго «включатися» в роботу. Йому може знадобитися більше часу на освоєння, ніж іншим. Може опиратися нововведенням, якщо звик до старих методів.

- **Меланхолік:**

- ✓ **Підхід:** Спочатку може відчутти тривогу та невпевненість перед новим складним завданням. Буде намагатися дуже ретельно і точно слідувати інструкціям. Може боятися зробити помилку.
- ✓ **Сильні сторони:** Висока відповідальність, ретельність, уважність до деталей (якщо подолає початкову тривогу).
- ✓ **Можливі труднощі:** Схильність до стресу, страх невдачі може гальмувати процес. Потребуватиме підтримки та спокійної обстановки. Може легко втомлюватися від напруженої роботи.

15. Що таке «професійно важливі якості» (ПВЯ)? Назвіть 3–4 індивідуально-психологічні якості (з тих, що вивчалися в темі: особливості темпераменту, риси характеру, здібності, спрямованість), які, на вашу думку, є важливими для успішної роботи менеджера. Обґрунтуйте свій вибір.

Професійно важливі якості (ПВЯ) – це індивідуальні особливості людини (психічні та психофізіологічні), які необхідні для успішного оволодіння певною професією, ефективного виконання професійних обов’язків та професійного зростання.

Приклад. Важливі ПВЯ для менеджера:

1. **Організованість (риса характеру/вольова якість):**

- **Обґрунтування:** Робота менеджера вимагає планування робочого дня керівника та свого власного, ведення документації, підготовки зустрічей, контролю за виконанням доручень. Без організованості легко допустити помилки, пропустити важливі строки, створити хаос.

2. **Комунікативні здібності (спеціальні здібності):**

- **Обґрунтування:** Менеджер постійно спілкується з керівником, колегами, клієнтами, партнерами (в тому числі телефоном, письмово). Вміння чітко і грамотно висловлювати думки, слухати й розуміти співрозмовника, встановлювати контакт, бути тактовним є ключовим для ефективної взаємодії.

3. Витримка/Стресостійкість (вольова риса характеру/ особливість темпераменту):

- **Обґрунтування:** Робота менеджера часто проходить в умовах багатозадачності, обмеженого часу, можливих непередбачуваних ситуацій або роботи з вимогливим керівником. Вміння зберігати спокій, самовладання, не піддаватися емоціям у стресових ситуаціях допомагає ухвалювати правильні рішення та якісно виконувати роботу.

4. Відповідальність (риса характеру):

- **Обґрунтування:** Менеджер часто працює з важливою інформацією, документами, від його дій може залежати ефективність роботи керівника та цілого відділу. Усвідомлення важливості своїх обов'язків та готовність нести відповідальність за якість їх виконання є надзвичайно важливою рисою. (Можна також додати: уважність, хороша пам'ять (загальні здібності), спрямованість на допомогу іншим (якщо керівник потребує саме такого асистента), інтерес до сфери діяльності компанії тощо).

МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧНА СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ (автор Тодорова І. С.)

Тема 6. Психологія групи

Лекція

Поняття групи. Класифікація груп. Структура взаємовідносин у малій групі. Явища конформізму, нонконформізму та самовизначення в умовах психологічного тиску групи на особистість.

Міжособистісні стосунки в групах. Соціально-психологічний клімат групи: діагностика та оптимізація.

Діагностика психологічних характеристик соціальних груп та міжособистісних взаємин. Соціометричний метод. Рівень розвитку малої групи та його діагностика.

Самостійна робота

Нормативна поведінка в групі.

Особливості прийняття групових рішень.

Соціально-психологічний клімат групи: діагностика та оптимізація.

Проблема управління розвитком групи.

Практичне заняття

Поняття групи, види груп.

Аналіз взаємовідносин у малій групі

Етапи розвитку групи

Студенти повинні:

знати психологічну сутність та види груп, ознаки благоприємного психологічного клімату, закономірності розвитку групи;

уміти розпізнавати ознаки конформізму, нонконформізму та самовизначення, приймати виважені рішення в умовах психологічного тиску групи на особистість, оцінювати психологічний клімат групи.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати психологічну сутність групи та називати різні види груп;

- описувати структуру взаємовідносин у малій групі;
- розпізнавати ознаки конформізму, нонконформізму та самовизначення особистості в групі;
- приймати виважені рішення в умовах психологічного тиску групи;
- визначати ознаки сприятливого та несприятливого соціально-психологічного клімату в групі;
- розуміти закономірності та етапи розвитку групи;
- оцінювати психологічний клімат групи.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Протягом усього свого життя людина є членом різноманітних груп: сім'я, клас у школі, студентська група в коледжі, компанія друзів, робочий колектив. Ми навчаємося, працюємо, відпочиваємо та розвиваємося саме в групах. Групи впливають на наші погляди, поведінку, настрої, формують нашу особистість. Розуміння того, що таке група, як вона живе та розвивається, які процеси в ній відбуваються, є надзвичайно важливим для кожного. Ці знання допоможуть вам ефективніше взаємодіяти з іншими людьми, будувати позитивні стосунки, уникати конфліктів та досягати спільних цілей, особливо у вашій майбутній професійній діяльності, де командна робота та взаєморозуміння в колективі відіграють ключову роль.

6.1. Поняття та класифікація груп. Структура малої групи

Поняття групи. У психології *група* – це обмежена за розміром спільнота людей, виокремлена із соціального цілого на основі певних ознак (характер діяльності, соціальна належність, структура, рівень розвитку тощо), члени якої взаємодіють між собою, усвідомлюють свою належність до цієї групи та сприймаються іншими як її члени. Ключовими ознаками групи є взаємодія та спільна мета (явна чи прихована).

Класифікація груп

Існує багато критеріїв для класифікації груп. Розглянемо деякі з них:

- **За розміром:**

- ✓ *Малі групи* – від 2–3 до 30–40 осіб, які безпосередньо контактують між собою (наприклад, сім'я, студентська

група, бригада робітників, спортивна команда). Саме малі групи є основним об'єктом вивчення соціальної психології.

- ✓ *Великі групи* – численні спільноти людей, які можуть не мати безпосередніх контактів, але об'єднані спільними цілями, інтересами, цінностями (наприклад, нації, класи, професійні спілки, етнічні групи).
- **За ступенем формалізації:**
 - ✓ *Формальні (офіційні) групи* – створюються за певними правилами, документами, мають чітко визначену структуру, цілі, статуси членів (наприклад, навчальний клас, виробничий відділ, військовий підрозділ). Ваша майбутня група в коледжі та робочий колектив будуть формальними групами.
 - ✓ *Неформальні (неофіційні) груп* – виникають стихійно на основі спільних інтересів, симпатій, дружніх стосунків. Не мають офіційно затвердженої структури (наприклад, компанія друзів, фан-клуб). Часто неформальні групи існують всередині формальних.
- **За значущістю для індивіда:**
 - ✓ *Референтні групи (еталонні)* – це групи, на цінності, норми та думки яких людина орієнтується у своїй поведінці та самооцінці. Людина може бути членом референтної групи, а може й не бути, але прагнути до неї або зважати на її думку.
 - ✓ *Групи членства* – групи, до яких людина реально належить.
- **За рівнем розвитку** – умовні, дифузні, колективи та ін.

Структура взаємовідносин у малій групі. Кожна мала група має свою внутрішню структуру – сукупність зв'язків та взаємовідносин між її членами. Основні елементи структури:

- **Структура комунікацій:** Характер обміну інформацією між членами групи (хто з ким спілкується, як часто, за допомогою яких каналів).

- **Структура влади та впливу (лідерства):** Хто приймає рішення, хто має найбільший авторитет, хто є формальним керівником, а хто – неформальним лідером.

- **Структура емоційних стосунків (соціометрична структура):** Система міжособистісних симпатій та антипатій, популярності одних членів групи та неприйняття інших.

- **Рольова структура:** Розподіл функцій та очікуваної поведінки (ролей) між членами групи (наприклад, «генератор ідей», «критик», «виконавець», «душа компанії»).

Ці структури можуть бути формальними (визначеними офіційно) та неформальними (такими, що склалися стихійно).

6.2. Особистість у групі: конформізм, нонконформізм та самовизначення

Перебуваючи в групі, людина неминуче зазнає її впливу. Група може тиснути на особистість, очікуючи від неї дотримання певних норм та правил. У кожній групі з часом формуються групові норми – загальноприйняті правила поведінки, стандарти, яких очікують від членів групи. Норми можуть бути формальними (записаними в статутах, інструкціях) та неформальними (неписаними правилами, що склалися стихійно). Дотримання норм забезпечує впорядкованість взаємодії та передбачуваність поведінки членів групи. Відхилення від норм може призводити до санкцій з боку групи (осуд, ігнорування, виключення). Реакції особистості на груповий тиск можуть бути різними:

- **Конформізм (конформність):** Це піддатливість людини реальному чи уявному тиску групи, що проявляється у зміні її поведінки та установок відповідно до позиції більшості, яку вона раніше не поділяла.

- ✓ *Зовнішній конформізм.* Людина лише для видимості погоджується з групою, а внутрішньо залишається при своїй думці (щоб уникнути конфлікту, покарання).

- ✓ *Внутрішній конформізм.* Людина щиро приймає думку групи, змінюючи свої попередні установки.

- ✓ *Приклад.* Студент погоджується з думкою більшості одногрупників щодо організації вечірки, хоча спочатку мав іншу ідею, щоб не виглядати «білою вороною».

- **Нонконформізм:** Це прагнення будь-що діяти всупереч думці та нормам групи, заперечувати позицію більшості, демонструвати свою незалежність. Важливо відрізнити нонконформізм від справжньої незалежності: нонконформіст так само залежить від думки групи, як і конформіст, тільки його реакція протилежна («роблю все навпаки»).

✓ *Приклад.* Підліток навмисно одягається та поводить себе зухвало, щоб продемонструвати свою відмінність від «сірої маси» однолітків, навіть якщо це йому не зовсім зручно чи до вподоби.

• **Самовизначення (незалежність, самостійність):** Це свідомий вибір особистістю своєї позиції та лінії поведінки, заснований на власних переконаннях, цінностях та аналізі ситуації, незалежно від тиску групи. Людина здатна як погоджуватися з групою (якщо її думка збігається з позицією групи), так і протистояти їй (якщо вважає позицію групи помилковою або неприйнятною).

✓ *Приклад.* Працівник відмовляється брати участь у сумнівній «схемі» заробітку, запропонованій колегами, незважаючи на їхні вмовляння та можливі насмішки, оскільки це суперечить його моральним принципам.

Прийняття виражених рішень в умовах психологічного тиску групи є важливою навичкою. Для цього необхідно:

- Усвідомлювати наявність групового тиску.
- Критично аналізувати позицію групи та свої власні переконання.
- Оцінювати можливі наслідки різних варіантів поведінки.
- Мати сміливість відстоювати власну позицію, якщо вона обґрунтована, або свідомо погоджуватися з групою, якщо її аргументи є переконливими.
- Групи не є статичними утвореннями, вони постійно змінюються та розвиваються.

Особливості прийняття групових рішень: Групові рішення часто приймаються в процесі обговорення, дискусії. Переваги групових рішень: можливість врахувати більше інформації та точок зору, вища якість рішень (за певних умов), більше залучення членів групи до виконання рішення. Недоліки: може займати більше часу, ризик «групового мислення» (коли прагнення до згоди переважає над критичним аналізом), можливий вплив більш активних чи авторитетних членів.

6.3. Міжособистісні стосунки та соціально-психологічний клімат у групі

Міжособистісні стосунки в групах – це суб'єктивні зв'язки, що виникають між членами групи в результаті їхньої спільної діяльності та спілкування. Вони можуть бути діловими (фор-

мальними) та особистісними (неформальними), позитивними (симпатія, дружба, повага) та негативними (антипатія, ворожість, презирство).

Соціально-психологічний клімат (СПК) групи – це якісна характеристика міжособистісних стосунків у групі, що проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі. Це, по суті, емоційна атмосфера, яка панує в колективі.

Ознаки сприятливого СПК:

- Довіра та взаємна повага між членами групи.
- Відкрите та доброзичливе спілкування.
- Взаємодопомога та підтримка.
- Оптимізм, позитивний емоційний настрій.
- Високий ступінь задоволеності членством у групі.
- Вільне висловлення думок без страху осуду.
- Конструктивне вирішення конфліктів.
- Згуртованість та прагнення до спільних цілей.
- Низька плинність кадрів (якщо це робочий колектив).

Ознаки несприятливого СПК:

- Підозрілість, ворожість, недоброзичливість.
- Замкнутість, обмеженість спілкування.
- Егоїзм, байдужість до проблем інших.
- Песимізм, пригнічений настрій.
- Невдоволеність членством у групі.
- Страх критики, конформізм.
- Часті та деструктивні конфлікти.
- Роз'єднаність, інтриги, плітки.

Діагностика та оптимізація СПК. Діагностика СПК може проводитися за допомогою спостереження, опитувань, анкетування, соціометрії. Оптимізація СПК – це цілеспрямована робота з покращення атмосфери в колективі. Шляхи оптимізації:

- Чітка постановка спільних цілей.
- Справедливий розподіл обов'язків та винагород.
- Покращення умов праці (навчання).
- Розвиток комунікативних навичок у членів групи.

- Організація спільних заходів (неформальних).
- Підтримка ініціативи та творчості.
- Конструктивне управління конфліктами.
- Демократичний стиль керівництва.

6.4. Динаміка та розвиток групи

Рівень (етапи) розвитку малої групи та його діагностика: Мала група у своєму розвитку проходить кілька етапів. Одна з поширених моделей виділяє такі етапи:

1. **Етап формування («знайомство», «орієнтація»):** Члени групи придивляються один до одного, визначають цілі, формується перші враження. Поведінка обережна, залежність від лідера.

2. **Етап «шторму» («конфліктний», «бурління»):** Виникають суперечності, конфлікти щодо цілей, методів роботи, розподілу ролей, боротьба за лідерство. Може спостерігатися опір груповим нормам.

3. **Етап нормалізації («стабілізації», «кооперації»):** Встановлюються групові норми, розподіляються ролі, формується згуртованість, розвивається співпраця. Конфлікти вирішуються конструктивніше.

4. **Етап функціонування («діяльності», «продуктивності»):** Група ефективно працює над досягненням спільних цілей. Високий рівень довіри, взаємодопомоги, згуртованості. Члени групи ідентифікують себе з нею.

5. **Етап розформування (завершення):** Якщо група мала тимчасовий характер, або цілі досягнуті, вона може припинити своє існування.

Діагностика рівня розвитку групи важлива для розуміння її стану та вибору адекватних методів управління.

Проблема управління розвитком групи: Керівник або лідер групи може впливати на її розвиток, створюючи умови для швидшого проходження етапів, формування сприятливого клімату та підвищення ефективності. Це включає: чітке визначення цілей, допомогу у формуванні норм, підтримку конструктивного вирішення конфліктів, створення атмосфери довіри та співпраці. Групи не є статичними утвореннями, вони постійно змінюються та розвиваються.

6.5. Діагностика в психології групи

Для вивчення психологічних характеристик соціальних груп та міжособистісних взаємин використовуються різні методи.

Соціометричний метод (соціометрія): Це метод діагностики емоційних зв'язків, взаємних симпатій та антипатій у малій групі. Засновник – Якоб Морено. Суть методу полягає в тому, що членам групи пропонують обрати одного або кількох членів групи за певними критеріями (наприклад, «З ким би ти хотів разом працювати над проектом?», «Кого б ти запросив на день народження?»). На основі виборів будується соціоматриця та соціограма (графічне зображення структури стосунків), які дозволяють визначити:

- **«Зірок»** (найпопулярніших членів групи, які отримали багато виборів).
- **«Бажаних»** (тих, хто отримав середню кількість виборів).
- **«Знехтуваних»** (тих, хто отримав мало виборів).
- **«Ізольованих»** (тих, хто не отримав жодного вибору).
- **Взаємні вибори** та наявність підгруп (угруповань). Соціометрія допомагає зрозуміти неформальну структуру групи та виявити можливі проблеми у взаєминах.

Діагностика рівня розвитку малої групи: може здійснюватися шляхом експертних оцінок, спостереження за поведінкою членів групи, аналізу ефективності її діяльності, використання спеціальних опитувальників, що оцінюють згуртованість, організаційну єдність, психологічну сумісність тощо.

Висновок. Розуміння психології групи є необхідною умовою для успішної адаптації та самореалізації особистості в суспільстві. Знання про групові процеси, динаміку, структуру взаємовідносин та психологічний клімат дозволяє не лише ефективно взаємодіяти в будь-якому колективі – навчальному, робочому, дружньому, – але й свідомо впливати на покращення атмосфери в групі, сприяти її розвитку та досягненню спільних цілей. Для майбутніх фахівців офісної справи ці знання допоможуть стати цінними членами команди та ефективними комунікаторами.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Що таке група в психологічному розумінні? Наведіть приклади різних видів груп, до яких ви належите.

2. Опишіть своїми словами, що таке конформізм. Чи завжди це негативне явище?

3. Уявіть, що ваша навчальна група приймає рішення, з яким ви категорично не згодні. Які варіанти вашої поведінки можливі? Який варіант ви б обрали і чому?

4. Що таке соціально-психологічний клімат групи? Назвіть 3–4 ознаки сприятливого клімату у вашій навчальній групі або іншому колективі, який ви добре знаєте.

5. Які основні етапи проходить мала група у своєму розвитку? На якому етапі, на вашу думку, зараз перебуває ваша навчальна група?

6. Що таке соціометрія і для чого її використовують?

7. Чому важливо розуміти особливості прийняття групових рішень?

8. Як ви можете сприяти покращенню психологічного клімату у вашій навчальній групі?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Заняття фокусується на: понятті та видах груп, аналізі взаємовідносин у малій групі, етапах розвитку групи.

Вправа 1: «Ми – команда? Аналіз нашої групи»

Мета:

- Актуалізувати знання про ознаки та етапи розвитку групи.
- Сприяти рефлексії студентів щодо власної навчальної групи.
- Обговорити шляхи покращення взаємодії та розвитку групи.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Фліпчарт або дошка, маркери, можливо, короткі описи етапів розвитку групи для наочності.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач нагадує, що кожна група (в тому числі навчальна) проходить певні етапи розвитку і має свою унікальну атмосферу та структуру взаємин.

2. **Мозковий штурм/Робота в малих групах (10–12 хвилин):**

• **Варіант А (Мозковий штурм):** Викладач ставить запитання всій групі:

- ✓ «Які сильні сторони нашої навчальної групи ви можете назвати?» (Наприклад, дружність, взаємодопомога, активність).
 - ✓ «Які труднощі чи «зони росту» існують у нашій групі?» (Наприклад, не всі беруть участь в обговореннях, іноді бувають непорозуміння).
 - ✓ «На якому етапі розвитку, на вашу думку, зараз перебуває наша група? Чому ви так вважаєте?» (Використовуючи знання про етапи: формування, шторм, нормалізація, функціонування).
- **Варіант Б (Робота в малих групах):** Студенти діляться на 3–4 підгрупи. Кожна підгрупа обговорює ці ж питання стосовно їхньої навчальної групи. Потім представники діляться основними ідеями.

3. Обговорення та планування (12–15 хвилин):

- Викладач фіксує ключові ідеї на дошці/фліпчарті.
- Спільне обговорення:
 - ✓ Що ми можемо зробити (кожен з нас та група в цілому), щоб покращити взаємини та ефективність нашої групи?
 - ✓ Як ми можемо підтримати подальший розвиток нашої групи, щоб вона стала справжньою командою?
- Можна спробувати сформулювати 1–2 конкретні пропозиції чи «правила групи», які б сприяли позитивній динаміці (наприклад, «активніше слухати один одного», «спільно готуватися до складних завдань»).

Вправа 2: «Ситуації групового тиску: Мій вибір»

Мета:

- Обговорити явища конформізму, нонконформізму та самовизначення на конкретних прикладах.
 - Розвинути навички аналізу ситуацій групового тиску.
 - Сприяти усвідомленню важливості виважених рішень в умовах тиску.

Час: 20–25 хвилин.

Матеріали: Картки з короткими описами ситуацій, що ілюструють груповий тиск (3–4 різні ситуації).

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач нагадує про поняття конформізму, нонконформізму та самовизначення.

2. Аналіз ситуацій в малих групах (10–12 хвилин):

- Студенти діляться на малі групи. Кожна група отримує одну картку із ситуацією.

- Завдання для груп:

- ✓ Уважно прочитати ситуацію.
- ✓ Обговорити:
- ✓ Який вид групового тиску тут присутній?
- ✓ Які варіанти поведінки є в головного героя ситуації? (Конформна, нонконформна, самовизначення).
- ✓ Які можливі наслідки кожного варіанту поведінки?
- ✓ Який варіант поведінки ви б вважали найбільш доцільним і чому?

- *Приклад ситуації:* «Кілька одногрупників пропонують пропустити важливу лекцію, щоб піти в кіно. Петро вагається: йому і лекція важлива, і з друзями хочеться, і «відриватися від колективу» незручно.»

- *Інший Приклад.* «Більшість колег в офісі вирішили «скинутися» на дуже дорогий подарунок начальнику, сума для Ольги є значною. Вона вважає це недоцільним, але боїться виглядати «скупкою» або «некомандним гравцем».»

3. Загальне обговорення (7–10 хвилин):

- Представники груп коротко представляють свої ситуації та ключові висновки.

- Викладач модерує дискусію, акцентуючи увагу на:

- ✓ Мотивах різної поведінки в умовах тиску.
- ✓ Важливості критичного мислення та власних цінностей.
- ✓ Довгострокових наслідках конформної поведінки порівняно з самовизначенням.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. *Обмежена за розміром спільнота людей, члени якої взаємодіють між собою та усвідомлюють свою належність до неї, – це:*

- а) натовп;
- б) аудиторія;
- в) група;
- г) колекція.

2. Групи, що створюються за певними правилами, мають чітко визначену структуру та цілі (наприклад, навчальний клас), називаються:

- а) неформальними;
- б) референтними;
- в) формальними;
- г) дифузними.

3. Піддатливість людини реальному чи уявному тиску групи, що проявляється у зміні її поведінки відповідно до позиції більшості, – це:

- а) нонконформізм;
- б) самовизначення;
- в) конформізм;
- г) лідерство.

4. Якісна характеристика міжособистісних стосунків у групі, що проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають спільній діяльності, – це:

- а) структура групи;
- б) соціально-психологічний клімат;
- в) групові норми;
- г) статус члена групи.

5. Метод діагностики емоційних зв'язків, взаємних симпатій та антипатій у малій групі – це:

- а) спостереження;
- б) експеримент;
- в) тестування;
- г) соціометрія.

6. Етап розвитку групи, на якому виникають суперечності, конфлікти щодо цілей та розподілу ролей, боротьба за лідерство, називається етапом:

- а) формування;
- б) «шторму» (бурління);
- в) нормалізації;
- г) функціонування.

7. Прагнення будь-що діяти всупереч думці та нормам групи, демонструючи свою незалежність, – це:

- а) адаптація;
- б) нонконформізм;
- в) кооперація;
- г) внутрішній конформізм.

8. До ознак сприятливого соціально-психологічного клімату НЕ належить:

- а) довіра та взаємна повага;
- б) часті та деструктивні конфлікти;
- в) взаємодопомога та підтримка;
- г) оптимізм, позитивний емоційний настрій.

9. Групи, на цінності, норми та думки яких людина орієнтується у своїй поведінці та самооцінці, називаються:

- а) малими групами;
- б) формальними групами;
- в) групами членства;
- г) референтними групами.

10. Загальноприйняті правила поведінки, стандарти, яких очікують від членів групи, – це:

- а) групові цілі;
- б) групові санкції;
- в) групові норми;
- г) групова структура.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. До характеристик малої групи належать:

- а) необмежена кількість членів;
- б) безпосередній контакт між членами;
- в) усвідомлення належності до групи;
- г) відсутність спільних цілей;
- д) взаємодія між членами;
- е) обов'язкова наявність формального керівника.

12. До шляхів оптимізації соціально-психологічного клімату в групі належать:

- а) посилення авторитарного стилю керівництва;
- б) чітка постановка спільних цілей;
- в) ігнорування конфліктів;
- г) розвиток комунікативних навичок у членів групи;
- д) підтримка ініціативи та творчості;
- е) створення атмосфери недовіри для підвищення конкуренції.

13. Самовизначення особистості в умовах групового тиску характеризується:

- а) автоматичним прийняттям думки більшості;
- б) свідомим вибором власної позиції;
- в) обов'язковим запереченням думки групи;
- г) орієнтацією на власні переконання та цінності;
- д) здатністю як погоджуватися, так і не погоджуватися з групою, залежно від ситуації;
- е) повною залежністю від настрою лідера.

Частина 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання).

14. Поясніть своїми словами, у чому полягає різниця між конформізмом, нонконформізмом та самовизначенням особистості в групі. Наведіть короткий приклад для ілюстрації кожного з цих понять.

15. Уявіть, що ви стали старостою вашої навчальної групи. Назвіть 3–4 конкретні кроки, які б ви зробили для створення та підтримки сприятливого соціально-психологічного клімату в групі.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. в; 2. в; 3. в; 4. б; 5. г; 6. б; 7. б; 8 б; 9. г; 10. в; 11. б, в, д;
12. б, г, д; 13. б, г, д.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді/приклади до вправ практичного заняття з теми 6

Вправа 1: «Ми – команда? Аналіз нашої групи»

Еталон тут – це приклад того, як можуть виглядати роздуми студентів, та ключові тези для обговорення.

Приклади відповідей студентів під час мозкового штурму/ обговорення:

- **Сильні сторони групи:** «Ми досить дружні, багато хто допомагає один одному з навчанням», «У нас є кілька дуже активних студентів, які завжди генерують ідеї для заходів», «Загалом, ми вміємо домовлятися, якщо виникають якісь питання».

- **Труднощі/«зони росту»:** «Не всі однаково активні на заняттях, деякі відмовчуються», «Іноді буває, що маленькі підгрупки обговорюють щось своє, а не спільну тему», «Важко зібрати всіх разом для позанавчальних справ».

- **Етап розвитку групи (приклад міркування):** «Мені здається, наша група зараз на етапі нормалізації. Ми вже пройшли початкове знайомство (формування), були і деякі суперечки та непорозуміння на першому курсі (можливо, це був «шторм»). Зараз ми вже краще знаємо один одного, сформувалися певні традиції, є староста, з яким усі погоджуються. Ми вже більше співпрацюємо, наприклад, при підготовці до сесії».

- **Що можна зробити для покращення:** «Частіше проводити якісь неформальні зустрічі, щоб краще пізнати тих, хто менш активний», «Намагатися залучати до обговорень на парах усіх, ставити запитання тим, хто мовчить», «Створити спільний чат для швидкого обміну інформацією та допомоги один одному».

Вправа 2: «Ситуації групового тиску: Мій вибір»

Наводиться приклад аналізу однієї ситуації.

Приклад ситуації: «Більшість колег в офісі вирішили «скинутися» на дуже дорогий подарунок начальнику, сума для Ольги є значною. Вона вважає це недоцільним, але боїться виглядати «скупою» або «некомандним гравцем».»

- **Вид групового тиску:** Непрямий тиск більшості, тиск очікувань (щоб відповідати поведінці групи), страх негативної оцінки.

- **Варіанти поведінки Ольги:**

- ✓ **Конформізм:** Мовчки погодитися і здати гроші, незважаючи на власну думку та фінансові труднощі, щоб уникнути осуду.

- ✓ **Нонконформізм:** Різко відмовитися, можливо, розкрикувавши ідею та тих, хто її підтримує, демонстративно протиставивши себе колективу.

✓ **Самовизначення:**

Варіант 1: Спокійно і тактовно пояснити свою позицію (наприклад, що вона не може собі дозволити таку суму або вважає такий дорогий подарунок недоречним), можливо, запропонувавши альтернативний, менш витратний варіант спільного подарунка або індивідуального привітання.

Варіант 2: Якщо ситуація не дозволяє відкрито висловитися без значних негативних наслідків, вона може здати меншу суму, пояснивши це особистими обставинами, або знайти інший спосіб проявити повагу до начальника, не піддаючись повністю тиску.

• **Можливі наслідки:**

✓ **Конформізм:** Уникнення конфлікту зараз, але можливе внутрішнє незадоволення, фінансові труднощі, відчуття втрати власної позиції.

✓ **Нонконформізм:** Можливий конфлікт з колегами, отримання ярлика «не командного гравця», але збереження власних грошей і, можливо, відчуття «протесту».

✓ **Самовизначення:** Залежно від тактовності та культури в колективі, може бути сприйнято з розумінням або викликати певне непорозуміння. Однак це дозволяє зберегти власну гідність, принципи та фінанси. У довгостроковій перспективі може викликати повагу за наявність власної позиції.

• **Найбільш доцільний варіант:** Самовизначення, яке проявляється у спокійному, аргументованому відстоюванні своєї позиції або пошуку компромісного рішення, що дозволяє зберегти і добрі стосунки (наскільки це можливо), і власні принципи.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді/приклад

14. Поясніть своїми словами, у чому полягає різниця між конформізмом, нонконформізмом та самовизначенням особистості в групі. Наведіть короткий приклад для ілюстрації кожного з цих понять.

Різниця полягає у ступені залежності поведінки особистості від думки та тиску групи:

- **Конформізм** – це прийняття думки групи та підпорядкування їй, навіть якщо власна думка інша. Людина поводиться так, як більшість, щоб уникнути конфлікту, покарання або бути прийнятою. По суті, це залежність від групи зі знаком «плюс» (погоджується, щоб бути як усі).

- ✓ *Приклад.* Усі друзі вирішили подивитися певний фільм, який не дуже цікавий Максиму. Але він погоджується піти з усіма, щоб не відриватися від компанії та не пояснювати, чому він не хоче.

- **Нонконформізм** – це прагнення діяти всупереч думці групи, активно заперечувати її позицію, щоб продемонструвати свою «незалежність». Насправді, така людина теж залежить від групи, її поведінка визначається позицією групи, але зі знаком «мінус» (роблю все навпаки, щоб виділитися).

- ✓ *Приклад.* У класі стало модно носити певний стиль одягу. Аліна ж навмисно одягається абсолютно по-іншому, підкреслено не так, як усі, критикуючи модні тенденції, хоча їй, можливо, деякі речі з модного стилю і подобаються.

- **Самовизначення (незалежність)** – це здатність особистості приймати власні рішення та діяти відповідно до своїх переконань, цінностей та аналізу ситуації, незалежно від тиску групи. Така людина може погодитися з групою, якщо її думка справді збігається, або ж відстоювати свою позицію, якщо вважає думку групи помилковою. Її поведінка визначається внутрішніми факторами, а не зовнішнім тиском.

- ✓ *Приклад.* На зборах мешканців будинку більшість пропонує встановити дорогий шлагбаум, кошти на який є значними для Олега. Олег, проаналізувавши ситуацію, виступає з аргументованою пропозицією розглянути альтернативні, менш витратні варіанти забезпечення безпеки, незважаючи на те, що його думка відрізняється від думки більшості. Він готовий обговорювати та шукати найкраще рішення.

15. Уявіть, що ви стали старостою вашої навчальної групи. Назвіть 3–4 конкретні кроки, які б ви зробили для створення та підтримки сприятливого соціально-психологічного клімату в групі.

Якби я став(ла) старостою, для створення та підтримки сприятливого СПК я б зробив(ла) такі кроки:

1. Налагодження відкритої та регулярної комунікації:
 - Створив(-ла) би зручний канал для спілкування всієї групи (наприклад, чат у месенджері) для оперативного інформування про навчальні питання, обговорення спільних справ, а також для неформального спілкування.
 - Регулярно б цікавився(-лась) думкою одногрупників з важливих питань, заохочував(-ла) б усіх висловлюватися, навіть якщо їхня думка відрізняється. Намагався(-лась) би бути доступним(-ою) для запитань та пропозицій.
2. Сприяння взаємодопомозі та співпраці:
 - Заохочував(-ла) би обмін навчальними матеріалами, конспектами, досвідом підготовки до занять. Можливо, ініціював(-ла) би створення «банку знань» групи.
 - При виникненні труднощів у когось із одногрупників (наприклад, з навчанням чи особистих), намагався(-лась) би організувати підтримку з боку групи (допомогти розібратися з матеріалом, підтримати морально).
3. Організація спільних позанавчальних заходів:
 - Ініціював(-ла) би та допомагав(-ла) б в організації неформальних зустрічей, спільних походів (наприклад, в кіно, на природу, спортивні ігри, святкування днів народжень), враховуючи інтереси різних членів групи. Це допомагає краще пізнати один одного в неформальній обстановці та згуртувати колектив.
4. Конструктивне вирішення конфліктів та справедливе ставлення:
 - У разі виникнення непорозумінь чи конфліктів у групі, намагався(-лась) би виступати неупередженим посередником, допомагати сторонам почути одна одну та знайти компромісне рішення, не допускаючи переходу на особистості.
 - Прагнув(-ла) би ставитися до всіх членів групи однаково справедливо, не виділяючи «улюбленців» і не ігноруючи нічиїх інтересів.

Тема 7. Психологія спілкування

Лекція

Проблема спілкування в психології. Поняття спілкування. Види спілкування: професійне, ділове і міжособистісне. Етапи, структура та функції спілкування.

Спілкування як обмін інформацією. Бар'єри на шляху інформаційного обміну та способи їх подолання.

Спілкування як сприймання людьми один одного. Фактори формування першого враження про людину. Механізми взаєморозуміння. Точність міжособистісної перцепції як проблема практичної психології.

Закономірності міжособистісної атракції.

Самостійна робота

Етапи, структура та функції спілкування.

Бар'єри на шляху інформаційного обміну та способи їх подолання.

Точність міжособистісної перцепції як проблема практичної психології.

Практичне заняття

Поняття, сутність, функції спілкування.

Види спілкування.

Механізми спілкування.

Закономірності міжособистісної атракції.

Студенти повинні:

знати сутність, функції, структуру спілкування, етапи процесу спілкування, закономірності формування першого враження про людину, механізми взаєморозуміння;

уміти розпізнавати упередження та стереотипи у процесі сприймання людьми один одного, проявляти толерантність, емпатію та рефлексію у ділових взаєминах, попереджати та мінімізувати бар'єри на шляху інформаційного обміну.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати сутність, структуру та основні функції спілкування;
- називати та характеризувати різні види та етапи процесу спілкування;
- аналізувати закономірності формування першого враження про людину та основні механізми взаєморозуміння;
- розпізнавати упередження, стереотипи та бар'єри, що виникають у процесі спілкування, та знаходити шляхи їх подолання;
- проявляти толерантність, емпатію та рефлексію в ділових та міжособистісних взаєминах;
- використовувати знання про закономірності міжособистісної атракції для побудови позитивних стосунків.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Спілкування – це те, без чого неможливо уявити людське життя. З перших днів і до останніх ми постійно перебуваємо у взаємодії з іншими людьми: обмінюємося інформацією, ділимося емоціями, узгоджуємо дії, будуємо стосунки. Спілкування пронизує всі сфери нашої діяльності – особисту, навчальну, професійну. Від того, наскільки ефективно ми вміємо спілкуватися, залежить наш успіх, задоволеність життям, стосунки з оточуючими та навіть наше психічне здоров'я.

Для майбутніх менеджерів та фахівців офісної справи мистецтво спілкування є ключовою професійною компетенцією. Вам доведеться щодня взаємодіяти з керівництвом, колегами, клієнтами, партнерами, вести переговори, листування, вирішувати різноманітні комунікативні завдання. Тому розуміння психологічних закономірностей спілкування, вміння встановлювати контакт, слухати й чути співрозмовника, долати бар'єри та будувати конструктивний діалог є запорукою вашого професійного зростання. У цьому розділі ми розглянемо сутність, види, функції та структуру спілкування, а також заглибимося в психологічні механізми обміну інформацією та взаємного сприймання людей.

7.1. Загальні поняття про спілкування

Проблема спілкування в психології

Спілкування є однією з центральних проблем у психології, оскільки воно виступає як:

- Фундаментальна потреба людини (потреба в належності, любові, визнанні).
- Основний спосіб передачі та засвоєння суспільно-історичного досвіду.
- Умова формування та розвитку особистості.
- Невід’ємна складова будь-якої спільної діяльності.
- Спосіб організації міжособистісних та суспільних відносин.

Поняття спілкування

Спілкування – це багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) та групами (міжгрупове спілкування), що породжується потребами спільної діяльності та включає в себе щонайменше три різні процеси: обмін інформацією (комунікативна сторона), взаємодію (інтерактивна сторона) та взаємне сприймання й розуміння партнерами один одного (перцептивна сторона).

Види спілкування:

Залежно від змісту, мети та засобів спілкування можна виділити різні його види:

- За змістом:
 - ✓ Матеріальне спілкування: обмін предметами чи продуктами діяльності.
 - ✓ Когнітивне спілкування: обмін знаннями, інформацією.
 - ✓ Кондиційне спілкування: обмін психічними чи фізіологічними станами (наприклад, підбадьорити когось).
 - ✓ Мотиваційне спілкування: обмін спонуканнями, цілями, інтересами.
 - ✓ Діяльнісне спілкування: обмін діями, операціями, вміннями.
- За метою:
 - ✓ Біологічне спілкування: необхідне для підтримки, збереження та розвитку організму.
 - ✓ Соціальне спілкування: слугує розширенню та зміцненню міжособистісних контактів, особистісному зростанню індивіда.
- Залежно від контексту та ролей учасників:
 - ✓ Професійне спілкування: відбувається в рамках професійної діяльності, має на меті вирішення професійних

завдань, обмін спеціалізованою інформацією. Характеризується певними нормами та стандартами.

- ✓ Ділове спілкування: різновид професійного спілкування, спрямований на досягнення конкретної домовленості, вирішення ділових питань, організацію спільної справи. Має чіткий регламент, орієнтоване на результат.
- ✓ Міжособистісне (особистісне) спілкування: пов'язане з приватними стосунками людей, їхніми особистими потребами, симпатіями, емоціями. Часто є менш формалізованим та більш емоційно насиченим.
- За використовуваними засобами:
 - ✓ Вербальне спілкування: за допомогою мови (усне та письмове мовлення).
 - ✓ Невербальне спілкування: за допомогою немовних засобів (міміка, жести, пози, інтонація, погляд, дотики, дистанція).

Етапи, структура та функції спілкування

Структура спілкування:

Як вже зазначалося, у структурі спілкування традиційно виділяють три взаємопов'язані сторони:

1. Комунікативна сторона: обмін інформацією між учасниками спілкування.

2. Інтерактивна сторона: організація взаємодії між людьми, тобто обмін не лише знаннями, ідеями, а й діями, узгодження спільних зусиль.

3. Перцептивна сторона: процес сприймання, розуміння та оцінки людьми один одного, що впливає на їхні взаємини та взаємодію.

Функції спілкування:

- Інформаційно-комунікативна: передача та отримання інформації.
- Регуляційно-комунікативна (інтерактивна): регуляція спільної діяльності та поведінки.
- Афективно-комунікативна (перцептивна): формування емоційного ставлення, вплив на емоційний стан партнерів.
- Встановлення та підтримка контакту.

- Спонукальна: стимулювання активності партнера.
- Координаційна: узгодження дій при спільній діяльності.
- Функція розуміння: адекватне сприймання та розуміння змісту повідомлення та один одного.
- Функція самовираження: розкриття власного внутрішнього світу.

Етапи процесу спілкування (спрощена модель):

1. Потреба у спілкуванні (мотивація).
2. Орієнтація в ситуації та в особистості співрозмовника.
3. Встановлення контакту.
4. Обмін інформацією, взаємодія.
5. Отримання зворотного зв'язку.
6. Завершення контакту.

7.2. Спілкування як обмін інформацією

Комунікативна сторона спілкування передбачає обмін інформацією, ідеями, думками, почуттями. Для успішного інформаційного обміну важливо, щоб інформація не лише передавалася, а й адекватно сприймалася та розумілася.

Бар'єри на шляху інформаційного обміну та способи їх подолання

На шляху передачі та сприймання інформації можуть виникати різноманітні комунікативні бар'єри – психологічні перешкоди, що знижують ефективність спілкування.

- Види бар'єрів:
 - ✓ Фонетичні (фонологічні) бар'єри: пов'язані з особливостями мовлення того, хто говорить (нечітка дикція, надто швидкий або повільний темп, тихий голос, дефекти мовлення, сильний акцент).
 - ✓ Семантичні (сміслові) бар'єри: виникають через розбіжності в системах значень слів у партнерів по спілкуванню. Одне й те саме слово може мати різний сенс для різних людей залежно від їхнього досвіду, освіти, культури (наприклад, використання професійного жаргону, багатозначних слів).
 - ✓ Стилистичні бар'єри: невідповідність стилю мовлення мовця ситуації спілкування або стану співрозмовника.

- ✓ Логічні бар'єри: виникають, коли логіка міркувань мовця є незрозумілою, суперечливою або не відповідає логіці співрозмовника.
- ✓ Соціально-культурні бар'єри: зумовлені відмінностями в соціальних, культурних, національних, релігійних традиціях, нормах поведінки.
- ✓ Психологічні бар'єри: пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями учасників спілкування:
 - Бар'єр установки, упередження*: негативне або упереджене ставлення до співрозмовника або інформації, яку він повідомляє.
 - Бар'єр негативних емоцій*: сильні негативні емоції (гнів, страх, роздратування) заважають адекватно сприймати інформацію.
 - Бар'єр «уникнення»*: небажання слухати неприємну інформацію.
 - Бар'єр «авторитету»*: надмірна довіра до авторитетної особи або, навпаки, нехтування інформацією від того, кого не вважають авторитетом.
- Способи подолання бар'єрів:
 - ✓ З боку того, хто говорить (комунікатора):
 - Чітка, виразна мова, оптимальний темп і гучність.
 - Використання зрозумілої лексики, пояснення термінів.
 - Логічність та послідовність викладу.
 - Врахування особливостей аудиторії (рівень знань, інтереси).
 - Створення доброзичливої атмосфери.
 - Використання невербальних засобів для підсилення повідомлення.
 - ✓ З боку того, хто слухає (реципієнта):
 - Активне слухання: концентрація уваги, уточнюючі запитання, перефразування («Чи правильно я зрозумів, що...»), резюмування, підтримка зорового контакту, кивки головою.
 - Намагання зрозуміти точку зору співрозмовника, навіть якщо вона не збігається з власною.
 - Контроль власних емоцій та упереджень.
 - Надання зворотного зв'язку комунікатору.

7.3. Спілкування як сприймання людьми один одного (соціальна перцепція)

Перцептивна сторона спілкування включає процеси сприймання, розуміння та оцінки людьми один одного. Те, як ми сприймаємо іншу людину, значною мірою визначає характер нашої взаємодії з нею.

Фактори формування першого враження про людину

Перше враження формується дуже швидко (іноді за кілька секунд або хвилин) і може бути досить стійким. Основні фактори:

- Зовнішність – фізичні дані, одяг, зачіска, охайність.
- Поведінка – манера триматися, жести, міміка, хода.
- Мовлення – голос, тембр, інтонація, швидкість мовлення, зміст перших фраз.
- Ефект «ореолу» (гало-ефект) – загальне позитивне або негативне враження про людину переноситься на оцінку її окремих якостей. Якщо людина сподобалася зовні, їй схильні приписувати позитивні риси характеру, і навпаки.
- Фактор переваги – люди, які перевершують нас за якимось важливим для нас параметром (наприклад, статус, інтелект), часто оцінюються вище.
- Фактор привабливості – фізично привабливим людям частіше приписують позитивні якості.
- Установки та стереотипи спостерігача – наші попередні очікування та узагальнені уявлення про певні групи людей.

Механізми взаєморозуміння

Для адекватного розуміння іншої людини ми (часто несвідомо) використовуємо певні механізми:

- Ідентифікація – ототожнення себе з іншою людиною, спроба поставити себе на її місце, подивитися на ситуацію її очима.
- Емпатія – здатність до співпереживання, розуміння емоційного стану іншої людини шляхом емоційного відгуку на її переживання.
- Рефлексія (соціально-психологічна) – усвідомлення того, як тебе сприймає партнер по спілкуванню, розуміння його уявлень про тебе.

- Децентрація – здатність подивитися на ситуацію та на себе з позиції іншої людини, подолати власний егоцентризм.
- Стереотипізація – сприймання та оцінка людини на основі стійких, спрощених, узагальнених уявлень (стереотипів) про ту соціальну групу, до якої вона належить (наприклад, професійні, етнічні, вікові стереотипи). Стереотипи можуть спрощувати сприймання, але часто призводять до упереджень та помилок.
- Каузальна атрибуція – приписування причин поведінки іншої людини (або власної). Часто ми схильні переоцінювати особистісні фактори та недооцінювати ситуативні, пояснюючи поведінку інших («фундаментальна помилка атрибуції»).

Точність міжособистісної перцепції як проблема практичної психології

Адекватне сприймання та розуміння інших людей є дуже важливим для ефективної взаємодії. Однак наша перцепція часто буває неточною через вплив стереотипів, упереджень, емоційного стану, обмеженості інформації. Практична психологія розробляє методи для підвищення точності міжособистісного сприймання, розвитку спостережливості, емпатії, навичок аналізу невербальної поведінки.

Розпізнавання упереджень та стереотипів:

- Упередження – це негативна або позитивна установка стосовно членів певної групи, що базується не на реальному досвіді, а на стереотипах.
- Важливо навчитися помічати власні стереотипні думки та упередження, ставити їх під сумнів, шукати об’єктивну інформацію про людей, а не судити про них за належністю до групи.

Прояв толерантності, емпатії та рефлексії у ділових взаєминах:

- Толерантність – терпимість до думок, поглядів, поведінки інших людей, навіть якщо вони відрізняються від ваших власних.
- Емпатія – здатність розуміти та відчувати емоційний стан іншої людини. В ділових стосунках це допомагає краще зрозуміти мотиви партнера, його потреби, попередити конфлікти.
- Рефлексія – аналіз власних дій, думок, почуттів у процесі спілкування, а також розуміння того, як вас сприймають інші. Це

допомагає коригувати свою поведінку та бути більш ефективним комунікатором.

7.4. Закономірності міжособистісної атракції

Міжособистісна атракція – це процес виникнення емоційної привабливості однієї людини для іншої, формування симпатії, дружби, любові.

Основні закономірності (фактори), що сприяють виникненню атракції:

- *Просторова близькість.* Ми частіше встановлюємо стосунки з тими, хто перебуває поруч з нами (навчається, працює, живе по сусідству). Часті зустрічі збільшують ймовірність виникнення симпатії (ефект простої експозиції).

- *Схожість (подібність).* Нас більше приваблюють люди, схожі на нас за поглядами, цінностями, інтересами, соціальним статусом, рисами характеру. Схожість полегшує взаєморозуміння та підтверджує правильність наших власних установок.

- *Комплементарність (доповнення).* Іноді нас приваблюють люди, чії якості доповнюють наші власні (наприклад, один партнер домінуючий, інший – поступливий). Це частіше стосується певних рис, а не базових цінностей.

- *Фізична привабливість.* Зовнішня привабливість часто відіграє роль на початкових етапах знайомства, хоча її значення може зменшуватися з розвитком стосунків.

- *Позитивне підкріплення (взаємна симпатія).* Нам подобаються ті, кому подобаємося ми. Виявлення симпатії, похвала, компліменти з боку іншої людини підвищують її привабливість для нас.

- *Особистісні якості.* Такі якості, як доброта, чесність, почуття гумору, надійність, інтелект, зазвичай викликають симпатію.

- *Компетентність.* Ми схильні поважати та симпатизувати людям, які є компетентними у важливій для нас сфері, але не тим, хто демонструє свою перевагу надто явно.

Розуміння цих закономірностей може допомогти у побудові позитивних міжособистісних стосунків як в особистому житті, так і в професійній сфері.

Висновок. Спілкування – це складне, багатогранне мистецтво, оволодіння яким є ключем до успіху в будь-якій сфері людського

життя. Знання психологічних основ спілкування, вміння ефективно обмінюватися інформацією, адекватно сприймати та розуміти інших людей, будувати конструктивні стосунки та долати комунікативні бар'єри є надзвичайно цінними навичками. Для вас, як майбутніх фахівців, що працюватимуть з людьми, ці навички стануть основою професіоналізму, допоможуть створити позитивний імідж, налагодити ефективну командну роботу та досягти успіху у кар'єрі. Пам'ятайте, що вдосконалювати свої комунікативні вміння можна і потрібно протягом усього життя.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Що таке спілкування? Назвіть та охарактеризуйте три основні сторони спілкування.
2. Які види спілкування ви знаєте? Чим ділове спілкування відрізняється від міжособистісного?
3. Опишіть 2–3 комунікативні бар'єри, з якими ви стикалися у власному досвіді. Як їх можна було б подолати?
4. Що таке «ефект ореолу» при формуванні першого враження? Наведіть приклад.
5. Поясніть різницю між ідентифікацією та емпатією як механізмами взаєморозуміння.
6. Чому важливо розпізнавати стереотипи у сприйманні інших людей? Як це може вплинути на ділові стосунки?
7. Назвіть 2–3 фактори, що сприяють виникненню міжособистісної атракції.
8. Як навички активного слухання можуть допомогти покращити ефективність спілкування в офісі?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Заняття фокусується на: понятті, сутності, функціях спілкування; видах спілкування; механізмах спілкування; закономірностях міжособистісної атракції.

Вправа 1: «Комунікативні бар'єри: Виявляємо та долаємо»

Мета:

- Актуалізувати знання про різні типи комунікативних бар'єрів.

- Розвинути навички ідентифікації бар'єрів у конкретних ситуаціях спілкування.
- Сформувати вміння пропонувати ефективні способи подолання комунікативних бар'єрів.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Картки з короткими описами ситуацій, що ілюструють різні комунікативні бар'єри (наприклад, ситуація в офісі, розмова по телефону, спілкування з клієнтом). Фліпчарт або дошка, маркери.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач нагадує студентам про поняття комунікативних бар'єрів та їхній негативний вплив на ефективність спілкування.

2. **Робота в малих групах (12–15 хвилин):**

- Студенти діляться на 3–4 малі групи.
- Кожна група отримує 1–2 картки із ситуацією.
- Завдання для груп:
 - ✓ Уважно прочитати та проаналізувати ситуацію.
 - ✓ Визначити, які саме комунікативні бар'єри (один або декілька) присутні в цій ситуації (наприклад, семантичний, логічний, психологічний бар'єр упередження тощо). Обґрунтувати свою думку.
 - ✓ Запропонувати конкретні способи (дії, фрази) для подолання виявлених бар'єрів з боку одного або обох учасників комунікації.
- Приклад ситуації на картці: «Новий співробітник ІТ-відділу пояснює менеджеру Марії, як користуватися новою програмою, використовуючи багато технічних термінів та жаргонізмів. Марія киває, але насправді мало що розуміє і боїться перепитати, щоб не здатися некомпетентною.»

3. **Презентація та обговорення (10–12 хвилин):**

- Кожна група презентує аналіз своєї ситуації: виявлені бар'єри та запропоновані шляхи їх подолання.
- Викладач модерує обговорення, стимулює запитання від інших груп, доповнює відповіді, акцентує увагу на універсальних прийомах (наприклад, активне слухання, уточнення, використання простої мови).

- Обговорити, чому в професійній діяльності важливо вміти не лише самому уникати створення бар'єрів, а й допомагати їх долати співрозмовнику.

Вправа 2: «Перше враження та прихований вплив: Аналізуюмо сприймання»

Мета:

- Продемонструвати вплив факторів першого враження та стереотипів на сприймання людини.
- Обговорити механізми взаєморозуміння (емпатія, рефлексія).
- Сприяти розвитку навичок критичного аналізу власних суджень про інших та усвідомлення важливості толерантності.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Декілька фотографій різних людей (або короткі відеофрагменти без звуку), що відрізняються за віком, стилем одягу, виразом обличчя. Аркуші паперу, ручки.

Хід вправи:

1. **Вступ (3 хвилини):** Викладач розповідає про те, як швидко формується перше враження та які фактори на нього впливають, а також про роль стереотипів.

2. **Експеримент «Перше враження» (7–10 хвилин):**

- Викладач послідовно показує студентам фотографії (або відео).
- Після кожного показу студенти швидко (протягом 1–2 хвилин) записують свої перші враження про людину: 3–5 рис характеру, можлива професія, чи викликає симпатію/антипатію і чому.

3. **Аналіз та обговорення (15 хвилин):**

- Викладач просить кількох студентів (за бажанням) озвучити свої враження про одну й ту саму людину з фото.
- Обговорення:
 - ✓ Наскільки схожими чи різними виявилися враження?
 - ✓ На які саме деталі зовнішності чи поведінки (якщо було відео) ви звернули увагу в першу чергу?
 - ✓ Чи можете ви простежити вплив якихось стереотипів (наприклад, «людина в окулярах – розумна», «усміхнена людина – добра») на ваші судження?
 - ✓ Як можна перевірити правильність першого враження?

- ✓ Як би змінилося ваше сприйняття, якби ви спробували застосувати механізми емпатії (спробувати відчуття, що може переживати ця людина) або децентрації (подивитися на неї з іншої точки зору)?
- ✓ Чому в діловому спілкуванні важливо бути обережним із першими враженнями та стереотипами, проявляти толерантність? Як це пов'язано з професійною етикою менеджера?
- Викладач підсумовує, наголошуючи на важливості усвідомленого сприймання, розвитку емпатії та критичного ставлення до власних упереджень.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. *Багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між людьми, що включає обмін інформацією, взаємодію та взаємне сприймання, – це:*

- а) атракція;
- б) спостереження;
- в) спілкування;
- г) рефлексія.

2. *Спілкування, спрямоване на досягнення конкретної домовленості, вирішення ділових питань та організацію спільної справи, яке має чіткий регламент, називається:*

- а) міжособистісним;
- б) професійним;
- в) діловим;
- г) неформальним.

3. *Яка функція спілкування полягає в передачі та отриманні інформації, знань, думок?*

- а) регуляційно-комунікативна;
- б) афективно-комунікативна;
- в) інформаційно-комунікативна;
- г) встановлення контакту.

4. Процес сприймання, розуміння та оцінки людьми один одного в процесі спілкування належить до якої сторони спілкування?

- а) комунікативної;
- б) інтерактивної;
- в) перцептивної;
- г) мотиваційної.

5. Якщо співрозмовники по-різному розуміють значення одного й того ж слова (наприклад, через професійний жаргон), виникає бар'єр:

- а) фонетичний;
- б) семантичний (смысловий);
- в) логічний;
- г) психологічний «установки».

6. Уважне вислуховування співрозмовника, уточнюючі запитання, перефразування його слів для перевірки розуміння – це прийом:

- а) маніпуляції;
- б) активного слухання;
- в) нонконформізму;
- г) каузальної атрибуції.

7. Що з наведеного НЕ є типовим фактором, який суттєво впливає на формування першого враження про людину?

- а) зовнішність (одяг, зачіска);
- б) детальний аналіз її професійних досягнень за останні 5 років;
- в) манера поведінки та мовлення;
- г) ефект «ореолу».

8. Здатність до співпереживання, розуміння емоційного стану іншої людини шляхом емоційного відгуку на її переживання – це:

- а) ідентифікація;
- б) рефлексія;
- в) стереотипізація;
- г) емпатія.

9. Який з наведених факторів, як правило, сприяє виникненню міжособистісної атракції (симпатії)?

- а) постійні суперечки та розбіжності в поглядах.
- б) просторова близькість та часті зустрічі.
- в) повна протилежність характерів у всіх аспектах.
- г) ігнорування та байдужість з боку іншої людини.

10. Стійке, спрощене, узагальнене уявлення про певну соціальну групу чи її представників, яке часто впливає на сприймання, – це:

- а) рефлексія;
- б) атрибуція;
- в) стереотип;
- г) емпатія.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. До основних функцій спілкування належать:

- а) передача генетичної інформації;
- б) регуляція спільної діяльності;
- в) встановлення та підтримка контакту;
- г) формування фізичної сили;
- д) обмін інформацією;
- е) вираження та розуміння емоційних станів.

12. Які з наведених бар'єрів можуть виникати на шляху інформаційного обміну в процесі спілкування?

- а) бар'єр недостатньої освітленості приміщення;
- б) фонетичні бар'єри (нечітка дикція, швидкий темп мовлення);
- в) семантичні бар'єри (нерозуміння значення слів, жаргону);
- г) бар'єр відсутності спільного минулого досвіду подорожей;
- д) психологічні бар'єри (упередження, негативні емоції);
- е) бар'єр різного кольору одягу співрозмовників.

13. До механізмів взаєморозуміння в процесі спілкування належать:

- а) дедукція та індукція;
- б) ідентифікація (ототожнення себе з іншим);

- в) емпатія (співпереживання);
- г) каузальна атрибуція (приписування причин поведінки);
- д) абстрагування та узагальнення (як розумові операції);
- е) соціально-психологічна рефлексія (усвідомлення того, як тебе сприймають).

Частина 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання).

14. Уявіть ситуацію: керівник дав підлеглому завдання, але підлеглий виконав його неправильно. Керівник вважає, що підлеглий просто не уважний та безвідповідальний. Підлеглий же вважає, що керівник нечітко пояснив завдання. Який комунікативний бар'єр (або бар'єри) міг виникнути в цій ситуації? Запропонуйте щонайменше два способи, як можна було б запобігти цій проблемі або вирішити її.

15. Поясніть своїми словами, чому толерантність та емпатія є важливими якостями для ефективного ділового спілкування, особливо у професії менеджера. Наведіть приклади.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді/прикладі

Вправа 1: «Комунікативні бар'єри: Виявляємо та долаємо»

Наводиться еталонний аналіз для прикладу ситуації, наведеної в описі вправи.

Ситуація: «Новий співробітник ІТ-відділу пояснює менеджеру Марії, як користуватися новою програмою, використовуючи багато технічних термінів та жаргонізмів. Марія киває, але насправді мало що розуміє і боїться перепитати, щоб не здатися некомпетентною.»

- Виявлені комунікативні бар'єри:
 1. Семантичний (смісловий) бар'єр: Співробітник ІТ-відділу використовує спеціалізовану лексику («технічні терміни та жаргонізми»), яка незрозуміла Марії. Значення слів для них різні.
 2. Психологічний бар'єр (з боку Марії): Страх здатися некомпетентною заважає їй перепитати та уточнити незрозумілу інформацію. Це може бути пов'язано з невпевненістю в собі або острахом негативної оцінки.

3. Можливо, стилістичний бар'єр (з боку IT-співробітника): Стиль його мовлення не адаптований до рівня знань та потреб Марії як користувача, а не як технічного фахівця.
 4. Відсутність ефективного зворотного зв'язку: Марія киває, що може бути сприйнято як розуміння, хоча насправді його немає. IT-співробітник не перевіряє, чи дійсно Марія його зрозуміла.
- Шляхи подолання бар'єрів:

З боку IT-співробітника:

1. Адаптувати мовлення: Використовувати простішу, загальнозрозумілу лексику, уникати вузькоспеціалізованих термінів або одразу пояснювати їх значення. Наприклад: «Ця функція дозволяє... (пояснення простими словами), технічно це називається..., але для вас головне, що вона робить ось це».

2. Забезпечити зворотний зв'язок: Ставити відкриті уточнюючі запитання («Що саме з того, що я пояснив, було незрозумілим?», «Як би ви описали своїми словами, для чого потрібна ця кнопка?»), а не просто «Вам все зрозуміло?». Запропонувати Марії спробувати виконати дію самостійно під його наглядом.

3. Створити доброзичливу атмосферу: Підкреслити, що ставити запитання – це нормально, особливо при освоєнні нового.

З боку Марії:

4. Подолати психологічний бар'єр: Зрозуміти, що краще перепитати і розібратися одразу, ніж потім зробити помилку або не вміти користуватися програмою. Сказати, наприклад: «Вибачте, я не зовсім зрозуміла цей термін, чи не могли б ви пояснити простіше?» або «Чи правильно я розумію, що...?».

5. Активно слухати та просити демонстрації: Не просто кивати, а намагатися повторювати дії, просити показати на практиці.

Вправа 2: «Перше враження та прихований вплив: Аналізуюмо сприймання»

Оскільки це вправа на саморефлексію та аналіз, еталонні відповіді стосуються ключових моментів для обговорення та висновків.

Ключові моменти для обговорення та висновків:

- **Різноманітність перших вражень:** Студенти, ймовірно, помітять, що навіть при сприйманні однієї й тієї ж фотографії/відео враження можуть відрізнятись. Це підкреслює суб'єктивність сприймання.

- **Фактори впливу:** При обговоренні важливо звернути увагу на те, які саме деталі (одяг, вираз обличчя, зачіска, аксесуари, постава) вплинули на їхні судження. Це ілюструє фактори формування першого враження.

- **Прояв стереотипів:** Дуже ймовірно, що в описах виявляться стереотипи (наприклад, «людина в діловому костюмі – серйозна, успішна», «молода людина з яскравим волоссям – несерйозна, творча»). Важливо обговорити, звідки беруться ці стереотипи, наскільки вони обґрунтовані та як можуть заважати об'єктивному сприйманню.

- **Перевірка першого враження:** Студенти мають дійти висновку, що перше враження часто буває поверховим і може бути помилковим. Перевірити його можна лише в процесі подальшого спілкування, спостереження за поведінкою людини в різних ситуаціях, отримання додаткової інформації про неї.

- **Роль емпатії та децентрації:** Обговорення того, як спроба поставити себе на місце іншої людини або подивитися на ситуацію з її позиції може змінити початкове сприймання. Наприклад: «Спочатку мені здалося, що ця людина похмура, але якщо уявити, що в неї був важкий день, то її вираз обличчя стає більш зрозумілим».

- **Важливість толерантності в діловому спілкуванні:** Для менеджера особливо важливо уникати поспішних висновків та упередженого ставлення до клієнтів, партнерів, колег на основі першого враження чи стереотипів. Професійна етика вимагає об'єктивності, поваги до всіх людей незалежно від їхньої зовнішності чи належності до певної групи. Толерантність допомагає будувати конструктивні стосунки та уникати непорозумінь.

Висновок. Перше враження – це лише початкова гіпотеза про людину. Важливо усвідомлювати фактори, що на нього впливають, критично ставитися до власних стереотипів та прагнути до глибшого, об'єктивнішого розуміння оточуючих, особливо в професійній діяльності, де від якості комунікації залежить результат.

Розвиток емпатії та толерантності є ключовими навичками для успішного спілкування.

Еталонні відповіді на відкриті запитання тесту з Теми 7

14. Уявіть ситуацію: керівник дав підлеглому завдання, але підлеглий виконав його неправильно. Керівник вважає, що підлеглий просто неуважний та безвідповідальний. Підлеглий же вважає, että керівник нечітко пояснив завдання. Який комунікативний бар'єр (або бар'єри) міг виникнути в цій ситуації? Запропонуйте щонайменше два способи, як можна було б запобігти цій проблемі або вирішити її.

Можливі комунікативні бар'єри:

1. Семантичний (смысловий) бар'єр: Керівник міг використовувати термінологію або формулювання, які підлеглий зрозумів по-своєму або не зрозумів узагалі. Можливо, завдання було сформульовано багатозначно.

2. Бар'єр сприйняття (пов'язаний з каузальною атрибуцією):

- Керівник приписує причину невдачі особистісним якостям підлеглого (неуважність, безвідповідальність), не розглядаючи можливі недоліки у власній постановці завдання (фундаментальна помилка атрибуції).
- Підлеглий, у свою чергу, може приписувати причину зовнішнім факторам (нечітке пояснення керівника), щоб захистити свою самооцінку.

3. Відсутність або неефективність зворотного зв'язку: Підлеглий міг не уточнити завдання, якщо щось було незрозуміло (можливо, через психологічний бар'єр – боявся здатися некомпетентним). Керівник, у свою чергу, міг не переконатися, що підлеглий правильно зрозумів завдання.

4. Логічний бар'єр: Можливо, логіка постановки завдання керівником була неочевидною для підлеглого, або очікуваний результат не був чітко описаний.

Способи запобігання/вирішення проблеми:

1. З боку керівника при постановці завдання:

- Чіткість та конкретність формулювань: Використовувати однозначні слова, уникати двозначності, чітко визначати очікува-

ний результат, критерії виконання та терміни. Пояснювати складні моменти простими словами.

- Забезпечення зворотного зв'язку: Після постановки завдання попросити підлеглого своїми словами переказати, як він зрозумів завдання та очікуваний результат. Задати уточнюючі запитання. Наприклад: «Розкажіть, будь ласка, як ви плануєте це робити?» або «Які перші кроки ви зробите?».

- Відкритість до запитань: Заохочувати підлеглого ставити запитання, якщо щось незрозуміло, створити атмосферу, де це не буде сприйматися як некомпетентність.

2. З боку підлеглого при отриманні завдання:

- Активне слухання та уточнення: Не боятися ставити уточнюючі запитання, якщо є сумніви або нерозуміння. Перефразувати завдання своїми словами, щоб переконатися у правильності розуміння. Наприклад: «Чи правильно я розумію, що мені потрібно зробити X, і результат має бути Y?».

- Проміжний контроль (якщо завдання велике): Домовитися про проміжні точки контролю, щоб мати можливість скоригувати дії, якщо щось пішло не так.

3. При аналізі помилки (для обох сторін):

- Конструктивний діалог замість звинувачень: Обговорити ситуацію спокійно, зосередившись на причинах проблеми, а не на пошуку винних. Керівнику варто розглянути можливість, що його пояснення були недостатньо чіткими, а підлеглому – визнати свої можливі помилки у сприйнятті чи виконанні. Мета – уникнути подібних ситуацій у майбутньому.

15. Поясніть своїми словами, чому толерантність та емпатія є важливими якостями для ефективного ділового спілкування, особливо у професії менеджера. Наведіть приклади.

Толерантність та емпатія є надзвичайно важливими якостями для ефективного ділового спілкування, оскільки вони допомагають будувати позитивні та продуктивні стосунки, уникати конфліктів та досягати взаєморозуміння, що є ключовим у роботі менеджера.

- Толерантність – це, по суті, терпимість та повага до іншої точки зору, іншого способу мислення, поведінки, культурних особливостей, навіть якщо вони відрізняються від наших власних.

- ✓ Важливість для менеджера. Він/вона постійно спілкується з різними людьми: керівником (який може мати свій стиль управління та вимоги), колегами (з різними характерами та підходами до роботи), клієнтами та партнерами (які можуть представляти різні компанії, культури, мати різні очікування).
Приклад. Клієнт може бути роздратованим або висувати не зовсім стандартні вимоги. Толерантний менеджер не буде одразу сприймати це як особисту образу чи некомпетентність клієнта, а намагатиметься спокійно вислухати, зрозуміти суть проблеми та знайти конструктивне рішення, зберігаючи професійний тон. Він не буде засуджувати колегу за те, що той працює повільніше, а спробує зрозуміти причини.
- ✓ Толерантність допомагає уникати упереджень, не навішувати ярликів, зберігати об'єктивність та будувати робочі стосунки на основі взаємної поваги.
- Емпатія – це здатність поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти її емоційний стан, почуття, мотиви поведінки. Це не просто співчуття, а саме розуміння внутрішнього світу іншого.
 - ✓ Важливість для менеджера:
Приклад 1 (з керівником): Якщо менеджер бачить, що керівник дуже напружений або втомлений, він може, проявляючи емпатію, запропонувати допомогу, тактовно нагадати про необхідність перерви або просто не турбувати його дрібницями в цей момент. Це допомагає налагодити довірливі стосунки.
Приклад 2 (з колегою/клієнтом): Якщо колега засмучений через помилку в роботі, емпатійний менеджер не буде його критикувати, а може висловити розуміння («Я розумію, що ти зараз переживаєш») та запропонувати допомогу у виправленні. Якщо клієнт висловлює невдоволення, емпатія допоможе зрозуміти причину цього невдоволення (можливо, це розчарування, страх, нерозуміння) і знайти підхід до нього.
 - ✓ Емпатія дозволяє краще «читати» невербальні сигнали співрозмовника, передбачати його реакції, обирати пра-

вильний тон та стиль спілкування, що робить комунікацію більш ефективною та менш конфліктною.

Отже, толерантність та емпатія допомагають менеджеру бути не просто виконавцем, а ефективним комунікатором, який вміє налагоджувати контакти, створювати позитивну атмосферу, попереджати та вирішувати конфліктні ситуації, що є запорукою успішної роботи в будь-якому колективі.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. в; 2. в; 3. в; 4. в; 5. б; 6. б; 7. б; 8. г; 9. б; 10. в; 11. б, в, д, е;
12. б, в, д; 13. б, в, г, е.

Тема 8. Компетентність у спілкуванні

Лекція

Головні принципи та правила ефективного спілкування.

Психологічні способи впливу на один на одного в процесі спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконування, маніпуляції.

Вміння слухати, види слухання. Залежність виду слухання від мети спілкування. Нерелексивне, релексивне та емпатійне слухання.

Конструктивний зворотний зв'язок у спілкуванні. Непряма критика з використанням формули «Я-висловлювання».

Самостійна робота

Психологія впливу на один на одного в процесі спілкування. Особливості навіювання, переконування та маніпуляції.

Нерелексивне, релексивне та емпатійне слухання.

Проблема зворотного зв'язку у спілкуванні.

Практичне заняття

Вивчення головних принципів та правила ефективного спілкування.

Ознайомлення з видами слухання.

Засвоєння технології непрямої критики з використанням формули «Я-висловлювання».

Студенти повинні:

знати головні принципи та правила ефективного спілкування, закономірності впливу через навіювання, переконування та маніпуляції;

уміти встановлення емоційний контакт, користуватися невербальною мовою в процесі спілкування, розпізнавати маніпулятивні прийоми впливу та протидіяти їм, обирати доцільний від слухання, надавати конструктивний зворотний зв'язок у конфліктних ситуаціях.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- називати та пояснювати головні принципи й правила ефективного спілкування;

- розрізняти психологічні способи впливу в процесі спілкування (зараження, навіювання, наслідування, переконування, маніпуляції);
- встановлювати емоційний контакт зі співрозмовником та компетентно використовувати невербальні засоби спілкування;
- розпізнавати маніпулятивні прийоми впливу та знати способи конструктивної протидії їм;
- характеризувати різні види слухання (нерефлексивне, рефлексивне, емпатійне) та обирати доцільний вид залежно від мети спілкування;
- надавати конструктивний зворотний зв'язок, використовуючи техніку «Я-висловлювання», особливо в потенційно конфліктних ситуаціях.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. У попередній темі ми розглянули спілкування як складний психологічний процес, його структуру, види та механізми. Однак знати теорію спілкування – це лише половина справи. Значно важливіше вміти застосовувати ці знання на практиці, тобто бути компетентним у спілкуванні. Комунікативна компетентність – це не просто набір знань, а й сформовані навички та вміння, які дозволяють людині ефективно взаємодіяти з оточуючими, досягати своїх цілей у спілкуванні, будувати та підтримувати позитивні стосунки, а також адаптуватися до різних комунікативних ситуацій.

Для вас, як майбутніх фахівців у сфері, де спілкування є чи не основним робочим інструментом, розвиток комунікативної компетентності має першочергове значення. Вміння чітко висловлювати думки, уважно слухати, переконувати, надавати конструктивний зворотний зв'язок, розпізнавати маніпуляції та протидіяти їм – усе це складові вашого професійного успіху та особистісного зростання. Цей розділ присвячений саме практичним аспектам ефективного спілкування.

8.1. Головні принципи та правила ефективного спілкування

Ефективне спілкування – це таке спілкування, яке призводить до досягнення поставленої мети (передача інформації, досягнен-

ня домовленості, вирішення проблеми тощо) та водночас сприяє підтримці або покращенню стосунків між його учасниками.

Головні принципи ефективного спілкування:

1. Двосторонність (діалогічність): Ефективне спілкування – це завжди двосторонній процес, а не монолог. Важливо не лише говорити, а й слухати, отримувати та надавати зворотний зв'язок.

2. Повага та доброзичливість: Ставлення до співрозмовника як до рівноправного партнера, повага до його думки, навіть якщо вона відрізняється від вашої. Створення атмосфери довіри.

3. Емпатія: Здатність розуміти емоційний стан співрозмовника, поставити себе на його місце.

4. Конкретність та ясність: Висловлювати свої думки чітко, зрозуміло, однозначно, уникаючи розпливчастих формулювань та багатозначності.

5. Цілеспрямованість: Розуміння мети власного висловлювання та прагнення донести свою думку до співрозмовника.

6. Адаптивність (гнучкість): Вміння враховувати особливості співрозмовника (його вік, статус, настрій, рівень знань) та ситуацію спілкування, змінюючи свій стиль та тактику.

7. Відкритість (в межах доречного): Готовність щиро висловлювати свої думки та почуття, бути собою.

8. Відповідальність: Відповідальність за свої слова та їх можливий вплив на співрозмовника.

Правила ефективного спілкування:

- Говоріть по суті: Уникайте зайвих деталей, не відхиляйтеся від теми розмови.

- Будьте уважним слухачем: Не перебивайте, дайте співрозмовнику висловитися, використовуйте прийоми активного слухання.

- Стежте за невербальними сигналами: Ваші жести, міміка, інтонація мають відповідати тому, що ви говорите. Звертайте увагу на невербальні сигнали співрозмовника.

- Аргументуйте свою позицію: Якщо ви щось стверджуєте або заперечуєте, наводьте докази та пояснення.

- Ставте запитання: Уточнюйте незрозумілі моменти, цікавтеся думкою співрозмовника.

- Надавайте конструктивний зворотний зв'язок: Якщо потрібно висловити критику чи зауваження, робіть це тактовно та конкретно.
- Уникайте категоричності: Формулювання на кшталт «Ви завжди...» або «Ви ніколи...» викликають спротив. Краще говорити про конкретні факти та власні спостереження.
- Дотримуйтесь етикету спілкування: Будьте ввічливими, використовуйте відповідні форми звертання.

Встановлення емоційного контакту

Це створення атмосфери довіри, взаємної симпатії та психологічного комфорту між співрозмовниками. Прийоми: щира посмішка, доброзичливий погляд, відкрита поза, звернення на ім'я, прояв інтересу до співрозмовника, комплімент (щирий та доречний).

Компетентне використання невербальної мови

Невербальні сигнали (міміка, жести, пози, інтонація) часто несуть більше інформації, ніж слова. Важливо, щоб ваші невербальні сигнали:

- Відповідали змісту вашого повідомлення (конгруентність).
- Були доречними в конкретній ситуації.
- Сприймалися позитивно (наприклад, відкрита поза, прямий погляд, спокійна жестикуляція). Також важливо вміти «читати» невербальні сигнали співрозмовника, щоб краще розуміти його стан та ставлення.

8.2. Психологічні способи впливу в процесі спілкування

У процесі спілкування люди неминуче впливають один на одного. Цей вплив може бути усвідомленим або неусвідомленим, конструктивним або деструктивним. Розглянемо основні психологічні способи впливу.

- **Зараження** – передача емоційного стану від однієї людини до іншої (або групи) на несвідомому рівні. Особливо яскраво проявляється в натовпі (паніка, сміх, агресія).

✓ *Приклад.* Якщо одна людина в колективі починає панікувати, її стан може швидко передатися іншим.

- **Навіювання (сугестія)** – цілеспрямований вплив на психіку людини, розрахований на некритичне сприйняття нею інформації, думок, установок. Ефективність навіювання залежить від авторитету джерела, впевненості тону, особливостей особистості, на яку спрямований вплив (підвищена навіюваність).

- ✓ *Приклад.* Реклама часто використовує прийоми навіювання («Купуйте наш товар – і ви будете щасливі!»).

- **Наслідування** – відтворення людиною зразків поведінки, манер, дій інших людей. Наслідування відіграє важливу роль у навчанні та соціалізації, особливо в дитячому віці.

- ✓ *Приклад.* Молодий спеціаліст може наслідувати стиль роботи більш досвідченого та успішного колеги.

- **Переконування** – вплив на свідомість людини шляхом логічного обґрунтування, наведення доказів та аргументів з метою зміни її поглядів, установок чи рішень. Переконування апелює до розуму та критичного мислення.

- ✓ *Приклад.* Керівник переконує підлеглих у необхідності впровадження нових методів роботи, наводячи дані про їхню ефективність.

- **Маніпуляції** – прихований психологічний вплив на людину з метою спонукати її до дій чи рішень, вигідних маніпулятору, часто всупереч власним інтересам об'єкта маніпуляції. Маніпулятор використовує слабкості, потреби, емоції іншої людини.

Ознаки маніпуляції: відчуття дискомфорту, тиску, провини, нерозуміння, чому ви погодилися на щось; використання лестощів, викликання жалю, гра на почутті обов'язку, поспіх у прийнятті рішень.

Розпізнавання маніпулятивних прийомів та протидія їм:

- Усвідомлення власних прав: право відмовити, право на власну думку, право на помилку.

- Критичний аналіз інформації: не приймати все на віру, ставити уточнюючі запитання.

- Вміння сказати «ні»: твердо, але ввічливо відмовляти, якщо пропозиція вам не підходить.

- Техніка «заїждженої платівки»: спокійне повторення своєї відмови або позиції.

- Прохання про час на роздуми: не приймати поспішних рішень під тиском.

- Звернення уваги на саму маніпуляцію: «Мені здається, ти намагаєшся змусити мене почуватися винним».

8.3. Вміння слухати: види та значення

Однією з найважливіших складових комунікативної компетентності є вміння слухати. Часто ми більше зосереджені на тому, що сказати самим, і не приділяємо належної уваги тому, що говорить співрозмовник.

Значення вміння слухати:

- Допомагає краще зрозуміти співрозмовника, його думки, почуття, потреби.
- Сприяє встановленню довіри та позитивних стосунків.
- Дозволяє отримати повнішу та точнішу інформацію.
- Зменшує кількість непорозумінь та конфліктів.
- Демонструє повагу до співрозмовника.

Види слухання та залежність від мети спілкування

Вибір виду слухання залежить від ситуації та мети спілкування.

1. **Нерефлексивне слухання (пасивне):** Це вміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника своїми зауваженнями. Доцільне, коли співрозмовник дуже емоційний, хоче виговоритися, поділитися наболілим, або коли він обговорює дуже особисті теми.

- ✓ *Прийоми:* мінімальні відповіді («так», «угу», «розумію»), кивки головою, підтримання зорового контакту, доброзичлива поза.

2. **Рефлексивне слухання (активне):** Це активне втручання в мову співрозмовника з метою точнішого розуміння інформації та надання зворотного зв'язку. Доцільне, коли важливо точно зрозуміти зміст повідомлення, уникнути непорозумінь, допомогти співрозмовнику краще сформулювати думку.

- ✓ *Основні прийоми рефлексивного слухання:*

З'ясування (уточнення): Звернення до мовця за уточненнями («Чи не могли б ви пояснити це детальніше?», «Що саме ви маєте на увазі?»).

Перефразування: Формулювання думки співрозмовника своїми словами для перевірки правильності розуміння («Іншими словами, ви вважаєте, що...», «Чи правильно я зрозумів, що...?»).

Резюмування: Підсумовування основних думок та ідей співрозмовника («Отже, головне, що ви хотіли сказати, це...», «Якщо підсумувати, то...»).

Відображення почуттів: Проговорювання почуттів, які, на вашу думку, переживає співрозмовник («Мені здається, ви зараз відчуваєте...», «Мабуть, це вас дуже засмутило»).

3. **Емпатійне слухання:** Це слухання, зосереджене на розумінні та відображенні емоційного стану співрозмовника, його почуттів та переживань. Воно поєднує елементи нереклексивного та рефлексивного слухання, але головний акцент – на емоційній складовій. Доцільне, коли співрозмовник потребує емоційної підтримки, співчуття.

- ✓ *Прийоми:* відображення почуттів, висловлення розуміння та прийняття емоцій співрозмовника, невербальна підтримка (співчутливий вираз обличчя, відповідна інтонація).

Вміння обирати та застосовувати доцільний вид слухання є ознакою високої комунікативної культури.

8.4. Конструктивний зворотний зв'язок у спілкуванні

Проблема та важливість зворотного зв'язку

Зворотний зв'язок – це інформація, яку ми надаємо іншій людині про те, як ми сприймаємо її поведінку, слова, дії та як це на нас впливає. Він є надзвичайно важливим для ефективного спілкування, оскільки:

- Допомогає співрозмовнику зрозуміти, як його сприймають інші.
- Дає можливість скоригувати свою поведінку.
- Сприяє розвитку взаєморозуміння та покращенню стосунків.
- Допомогає уникнути непорозумінь та конфліктів. Однак часто зворотний зв'язок надається у формі прямої критики, оцінки, звинувачень, що викликає захисну реакцію та опір.

Конструктивний зворотний зв'язок

Це такий зворотний зв'язок, який є конкретним, описовим (а не оціночним), спрямованим на поведінку (а не на особистість), своєчасним, враховує потреби обох сторін та пропонує шляхи покращення (якщо це доречно).

Непряма критика з використанням формули «Я-висловлювання»

Це один з найефективніших способів надання конструктивного зворотного зв'язку, особливо якщо потрібно висловити незадоволення або критику. «Я-висловлювання» дозволяє висловити свої почуття та потреби, не звинувачуючи та не ображаючи співрозмовника.

Структура «Я-висловлювання»:

1. Опис факту/поведінки (без оцінки): «Коли ти (Ви)...» (конкретний опис того, що людина зробила або сказала).
✓ *Приклад.* «Коли ти запізнюєшся на зустріч...».
2. Вираження власних почуттів: «Я відчуваю...» (назвати своє почуття – роздратування, занепокоєння, сум тощо).
✓ *Приклад.* «...я відчуваю роздратування...».
3. Пояснення причини/наслідку (чому ця поведінка викликає такі почуття, як вона впливає на вас): «...тому що (оскільки, бо)...».
✓ *Приклад.* «...тому що мені доводиться чекати і я не встигаю зробити все заплановане».
4. Висловлення побажання/прохання (що б ви хотіли, щоб людина зробила інакше): «Я хотів(ла) би, щоб ти (Ви)...» або «Будь ласка, наступного разу...»
✓ *Приклад.* «Я хотів би, щоб ти попереджав(-ла) про запізнення заздалегідь».

Приклад повного «Я-висловлювання»: «Коли ти вчора не попередив про те, що затримаєшся з підготовкою звіту (факт), я відчув(-ла) занепокоєння та роздратування (почуття), тому що мені довелося терміново доробляти його самому(-ій) в кінці робочого дня, і я пропустив(-ла) важливу зустріч (наслідок). Будь ласка, наступного разу, якщо виникають труднощі з термінами, повідомляй про це заздалегідь, щоб ми могли разом знайти рішення (побажання).»

Надання конструктивного зворотного зв'язку в конфліктних ситуаціях

- У конфліктних ситуаціях «Я-висловлювання» допомагає:
- Зменшити емоційне напруження.
 - Уникнути переходу на особистості та взаємних звинувачень.

- Чітко сформулювати суть проблеми зі свого погляду.
- Запропонувати шлях до конструктивного діалогу та вирішення конфлікту.

Висновок. Комунікативна компетентність – це не вроджений дар, а навичка, яку можна і потрібно розвивати протягом усього життя. Розуміння принципів ефективного спілкування, вміння активно слухати, усвідомлення психологічних механізмів впливу, здатність надавати конструктивний зворотний зв'язок та розпізнавати маніпуляції – все це складові, які допоможуть вам не лише досягати успіху в професійній діяльності, а й будувати гармонійні та взаємозбагачуючі стосунки з оточуючими. Пам'ятайте, що кожне спілкування – це можливість для навчання та самовдосконалення.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Що таке комунікативна компетентність і чому вона важлива для майбутнього менеджера?
2. Назвіть 3–4 головні принципи ефективного спілкування. Який з них ви вважаєте найважливішим для себе?
3. У чому різниця між переконуванням та маніпуляцією? Наведіть приклади.
4. Які ознаки можуть вказувати на те, що вами намагаються маніпулювати?
5. Опишіть ситуацію, коли доцільно використовувати нереклексивне слухання, а коли – рефлексивне.
6. Назвіть основні прийоми рефлексивного слухання.
7. Сформулюйте «Я-висловлювання» для ситуації: «Ваш колега постійно перебиває вас під час наради».
8. Чому конструктивний зворотний зв'язок є ефективнішим за пряму критику?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Заняття фокусується на: головних принципах та правилах ефективного спілкування; видах слухання; технології непрямой критики з використанням «Я-висловлювання».

Вправа 1: «Майстерня активного слухання»

Мета:

- Актуалізувати знання про різні види слухання (нерефлексивне, рефлексивне, емпатійне).
- Потренувати навички застосування прийомів рефлексивного слухання.
- Обговорити доцільність використання різних видів слухання залежно від ситуації спілкування.

Час: 30–35 хвилин.

Матеріали: Картки з короткими описами ситуацій або тем для розмови (по одній на пару/трійку). Пам'ятка з основними прийомами рефлексивного слухання (за бажанням).

Хід вправи:

1. Вступ та інструктаж (5 хвилин): Викладач коротко нагадує про види слухання та ключові прийоми рефлексивного слухання (з'ясування, перефразування, резюмування, відображення почуттів). Пояснює завдання.

2. Робота в парах або трійках (15–20 хвилин):

- Студенти об'єднуються в пари (або трійки, де третій – спостерігач).
- Кожна пара/трійка отримує картку із ситуацією/темою для розмови.

Приклад ситуації для «мовця»: «Розкажи про свої плани на літні канікули», «Поділися проблемою, яка тебе зараз турбує (наприклад, труднощі з підготовкою до якогось предмету)», «Вислови свою думку щодо нещодавно переглянутого фільму/прочитаної книги».

- Завдання:

«Мовець» (учасник А): Розповідає про свою ситуацію/тему протягом 3–5 хвилин.

«Слухач» (учасник Б): Уважно слухає, використовуючи спочатку нерефлексивне слухання, а потім (за сигналом викладача або самостійно) переходить до рефлексивного слухання, застосовуючи 2–3 різні прийоми (наприклад, ставить уточнюючі запитання, перефразовує, намагається відобразити почуття мовця). Якщо є третій учасник («спостерігач»), він фіксує, які прийоми використовувалися та наскільки ефективно.

- Після першого кола учасники міняються ролями.

3. Загальне обговорення (10 хвилин):

- Викладач запитує:
 - ✓ Як почувалися «мовці», коли їх слухали рефлексивно? Чи відчували вони, що їх розуміють?
 - ✓ Які труднощі виникали у «слухачів» при застосуванні прийомів рефлексивного слухання?
 - ✓ Які прийоми виявилися найефективнішими?
 - ✓ В яких ситуаціях (на роботі, в навчанні, в особистому житті) ці навички можуть бути особливо корисними?
 - ✓ Як відрізнялося б слухання, якби мета була надати емпатійну підтримку?

Вправа 2: «Конструктивна критика: Сила «Я-висловлювання»»

Мета:

- Ознайомити студентів з технологією формулювання «Я-висловлювань».
- Потренувати навички надання конструктивного зворотного зв'язку та непрямой критики.
- Обговорити переваги «Я-висловлювань» порівняно з «Ти-висловлюваннями» (звинуваченнями).

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Картки з описом типових конфліктних або проблемних ситуацій у спілкуванні (3–4 різні ситуації). Фліпчарт або дошка, маркери. Пам'ятка зі структурою «Я-висловлювання».

Хід вправи:

1. Вступ та нагадування структури (5 хвилин): Викладач пояснює різницю між деструктивною критикою («Ти-висловлювання») та конструктивним зворотним зв'язком («Я-висловлювання»). Нагадує структуру «Я-висловлювання»:

- Опис факту/поведінки (об'єктивно, без оцінки).
- Ваші почуття (що ви відчуваєте через цю поведінку).
- Пояснення причини/наслідку (чому це для вас важливо, як це на вас впливає).
- Ваше побажання/прохання (що б ви хотіли, щоб змінилося).

2. Робота в малих групах (12–15 хвилин):

- Студенти діляться на малі групи. Кожна група отримує 1–2 картки із ситуацією.

- Завдання для груп:
 - ✓ Проаналізувати ситуацію.
 - ✓ Сформулювати для цієї ситуації «Я-висловлювання» від імені одного з учасників. Записати його.
 - ✓ Подумати, яка типова реакція могла б бути, якби замість «Я-висловлювання» прозвучало «Ти-висловлювання» (звинувачення).
 - Приклад ситуації на картці: «Ваш колега по проєкту часто запізнюється на спільні зустрічі, через що ви всією командою змушені чекати і не встигаєте обговорити всі питання.»
 - Інший Приклад. «Ваш друг позичив у вас книгу і досі не повернув, хоча обіцяв зробити це тиждень тому. Вам ця книга зараз потрібна.»
3. Презентація та обговорення (8–10 хвилин):
- Кожна група зачитує свої варіанти «Я-висловлювань» та можливі «Ти-висловлювання» для порівняння.
 - Обговорення:
 - ✓ Наскільки сформульовані «Я-висловлювання» відповідають структурі?
 - ✓ Які переваги такого способу висловлення критики/незадоволення? (Зменшує захисну реакцію, не ображає, фокусується на поведінці, а не на особистості, пропонує шлях до вирішення).
 - ✓ Чому «Ти-висловлювання» часто призводять до ескалації конфлікту?
 - ✓ В яких ситуаціях у майбутній професійній діяльності менеджера вміння формулювати «Я-висловлювання» може бути особливо корисним?

ТЕСТ для перевірки знань з теми 8

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. Який з наведених принципів НЕ є головним для ефективного спілкування?

- а) двосторонність (діалогічність);
- б) повага та доброзичливість;
- в) постійне домінування одного співрозмовника;
- г) конкретність та ясність висловлювань.

2. Цілеспрямований вплив на психіку людини, розрахований на некритичне сприйняття нею інформації, думок, установок, – це:

- а) переконування;
- б) навіювання (сугестія);
- в) зараження;
- г) наслідування.

3. Прихований психологічний вплив на людину з метою спонукати її до дії, вигідних маніпулятору, часто всупереч її власним інтересам, – це:

- а) емпатія;
- б) переконування;
- в) маніпуляція;
- г) рефлексія.

4. Вміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника, особливо коли він дуже емоційний або хоче виговоритися, – це ознака:

- а) рефлексивного слухання;
- б) нерефлексивного слухання;
- в) емпатійного слухання;
- г) критичного слухання.

5. Формулювання думки співрозмовника своїми словами для перевірки правильності розуміння («Чи правильно я зрозумів, що...») – це прийом:

- а) з'ясування (уточнення);
- б) перефразування;
- в) резюмування;
- г) відображення почуттів.

6. Який компонент «Я-висловлювання» передбачає опис конкретної поведінки іншої людини без оцінки та узагальнень?

- а) вираження власних почуттів;
- б) опис факту/поведінки;
- в) пояснення причини/наслідку;
- г) висловлення побажання/прохання.

7. Головна мета конструктивного зворотного зв'язку – це:
- а) висловити своє невдоволення та змусити іншу людину визнати свою провину;
 - б) допомогти іншій людині зрозуміти, як її поведінка сприймається, та сприяти позитивним змінам;
 - в) продемонструвати свою перевагу та компетентність;
 - г) змусити співрозмовника погодитися з вашою точкою зору за будь-яку ціну.

8. Здатність людини свідомо обирати свою поведінку в групі, спираючись на власні переконання, навіть якщо вони відрізняються від думки більшості, – це:

- а) конформізм;
- б) нонконформізм;
- в) самовизначення;
- г) навіюваність.

9. Який з наведених способів НЕ є ефективним для протидії маніпуляціям?

- а) критичний аналіз інформації та пропозицій;
- б) негайне погодження з усіма пропозиціями, щоб уникнути конфлікту;
- в) вміння чітко сказати «ні», якщо пропозиція вам не підходить;
- г) прохання про час на роздуми перед прийняттям рішення.

10. Передача емоційного стану від однієї людини до іншої на несвідомому рівні, особливо яскраво виражена в натовпі, – це:

- а) переконування;
- б) наслідування;
- в) зараження;
- г) маніпуляція.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. До головних принципів та правил ефективного спілкування належать:

- а) ігнорування думки співрозмовника, якщо вона хибна;
- б) повага до партнера по спілкуванню;

- в) використання незрозумілої термінології для демонстрації ерудиції;
- г) вміння активно слухати;
- д) чіткість та ясність висловлювань;
- е) надання переваги монологу над діалогом.

12. *Оберіть з переліку психологічні способи впливу в процесі спілкування:*

- а) Спостереження.
- б) Переконування.
- в) Експеримент.
- г) Навіювання (сугестія).
- д) Маніпуляція.
- е) Тестування.

13. *Які з наведених прийомів належать до рефлексивного слухання?*

- а) повна мовчанка протягом усієї розмови;
- б) перефразування (формулювання думки співрозмовника своїми словами);
- в) перебивання співрозмовника для висловлення власної думки;
- г) резюмування (підсумовування основних думок співрозмовника);
- д) з'ясування (уточнюючі запитання);
- е) демонстрація нудьги та неухважності.

Частина 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання).

14. *Уявіть, що колега намагається перекласти на вас частину своєї роботи, використовуючи лестощі та граючи на вашому почутті обов'язку («Ти ж такий відповідальний і так добре з цим впораєшся, а в мене зовсім немає часу!»). Який це може бути спосіб психологічного впливу? Опишіть щонайменше два конкретні кроки, як можна було б конструктивно протидіяти такому впливу.*

15. *Поясніть своїми словами, чому вміння обирати доцільний вид слухання (нерефлексивне, рефлексивне, емпатійне) є важливим для компетентного спілкування. Наведіть приклад ситуації, коли найбільш доречним буде саме емпатійне слухання.*

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. в; 2. б; 3. в; 4. б; 5. б; 6. б; 7. б; 8. в; 9. б; 10. в; 11. б, г, д; 12. б, г, д; 13. б, г, д.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді/приклади

Вправа 1: «Майстерня активного слухання»

Оскільки це практична вправа, еталонна відповідь стосується очікуваних результатів обговорення та рефлексії студентів.

Очікувані результати обговорення:

- Відчуття «мовців»: Коли їх слухали рефлексивно, «мовці», ймовірно, відзначать, що відчували себе більш зрозумілими, почутими. Уточнюючі запитання та перефразування допомагали їм краще сформулювати власні думки, а відображення почуттів давало відчуття емоційної підтримки та контакту. При нереклексивному слуханні (якщо воно було доречним, наприклад, при сильному емоційному висловлюванні) могли відчути полегшення від можливості виговоритися.

- Труднощі «слухачів»: Можуть виникнути труднощі з підбором точних формулювань для перефразування чи резюмування, страх перебити або здатися нетактовним, складність у відображенні почуттів, якщо немає достатньої практики. Також може бути складно утримувати увагу та не відволікатися на власні думки.

- Ефективні прийоми: Студенти можуть відзначити, що уточнюючі запитання допомагають прояснити ситуацію, перефразування – уникнути непорозумінь, а резюмування – структурувати розмову. Відображення почуттів часто є найсильнішим прийомом для встановлення емоційного контакту.

- Корисність навичок:

- ✓ *У навчанні*: Краще розуміти пояснення викладачів, ефективніше працювати в групах над проєктами, уникати конфліктів з одногрупниками.

- ✓ *На роботі (особливо для менеджера)*: Точно розуміти доручення керівника, потреби клієнтів, ефективно взаємодіяти з колегами, попереджати та вирішувати конфліктні ситуації.

- ✓ *В особистому житті*: Будувати глибші та довірливі стосунки з близькими.

- Відмінність емпатійного слухання: Якщо б мета була надати емпатійну підтримку, «слухач» би більше зосередився на почуттях «мовця», намагався б не просто зрозуміти їх, а й показати своє співпереживання, прийняття цих почуттів без оцінки та порад (якщо їх не просять). Використовував би фрази на кшталт «Я розумію, як тобі зараз...», «Це, мабуть, дуже тебе засмутило/порадувало...», «Я бачу, що ти відчуваєш...».

Вправа 2: «Конструктивна критика: Сила «Я-висловлювання»»

Наводиться еталонний аналіз для одного з прикладів ситуацій.

Ситуація: «Ваш колега по проєкту часто запізнюється на спільні зустрічі, через що ви всією командою змушені чекати і не встигаєте обговорити всі питання.»

- Типове «Ти-висловлювання» (звинувачення): «Ти постійно запізнюєшся! Через тебе ми нічого не встигаємо! Ти такий безвідповідальний!»

- ✓ Ймовірна реакція: Захист, виправдання, зустрічні звинувачення, образа, ескалація конфлікту.

- Сформульоване «Я-висловлювання»:

- ✓ Факт/Поведінка: «Коли ти сьогодні запізнився на нашу зустріч на 20 хвилин (або: «Коли ти регулярно запізнюєшся на наші командні зустрічі»)...

- ✓ Мої почуття: «...я відчуваю роздратування (або: «занепокоєння», «неповагу до нашого часу»)...

- ✓ Причина/Наслідок: «...тому що ми всі змушені тебе чекати, і через це скорочується час на обговорення важливих питань проєкту (або: «і ми не встигаємо ухвалити необхідні рішення вчасно»)».

- ✓ Побажання/Прохання: «...Я хотів(ла) би попросити тебе приходити вчасно, або, якщо ти затримуєшся, попереджати нас заздалегідь, щоб ми могли скоригувати плани».

Обговорення переваг «Я-висловлювання»:

- Зменшує захисну реакцію: Оскільки ви говорите про свої почуття та сприйняття, а не звинувачуєте особистість іншої людини, їй легше вас вислухати без бажання одразу захищатися.

- Не ображає: Фокус на поведінці, а не на особистісних якостях.

- Конкретність: Описує конкретну поведінку та її наслідки, що робить проблему більш зрозумілою.
- Відкриває шлях до діалогу: Замість того, щоб викликати конфронтацію, «Я-висловлювання» запрошує до обговорення та пошуку рішення.
- Демонструє повагу: Показує, що ви поважаєте іншу людину, але водночас відстоюєте свої потреби та межі.

Корисність для менеджера: У роботі менеджера часто виникають ситуації, коли потрібно тактовно вказати на помилку, висловити прохання, узгодити дії з колегами чи керівником, або навіть повідомити неприємну новину клієнту. Вміння використовувати «Я-висловлювання» допоможе робити це професійно, зберігаючи добрі стосунки та досягаючи потрібного результату.

Еталонні відповіді на відкриті запитання тесту з теми 8

14. Уявіть, що колега намагається перекласти на вас частину своєї роботи, використовуючи лестоці та граючи на вашому почутті обов'язку («Ти ж такий відповідальний і так добре з цим впорася, а в мене зовсім немає часу!»). Який це може бути спосіб психологічного впливу? Опишіть щонайменше два конкретні кроки, як можна було б конструктивно протидіяти такому впливу.

Спосіб психологічного впливу: Це маніпуляція. Колега використовує такі маніпулятивні прийоми, як:

- Лестоці: «Ти ж такий відповідальний і так добре з цим впорася...» (спроба підвищити вашу самооцінку, щоб ви відчули себе зобов'язаним відповідати цьому образу).
- Гра на почутті обов'язку/провини/жалю: «...а в мене зовсім немає часу!» (спроба викликати співчуття або почуття, що ви «повинні» допомогти). Мета маніпулятора – змусити вас зробити те, що вигідно йому, можливо, на шкоду вашим власним інтересам чи планам.

Конструктивні кроки для протидії:

1. Розпізнати маніпуляцію та не піддаватися на емоції:

- Крок: Зрозуміти, що лестоці та тиск на жалість – це спроба вплинути на ваші емоції, а не раціональні аргументи. Зберігайте спокій. Подякуйте за комплімент

(якщо були лестощі), але не дозволяйте цьому вплинути на ваше рішення.

- Приклад фрази: «Дякую, мені приємно, що ти так високо оцінюєш мої здібності. Щодо твого прохання...» (це дає вам паузу і показує, що ви відокремлюєте лестощі від суті справи).

2. Чітко, але ввічливо відмовити або встановити межі, аргументуючи свою позицію (якщо це доречно):

- Крок: Ви маєте право відмовити, якщо це не входить у ваші обов'язки або суперечить вашим планам. Можна коротко пояснити причину відмови, не вдаючись у довгі виправдання. Якщо ви частково готові допомогти, чітко окресліть межі своєї допомоги.
- Приклад фрази (повна відмова): «Дякую за довіру, але, на жаль, я зараз дуже завантажений(-а) своїми завданнями і не зможу взяти на себе ще й твою роботу. Сподіваюся на твоє розуміння.»
- Приклад фрази (часткова допомога або встановлення меж): «Я розумію, що в тебе мало часу. Я можу приділити цьому 15 хвилин і підказати, з чого почати, але повністю виконати це завдання за тебе я не зможу, оскільки маю свої термінові справи.»
- Додатково (техніка «заїждженої платівки», якщо тиск продовжується): Спокійно повторювати свою позицію, не вступаючи в суперечку. Наприклад: «Як я вже казав(-ла), я не можу взяти це завдання.»

Важливо зберігати спокій, бути впевненим у своєму праві відмовити та не дозволяти маніпулятору викликати у вас почуття провини.

15. Поясніть своїми словами, чому вміння обирати доцільний вид слухання (нерефлексивне, рефлексивне, емпатійне) є важливим для компетентного спілкування. Наведіть приклад ситуації, коли найбільш доречним буде саме емпатійне слухання.

Вміння обирати доцільний вид слухання є надзвичайно важливим для компетентного спілкування, тому що різні ситуації спілкування та різні потреби співрозмовника вимагають різного підходу до слухання. Якщо ми використовуємо невідповідний

вид слухання, ми можемо не зрозуміти співрозмовника, образити його, не надати потрібної підтримки або просто витратити час неефективно. Правильний вибір виду слухання допомагає досягти мети комунікації, встановити кращий контакт та побудувати довірливі стосунки.

- Нереклексивне слухання доречно, коли людина дуже емоційна і їй просто потрібно виговоритися, виплеснути свої почуття. Наше завдання – дати їй цю можливість, не перебиваючи та мінімально реагуючи.

- Реклексивне слухання необхідне, коли важливо точно зрозуміти інформацію, уникнути непорозумінь, допомогти співрозмовнику структурувати його думки, або коли ми обговорюємо складні ділові питання. Тут ми активно взаємодіємо, уточнюємо, перефразовуємо.

- Емпатійне слухання є найбільш доречним, коли головна мета – зрозуміти та розділити почуття співрозмовника, надати йому емоційну підтримку, показати, що його переживання важливі та зрозумілі.

Приклад ситуації, коли найбільш доречним буде саме емпатійне слухання:

Уявіть, що ваш колега (або друг) приходять до вас дуже засмучений і розповідає, що щойно отримав несправедливе зауваження від керівника (або посварився з близькою людиною). Він виглядає пригніченим, можливо, навіть на межі сліз.

У цій ситуації емпатійне слухання буде найкращим вибором. Ваші дії:

1. Зосередитися на його почуттях: Не намагатися одразу давати поради («А ти зроби ось так!»), критикувати («Сам винен!») чи переводити розмову на себе («А ось у мене було...»).

2. Використовувати невербальну підтримку: Дивитися на нього співчутливо, можливо, торкнутися руки (якщо це доречно у ваших стосунках), кивати, показуючи, що ви слухаєте.

3. Відображати його почуття: Сказати щось на кшталт: «Я бачу, ти дуже засмучений через це», «Це, мабуть, дуже неприємно та образливо», «Я розумію, як тобі зараз важко».

4. Дати можливість висловитися: Не перебивати, дати йому розповісти все, що його турбує. Можна використовувати фра-

зи, що заохочують до розповіді: «Розкажи мені, що сталося...», «Я тебе слухаю...».

5. Уникати оцінок та знецінення його почуттів: Не казати «Та не переймайся так!», «Це дрібниці».

Мета емпатійного слухання в такій ситуації – не вирішити проблему за колегу, а допомогти йому відчувати себе зрозумілим, підтриманим, зменшити емоційне напруження. Після того, як він виговориться і відчує підтримку, він, можливо, сам зможе знайти рішення або буде готовий обговорити ситуацію більш конструктивно.

Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів

Лекція

Поняття конфлікту в психології. Складові аналізу конфлікту.
Класифікація конфліктів: внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові.

Динаміка та стадії розвитку конфліктної ситуації.

Стили поведінки в конфлікті за К. Томасом та Р. Кілменном.

Самостійна робота

Конструктивні та деструктивні функції конфлікту.

Психологічні аспекти «пастки відповідальності».

Особливості ділових (об'єктивних) конфліктів в організації.

Практичне заняття

Позиція та інтерес учасника конфлікту.

Діагностика стилів поведінки у конфлікті.

Аналіз конфліктних ситуацій та пошук шляхів їх розв'язання.

Студенти повинні:

знати: психологічну сутність конфлікту, його структуру, стадії розвитку та основні стратегії поведінки;

уміти: розрізняти види конфліктів, аналізувати їхні причини та обирати оптимальний стиль поведінки для конструктивного розв'язання суперечностей.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- визначати ключові компоненти конфлікту (об'єкт, опонентів, мотиви);
- розрізняти конструктивні та деструктивні наслідки конфліктної взаємодії;
- прогнозувати розвиток конфлікту на різних стадіях;
- свідомо обирати стиль співпраці чи компромісу замість конкуренції;
- ефективно діяти в ситуаціях ділових та міжособистісних суперечностей.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. Конфлікти є невід’ємною частиною людського життя та професійної діяльності. Ми стикаємося з ними в родині, навчальній групі, на роботі та навіть усередині самих себе. Проте конфлікт не завжди є чимось виключно негативним. Часто він стає рушійною силою розвитку, допомагає виявити приховані проблеми та знайти нові, більш ефективні шляхи взаємодії. Вміння аналізувати конфлікт та керувати ним – це ключова компетентність сучасного фахівця, яка дозволяє зберігати психологічне здоров’я та будувати міцні стосунки.

9.1. Сутність, структура та складові аналізу конфлікту

Конфлікт у психології – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості однієї людини, у взаєминах індивідів або груп людей, яке пов’язане з гострими негативними емоційними переживаннями.

Для ефективного аналізу конфлікту необхідно виділити його **основні складові:**

1. *Учасники конфлікту сторони*, що безпосередньо залучені до протистояння, часто називають опонентами (від лат. – той, хто заперечує, супротивник у сперечанні). Сила, ранг опонента визначається тим, чиї інтереси він захищає. Від рангу залежить вірогідність перемоги опонента у конфлікті.

Опонент «0»-го рангу – людина, яка знаходиться у конфлікті сама із собою.

Опонент «1»-го рангу – індивід, який виступає від свого імені, захищає свої інтереси.

Опонент «2»-го рангу – група або її представник, який захищає групові інтереси.

Опонент «3»-го рангу – організація із декількох груп і так далі – опонент «n»-го рангу.

Опонент вищого рангу – суспільні інститути або їх представник (наприклад, суддя), які виступають від імені держави.

2. *Об’єкт конфлікту* – те, за що борються, що відстоюють опоненти. Об’єктом може бути будь-яка матеріальна, соціальна, духовна цінність – місце у змаганні, ринок збуту, посада, право контролю, групова норма, справедливість тощо.

3. *Мотиви, цілі конфлікту* – внутрішні причини, які підштовхують опонентів на конфліктну взаємодію. Це може бути потреба у повазі та самоповазі, захист «Я» та самооцінки, матеріальна вигода, кар'єра або відстоювання власної гідності та престижу, прагнення за-твердити принцип, вчинок, ідею, самоствердитись.

4. *Образи конфліктної ситуації* – внутрішні «карти» ситуації, які утворюються у кожного учасника. Саме ці уявлення про себе, опонента та умови конфлікту безпосередньо впливають на поведінку. Ці внутрішні образи ситуації включають уявлення учасників про самих себе (свої мотиви, цілі, цінності тощо), уявлення про протилежну сторону конфлікту та уявлення про ситуацію, умови конфлікту. Саме ці уявлення безпосередньо впливають на поведінку у конфлікті. Причому можливі різні варіанти співвідношення між образом конфліктної ситуації та реальністю.

Варіанти співвідношення між образом конфліктної ситуації та реальністю:

а) об'єктивно конфліктна ситуація існує, її учасники вважають, що їхні цілі, інтереси конфліктні, і правильно розуміють сутність себе, інших, ситуацію в цілому. Це адекватно усвідомлений конфлікт;

б) об'єктивно конфліктна ситуація існує, сприймається як конфліктна, але усвідомлюється з певними відмінностями від реального контексту. Це неадекватно усвідомлений конфлікт;

в) об'єктивно конфліктна ситуація існує, але не усвідомлюється. У цьому разі конфліктна взаємодія відсутня;

г) об'єктивно конфліктної ситуації немає, але стосунки сприймаються як конфліктні. Це удаваний, помилковий конфлікт.

9.2. Класифікація видів та стадії розвитку конфлікту

Розумінню природи конфліктів сприяє їх класифікація, яка може спиратися на різні ознаки: типи суперечностей, які призвели до конфлікту; вертикальні або горизонтальні напрями конфліктних відношень, цілі, зміст, емоційний стан учасників, тривалість та форма прояву конфлікту, наслідки, можливість керування конфліктом.

Види конфліктів

Внутрішньоособистісний конфлікт – зіткнення майже рівних за силою, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інте-

ресів, бажань у свідомості людини. Найчастіше цей вид конфлікту виникає, коли людина знаходиться у таких ситуаціях вибору:

а) вимушений вибір однієї із двох у рівній мірі привабливих альтернатив;

б) коли одна й та ж ціль у рівній мірі і притягує, і відштовхує;

в) примусовий вибір одного з двох непривабливих варіантів.

До таких конфліктів також часто призводить протиріччя між «треба» та «не можу» або «хочу» але «не можна». Приклад: Студент обирає між підготовкою до іспиту (обов'язок) та походом у кіно з друзями (бажання).

Внутрішньоособистісний конфлікт виникає й коли одна особа повинна виконувати ролі, які суперечать одна одній. Наприклад, як матір, жінка повинна бути вдома з дитиною, як працівник – робити у вечірню зміну або їхати у відрядження – рольовий конфлікт.

Міжособистісний – зіткнення двох осіб, які переслідують несумісні цілі, мають різні уявлення про шляхи їх досягнення, або одночасно у конкурентній боротьбі прагнуть до одної цілі, яка не може дістатися їм обом, тому що є/здається неподільною (отримати фінансування з обмеженого джерела, зайняти вакантну посаду, стати неформальним лідером групи тощо).

Конфлікт внутрішньогруповий – зіткнення між членами групи з приводу суперечностей у ділових або емоційних відношеннях. У групах вищого рівня розвитку частіше виникають ділові конфлікти, низького – навпаки. Можливі наслідки конфлікту у групі: створення підгруп; усунення інакомислячих членів групи; вибір цапа відбувайла; організаційні зміни у групі: а) зміна цілі або поява спільної; б) зміна плану дій; в) реформування структури групи; поява або зміна керівництва, лідера; розпад групи.

Міжгруповий – протистояння між соціальними групами (наприклад, між відділом маркетингу та виробництвом).

Об'єктивний (діловий) – впливає з особливостей організації, через протиріччя в інтересах, розподіл ресурсах або різницю у цілях. Об'єктом є матеріальний ресурс, влада, ідея, проект тощо. Конфлікт цього типу, як правило, має конструктивну природу, стимулює удосконалення організації. Якщо об'єктивний конфлікт – це «боротьба за справу/ресурс», то суб'єктивний – це «боротьба особистостей».

Суб'єктивні конфлікти базуються на особистісному сприйнятті, емоціях та психологічних особливостях учасників – виникають через індивідуальні особливості учасників: несумісність характерів, емоційну напругу, хибне розуміння ситуації, різні цінності, особисту неприязнь тощо. Об'єктом конфлікту часто є сама особистість опонента, його поведінка, оцінка дій або ставлення.

Джерелом суб'єктивних емоційних конфліктів є психологічні особливості опонентів, їх відношення один до одного, а не об'єктивні обставини. Частіше за все бувають **такі причини суб'єктивних конфліктів:**

а) *порушення контролю над емоціями* – страх, роздратування, недовіра, образа, гнів тощо;

б) *несправедливий, нерівний розподіл відповідальності, прав, обов'язків*. Коли, наприклад, батьки хочуть контролювати кожний крок своїх дорослих дітей, вони тим самим порушують право дитини нести відповідальність за свої вчинки. Або якщо у сім'ї хтось не хоче виконувати домашню роботу, інші змушені робити її за нього. Усі ці конфлікти об'єднуються у «пастку відповідальності», яка може призвести до великого напруження у ділових або емоційних стосунках;

в) *іноді причина конфлікту полягає у наявності таємних, підсвідомих, неявних, прихованих потреб, бажань, очікувань опонентів*. Причому, ці дійсні причини конфлікту можуть не усвідомлюватися як одним опонентом, так і обома. Саме тому треба вміти відрізнити привід від причини, з'ясувати, які бажання та потреби насправді мають опоненти, коли вони вступають у конфліктну взаємодію. Важливо також навчитися з'ясовувати ці потреби у самого себе та вчитися повідомляти про них іншим;

г) *велика кількість конфліктів викликана неефективним спілкуванням, а саме:*

- людина висловлюється не досить чітко та ясно, є розходження між вербальною та невербальною частинами повідомлення;
- опоненти мають неправильні судження про мотиви поведінки, ставлення один до одного;
- невміння слухати;
- невміння дипломатично, без звинувачення виявити свої почуття, бажання, ставлення;
- порушення потреби у рівності, демонстрування переваги над партнером.

Ознаки прояву зверхності:

- прямі образи, грубі оцінки («Ти дурний»);
- зневажливі вислови («Та викинь ти, це дрібниці...»);
- пом'якшені знаки («Ви не розумієте, що...», «Ви розумна людина, а кажете такі речі», «Не хвилюйтесь...»);
- прихований знак переваги – занадто велика впевненість у своїй правоті. Коли думку подають різко, її важко прийняти, навіть, як-що вона вірна. Тому краще використовувати фрази, які пом'якшують категоричність («Мені близька інша точка зору...»; «Чи не помиляюся я, коли вважаю...»);
- гумор, спрямований на партнера, для того, щоб відчутти перевагу над ним. У спілкуванні він корисний, коли: а) виконує функцію розваги, інтелектуальної гри між друзями, які рівні за інтелектом; б) йдеться про абстрактну ситуацію, він спрямований не на конкретну людину; в) спрямований на самого себе – «Я смішний...», або «Ми смішні...»).

Конфлікти, які виникають за суб'єктивними причинами, можуть вирішуватися як суб'єктивно, так і об'єктивно – розведення сторін, припинення спілкування. Треба завжди пам'ятати, що у реальному конфлікті звичайно є декілька причин, дуже нечасто до конфлікту призводить тільки одна єдина причина.

Суб'єктивні складові (мотиви, позиції) дуже часто накладаються на об'єктивну причину, перетворюючи конструктивний діловий конфлікт на деструктивний психологічний.

Завершення конфлікту твердо пов'язано з його причиною. Конфлікт, який виник об'єктивно, не може закінчитися суб'єктивно – за бажанням опонентів, закликами до злагоди, або зміною складу діючих осіб. Повністю вирішити такий конфлікт можуть тільки організаційні зміни.

Стадії розвитку конфлікту

I. Передконфліктна ситуація. Виникнення об'єктивної суперечності, яка ще не усвідомлена.

II. Усвідомлення ситуації. Сприйняття ситуації як конфліктної, поява емоційної напруги.

III. Конфліктна поведінка. Активні дії опонентів, спрямовані на блокування цілей іншої сторони.

IV. Розв'язання конфлікту – повне або часткове усунення суперечностей через переговори або зміну ситуації. Розв'язання – це заключна стадія розвитку конфлікту. Воно можливе завдяки перетворенню самої об'єктивної ситуації, а також внаслідок зміни образів ситуації, що є в опонентах. Часткове розв'язання конфлікту відбувається, коли долається тільки конфліктна поведінка, взаємодія, але залишається внутрішнє прагнення до конфлікту, яке лише стримується.

Повне розв'язання конфлікту – усувається як конфліктна поведінка, так і внутрішній образ конфлікту, прагнення до нього, формуються нові погляди, цінності, відносини.

9.3. Стилi поведінки у конфлікті

За моделлю К. Томаса та Р. Кілменна, поведінка людини в конфлікті може бути активною або пасивною та визначається двома векторами – увага до задоволення власних інтересів та увагою до задоволення інтересів опонента. На основі цього виділяють **п'ять стилів** (стратегій) поведінки у конфліктній ситуації:

I. Стил ь конкуренції – опонент завжди активний і прагне розв'язувати конфлікт власним способом. Він не зацікавлений у співпраці з іншими, але здатний до вольових рішень, прагне передусім задовольнити власні інтереси за рахунок інших, нав'язуючи своє рішення, діє за принципом «виграти – програти». Такий шлях ефективний, коли людина має певну владу. Але це вкрай неефективний метод розв'язання особистих конфліктів. Стил ь конкуренції викликає в інших почуття відчуження. Застосування його в ситуаціях, коли суб'єкт не має влади, може призвести до прикрих помилок.

Використання цього стилю має сенс, якщо результат дуже важливий, коли ви маєте певний авторитет і вважаєте свій варіант найкращим; або, якщо рішення треба прийняти терміново і для цього є достатньо влади; або немає іншого шляху і немає чого втрачати; у випадку коли не можете переконати групу, у тому, що ситуація кризова, але групу треба вести далі.

Цей стил ь приведе до визнання при досягненні позитивного результату. Але, якщо переважає прагнення встановити з усіма гарні стосунки, то такий стил ь не варто застосовувати.

II. Стиль ухилення – прагнення відкласти рішення або використати інші засоби, відійти від негайного вирішення проблеми, перекладання відповідальності на інших, надія, що все розв’яжеться само по собі, без активних дій. Хоча дехто вважає цей стиль «втечею» від проблем і відповідальності, така поведінка може бути цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію. Стиль ухилення використовується в ситуаціях, коли позиція нестійка і відсутня співпраця з іншими з метою розв’язання проблем. *Цей стиль доцільно застосовувати, якщо:*

- напруженість є занадто великою, і ви відчуваєте необхідність послаблення напруги;
- результат не дуже важливий для вас або ви вважаєте, що рішення таке тривіальне, що не варто витратити на нього сили;
- у вас важкий день, а вирішення цієї проблеми може завдати додаткових неприємностей;
- ви знаєте, що не можете чи навіть не хочете вирішити конфлікт на свою користь;
- ви хочете виграти час, можливо, для того, щоб отримати додаткову інформацію або, щоб заручитися чиеюсь підтримкою;
- ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що розв’язання конфлікту вимагає занадто багато від вас;
- у вас обмаль влади для розв’язання проблеми або для її розв’язання бажаним для вас способом;
- ви відчуваєте, що у інших більше шансів вирішити цю проблему;
- пробувати вирішити проблему терміново небезпечно, оскільки розкриття і відкрите обговорення конфлікту може тільки погіршити ситуацію.

III. Стиль пристосування – означає, що ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись захищати власні інтереси. Цей стиль застосовується, якщо результати дуже важливі для іншої людини й не дуже суттєві для вас. Він корисний у ситуаціях, у яких ви не можете здобути перемогу, тому що інший учасник конфлікту має владу. Отже, ви поступаєтесь та робите, те чого бажає опонент. Ви дієте в такому стилі й тоді, коли співчуваєте іншій людині й намагаєтесь підтримати її.

Оскільки, застосовуючи таку стратегію, ви відсуваєте свої інтереси, то краще вдаватися до неї, коли позитивне з’ясування

ситуації для Вас не суттєве. Якщо Ви вважаєте, що поступаетеся у чомусь дуже важливому і відчуваєте у зв'язку з цим незадоволення, то метод пристосування в цьому разі не підходить. Він не прийнятний і тоді, коли Ви відчуваєте, що інша людина не збирається поступитися чимось або не оцінить Вашого внеску у вирішення проблеми. Цей стиль треба застосовувати, коли Ви, відступаючи, мало що втрачаєте, коли збираєтеся пом'якшити ситуацію, а потім повернутися до цього питання й відстояти свою позицію.

Стиль пристосування може дещо нагадувати стиль ухилення, якщо використовувати його як засіб відстрочення вирішення проблеми. Але головна відмінність полягає в тому, що Ви дієте разом з іншою людиною, Ви робите те, чого вона прагне. Поступаючись, Ви можете пом'якшити конфліктну ситуацію і налагодити стосунки. Отже, **стиль пристосування корисний, коли:**

- вас не дуже хвилює те, що трапилося;
- ви хочете зберегти мир і добрі стосунки з іншими людьми;
- ви відчуваєте, що важливіше зберегти з ким-небудь хороші взаємовідносини, ніж відстоювати свої інтереси;
- ви розумієте, що виграш набагато важливіший для іншої людини, ніж для вас;
- ви розумієте, що правда не на вашому боці;
- у вас обмаль влади або мало шансів перемогти;
- ви вважаєте, що інша людина може дістати з цієї ситуації корисний урок, якщо ви поступитесь її бажанням, навіть не погоджуючись з тим, що вона чинить, або вважаючи, що вона помиляється.

IV. Стиль компромісу полягає у частковому задоволенні як власних так і чужих інтересів. Ви частково поступаєтеся іншим учасникам, але й вони роблять те саме. Такі дії можуть нагадувати співпрацю, але задоволення обопільних потреб відбувається на поверхневому рівні. Тут не аналізуються приховані, внутрішні потреби.

Стиль компромісу найбільш ефективний тоді, коли обидві сторони прагнуть одного й того самого, хоча розуміють, що одночасно задовольнити їх інтереси неможливо, компроміс у цьому випадку дає змогу зберегти нормальні стосунки. **Компроміс є найефективнішим, коли:**

- обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси;
- ви хочете вирішити все швидко, тому що у вас немає часу чи тому, що це більш економічний і ефективний шлях;
- вас можете влаштувати тимчасові рішення;
- ви можете скористатися короткочасною вигодою;
- інші підходи вирішення проблеми виявилися неефективними;
- задоволення вашого бажання має для вас не дуже велике значення, і ви можете дещо змінити визначену на початку ціль;
- компроміс дасть змогу вам зберегти взаємовідносини, і ви віддасте перевагу тому, щоб отримати хоч що-небудь, ніж усе втратити.

V. Стиль співпраці – намагання вирішити проблему у відкритому діалозі із опонентами, шляхом переговорів, для того щоб максимально задовольнити інтереси всіх учасників конфлікту за принципом «виграти-виграти».

Розуміння різниці між позиціями та інтересами учасників є фундаментальним аспектом психологічного аналізу будь-якого конфлікту. **Позиція** – це те, про що сторони заявляють відкрито: їхні конкретні вимоги, претензії та бачення розв’язання ситуації (наприклад, «я вимагаю скасування цього наказу» або «мені потрібен саме цей ресурс»). Позиції часто є категоричними, жорсткими та взаємовиключними. Коли комунікація зосереджена лише на рівні позицій, конфлікт зазвичай перетворюється на виснажливу боротьбу, де вигреш одного означає обов’язковий програв іншого.

Натомість **інтереси** – це глибинні спонукальні сили, що стоять за задекларованими позиціями. Це реальні потреби, побоювання, надії чи бажання, які учасник намагається задовольнити через конфліктну взаємодію. Якщо позиція відповідає на запитання «Що ви хочете?», то інтерес пояснює «Чому це для вас насправді важливо?». Наприклад, за жорсткою вимогою звільнення колеги (позиція) може стояти потреба у власній безпеці, бажанні визнання чи необхідності знизити рівень стресу на робочому місці (інтереси).

Перехід від обговорення позицій до виявлення інтересів є ключовим етапом трансформації конфлікту. Оскільки для задоволення одного й того самого інтересу зазвичай існує кілька варіантів

рішень, опоненти отримують простір для маневру. Саме на рівні інтересів найчастіше вдається знайти спільне поле взаємодії та перейти до стратегії співпраці. Це дозволяє учасникам не просто досягти механічного компромісу, а знайти творче, інтегративне рішення, яке усуває саму причину напруженості та зберігає конструктивні стосунки.

Співпрацю рекомендується використовувати коли:

- вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін;
- у вас тісні, тривалі і взаємозалежні відносини з іншою стороною;
- у вас є час попрацювати над проблемою, що виникла (це хороший підхід до вирішення конфліктів на основі перспективних планів);
- ви і ваш опонент хочете винести на обговорення деякі ідеї і попрацювати над виробленням рішення;
- ви обидва спроможні викласти суть своїх інтересів і вислухати один одного;
- обидві втягнуті у конфлікт сторони наділені рівною владою або не помічають різниці у становищі, готові на рівних шукати вирішення проблеми.

Завдяки стилю співпраці можна брати активну участь у розв'язанні конфлікту й захищати власні інтереси, але прагнути при цьому до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Цей стиль вимагає більшої внутрішньої роботи порівняно з іншими стратегіями. Спочатку треба виявити прагнення, цілі, інтереси обох сторін, а потім обговорити їх.

Цей стиль найоптимальніший, коли обидві сторони мають різні приховані прагнення. У такому разі важко визначити чинник незадоволеності. Спочатку здається, що обидві сторони прагнуть одного й того самого, або навпаки, мають протилежні цілі, що є безпосереднім чинником конфлікту. Але існує відмінність між зовнішніми виявами та прихованими інтересами й прагненнями, які є істинними причинами конфліктної ситуації.

Отже, з метою успішного використання стилю співпраці треба витратити певний час на пошук внутрішніх, прихованих інтересів, щоб розробити засіб задоволення справжніх прагнень обох сторін. Якщо обидві сторони розуміють, у чому полягає причина конфлікту, то вони мають можливість шукати нові засоби його розв'язання. Проти такої шлях вимагає певних зусиль. Обидві

сторони мають витратити на це певний час, з'ясувати свої реальні бажання, вислухати одна одну і, нарешті, відпрацювати варіанти вирішення проблеми. Стиль співпраці найважчий, але дуже ефективний.

Важливо зрозуміти, що кожний із названих стилів ефективний тільки за певних умов. Треба вміти адекватно використовувати кожен з них і робити свідомий вибір, враховуючи конкретні обставини. Найкращий підхід визначається конкретною ситуацією.

Якщо опоненти самі не в змозі розв'язати конфлікт, цілком доцільне втручання посередників, яким довіряють обидві сторони. В організаціях таку роль може виконувати офіційний або неофіційний лідер, тому керівникові особливо важливо розуміти психологічну природу конфліктів, адже від нього великою мірою залежить напруженість, тривалість та результативність конфліктних взаємин.

Висновок. Конфлікт – це не лише проблема, а й можливість для змін. Співпраця та відкритий діалог ведуть до згоди, де «згода – це результат творчо розв'язаного конфлікту». Розуміння природи конфліктів та володіння навичками їхнього аналізу дозволяє перетворювати деструктивну напругу на конструктивну співпрацю.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Дайте визначення конфлікту. Які його обов'язкові ознаки?
2. З яких елементів складається аналіз конфліктної ситуації?
3. Що таке «образ конфліктної ситуації» і як він впливає на дії опонентів?
4. У чому полягає різниця між об'єктивним та суб'єктивним завершенням конфлікту?
5. Назвіть та охарактеризуйте основні стадії конфлікту.
6. Який стиль поведінки в конфлікті ви вважаєте найефективнішим і за яких умов?
7. У чому різниця між «інтересом» та «позицією» учасника конфлікту?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Заняття фокусується на: аналізі структури конфлікту та відпрацюванні стилів поведінки.

Вправа 1: «Анатомія конфлікту»

Мета: навчитися виділяти компоненти конфлікту в реальних ситуаціях.

Час: 20 хвилин.

Хід вправи:

Студенти діляться на пари. Кожна пара отримує (або згадує) опис конфліктної ситуації (наприклад, суперечка щодо черговості прибирання в офісі).

Завдання: заповнити картку аналізу:

Опоненти: ...

Об'єкт: ...

Мотиви сторін: ...

Можливий інцидент: ...

Вправа 2: «Крокуємо до співпраці»

Мета: відпрацювання навичок переходу від стратегії суперництва до співпраці.

Час: 25 хвилин.

Хід вправи:

Група моделює конфлікт між керівником та підлеглим щодо термінового завдання.

Учасники спочатку демонструють «тупиковий» варіант (конкуренція), а потім намагаються знайти рішення через «співпрацю», використовуючи алгоритм: озвучення потреб – пошук спільних інтересів – вибір кращого варіанту.

Вправа 3 (Індивідуальне домашнє завдання) «Аналіз конфліктної ситуації з позицій різних сторін»

Опишіть відому вам конфліктну ситуацію і проведіть її аналіз за схемою:

Крок 1. Розкажіть історію про конфліктну ситуацію, що сталася з вами, або з вашими знайомими – вона може бути пов'язана із процесом обслуговування, або зі взаєминами в трудовому колективі, або відносинами з менеджером тощо. Назви закладу та імена учасників можуть бути змінено з етичних міркувань. Бажано додати деталі, які б могли допомогти краще зрозуміти послідовність подій, причини, які привели до виникнення ситуації,

індивідуальні особливості учасників. Чим завершилася ситуація, які віддалені наслідки вона потягла за собою?

Дайте відповіді на питання:

1. Хто є учасниками конфлікту, якій ранг вони мають;
2. Що є об'єктом та причиною конфлікту;
3. До якого виду можна віднести цей конфлікт;
4. Якою є поведінка учасників конфлікту та використані ними стратегії;
5. Запропонуйте оптимальну стратегію розв'язання конфлікту.
6. Як на вашу думку слід було би поводитися учасникам ситуації, щоб розв'язати її в найкращій спосіб?

Крок 2. Опишіть як таку саму ситуацію було би подано з позиції кожного з учасників – опонентів конфлікту?

Крок 3. Опишіть як таку саму ситуацію було би подано з позиції менеджера, або власника закладу?

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. Психологічне явище, що полягає у зіткненні протилежно спрямованих, несумісних тенденцій у свідомості однієї людини або у взаємодії індивідів, – це:

- а) фрустрація;
- б) конфлікт;
- в) деструкція;
- г) конкуренція.

2. Який ранг присвоюється опоненту, якщо він є окремим індивідом, що захищає власні інтереси?

- а) опонент 0-го рангу;
- б) опонент 1-го рангу;
- в) опонент 2-го рангу;
- г) опонент вищого рангу.

3. Як називається конфлікт, який не має під собою об'єктивної причини та виникає лише через хибне сприйняття ситуації учасниками?

- а) латентний конфлікт;
- б) неадекватно усвідомлений конфлікт;

- в) удаваний (помилковий) конфлікт;
- г) адекватно усвідомлений конфлікт.

4. Конфлікт між студентом, який хоче отримати високу оцінку, та викладачем, який вимагає дотримання критеріїв оцінювання, за видом є:

- а) внутрішньоособистісним;
- б) міжособистісним;
- в) міжгруповим;
- г) соціальним.

5. Стратегія поведінки, яка характеризується відмовою від власних інтересів на користь інтересів іншої сторони, – це:

- а) співпраця;
- б) ухилення;
- в) пристосування;
- г) компроміс.

6. Стадія розвитку конфлікту, на якій відбувається перехід від прихованого протистояння до відкритих дій, спрямованих на блокування цілей опонента, – це:

- а) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- б) усвідомлення ситуації як конфліктної;
- в) конфліктна поведінка;
- г) розв'язання конфлікту.

7. Пошук рішення, яке б повністю задовольняло інтереси обох сторін конфлікту шляхом глибокого аналізу причин, відповідає стратегії:

- а) компромісу;
- б) співпраці;
- в) конкуренції;
- г) пристосування.

8. Психологічні фактори, такі як грубість, вияв зверхності або категоричність у висловлюваннях, що можуть спровокувати конфлікт, називаються:

- а) детермінантами;
- б) конфліктогенами;

- в) бар'єрами.
- г) санкціями.

9. Який з типів поведінки бажано використовувати в таких ситуаціях, коли швидка і рішуча дія необхідна і життєве важлива; необхідно впровадити в життя непопулярні рішення.

- а) конкуренція;
- б) пристосування;
- в) ухилення;
- г) компроміс.

10. До об'єктивних (ділових) причин виникнення конфліктів в організації належать:

- а) психологічна несумісність працівників;
- б) обмеженість ресурсів, що підлягають розподілу;
- в) різниця у темпераментах колег;
- г) особисті образи та антипатії.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. Оберіть основні структурні елементи конфлікту, які підлягають психологічному аналізу:

- а) сторони (опоненти) конфлікту;
- б) об'єкт та предмет конфлікту;
- в) дата та точний час початку суперечки;
- г) мотиви та цілі учасників;
- д) наявність третіх осіб (свідків, медіаторів);
- е) колір одягу учасників у момент інциденту.

12. Які ознаки характерні для стадії «ескалації» (наростання) конфлікту?

- а) перехід від аргументів до особистих образ;
- б) звуження предмета конфлікту до дрібниць;
- в) розширення кількості учасників та залучення прибічників;
- г) використання тактики «силового тиску»;
- д) пошук точок дотику та спільних інтересів;
- е) зростання емоційної напруженості та агресивності.

13. Визначте конструктивні (позитивні) функції конфлікту в трудовому колективі:

- а) розкриття прихованих проблем та суперечностей;
- б) повне руйнування ділових стосунків між колегами;
- в) стимулювання змін та розвитку організації;
- г) посилення групової згуртованості перед зовнішньою загрозою;
- д) формування у працівників почуття постійної тривоги;
- е) отримання нової інформації про опонентів.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. б; 2. б; 3. в; 4. б; 5. в; 6. в; 7. б; 8. б; 9. а; 10. б; 11. а, б, г, д; 12. а, в, г, е; 13. а, в, г, е.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді/приклади до вправ практичного заняття з теми

Вправа 1: «Анатомія конфлікту»

Ситуація: Суперечка між двома колегами в офісі щодо черговості прибирання спільної кухні.

Опоненти: Колега А (виступає за суворе дотримання графіку) та Колега Б (вважає, що прибирати треба «по мірі забруднення»). Ранг обох – 1 (індивіди, що представляють власні інтереси).

Об'єкт: Порядок та чистота у спільному просторі.

Мотиви сторін: Колега А: Потреба в передбачуваності, економія часу, схильність до структурованості.

Колега Б: Прагнення до свободи дій, небажання витратити час на прибирання, коли він зайнятий роботою.

Можливий інцидент: Колега А залишає на столі Колеги Б записку в різкій формі або публічно робить зауваження в присутності інших.

Вправа 2: «Крокусмо до співпраці»

Ситуація: Керівник дає термінове завдання за годину до кінця робочого дня, підлеглий відмовляється, бо має особисті плани.

1. Варіант «Тупиковий» варіант (Конкуренція):

Керівник: «Мене не цікавлять ваші плани. Ви повинні це зробити, інакше забудьте про премію».

Підлеглий: «Я не зобов'язаний працювати понаднормово. Шукайте когось іншого».

Результат: Напруження зростає, завдання не виконане або виконане неякісно, стосунки зіпсовані.

2. Варіант «Співпраця» (Алгоритм):

Озвучення потреб: Керівнику важливо відправити звіт сьогодні, щоб не підвести партнерів. Підлеглому важливо вчасно забрати дитину з секції.

Пошук спільних інтересів: Обом важливо, щоб проєкт був успішним і компанія не отримала штрафів.

Вибір кращого варіанту: Підлеглий бере частину матеріалів додому і доробляє їх пізно ввечері, або керівник погоджується на те, щоб основні тези були готові сьогодні, а фінальне оформлення – завтра вранці.

Вправа 3: «Аналіз конфліктної ситуації з позицій різних сторін»

Приклад виконання індивідуального завдання (для самоперевірки студента).

Крок 1. Опис ситуації: Конфлікт у кав'ярні: відвідувач незадоволений тривалим очікуванням замовлення (20 хв замість обіцяних 5 хв) і починає кричати на офіціанта.

Аналіз ключових елементів ситуації:

1. *Учасники:* Відвідувач (Ранг 1) та Офіціант (Ранг 1, але як представник закладу може сприйматися як Ранг 2).

2. *Об'єкт:* Час очікування та якість сервісу. Причина: Порушення очікувань клієнта.

3. *Вид:* Міжособистісний, професійний.

4. *Поведінка:* Клієнт – Конкуренція (агресія, тиск). Офіціант – Пристосування (вибачення) або Ухилення (ігнорування клієнта).

5. *Оптимальна стратегія:* Співпраця або Компроміс.

6. *Найкращий спосіб:* Офіціанту слід було попередити про затримку заздалегідь. У момент конфлікту – визнати помилку, запропонувати бонус (знижку/каву) та назвати точний час готовності.

Крок 2. Позиція опонентів:

З позиції Клієнта: «Я плачу гроші і ціную свій час. Мене обманули, змусивши чекати, і навіть не перепростили вчасно. Моє обурення справедливе».

З позиції Офіціанта: «У нас запара на кухні, я розриваюся між столами. Клієнт бачить, що я працюю, але все одно кричить, припинюючи мою гідність через 15 хвилин затримки».

Крок 3. Позиція менеджера:

З позиції Менеджера: «Ми втрачаємо лояльність клієнта через погану комунікацію офіціанта та кухні. Це репутаційні ризики. Потрібно заспокоїти гостя зараз, а потім проаналізувати роботу кухні, щоб уникнути таких пауз у майбутньому».

Ключові тези для обговорення:

- Конфлікт стає деструктивним, коли учасники переходять на особистості.
- Вміння побачити ситуацію очима іншої сторони та розуміння мотивів опонентів – це важливий крок до пошуку розв'язки конфліктної ситуації.
- Ранг опонента впливає на вибір стратегії (важче співпрацювати з тим, хто має значно вищий статус/ресурс).

Тема 10. Збереження психічного здоров'я людини

Лекція

Зв'язок між фізичним, соціальним та психічним здоров'ям людини. Поняття та ознаки психічного здоров'я людини. Закон України «Про систему охорони психічного здоров'я» від 15.01.2025. Форми психологічної допомоги та самопомоги.

Вчення про стрес та життєстійкість особистості. Стрес на роботі, стратегії його попередження та подолання.

Булінг та мобінг на робочому місці як джерело психологічної травматизації людини.

Проблема емоційного вигорання працівників.

Самостійна робота

Закон України «Про систему охорони психічного здоров'я» від 15.01.2025 року.

Види психологічної допомоги та самопомоги.

Проблема емоційного вигорання працівників.

Практичне заняття

Вивчення ознак психічного здоров'я людини та принципів його підтримки.

Вчення про стрес та життєстійкість особистості.

Булінг та мобінг на робочому місці як джерело психологічної травматизації людини.

Ознайомлення з ефективними заходами щодо збереження психічного здоров'я.

Студенти повинні:

знати сутність психічного здоров'я, види психологічної допомоги, принципи розвитку життєстійкості, стратегії попередження та подолання стресу, булінгу, мобінгу, вигорання на робочому місці;

уміти розпізнавати потребу у психологічній допомозі та організувати її отримання (для себе та оточення), застосовувати прийоми управління стресом, розрізняти ознаки булінгу, мобінгу

та емоційного вигорання на робочому місці та вживати ефективних заходів щодо їх попередження та подолання.

Після вивчення цієї теми ви зможете:

- пояснювати сутність психічного здоров'я та його зв'язок з фізичним і соціальним благополуччям;
- називати основні ознаки психічно здорової людини та принципи підтримки психічного здоров'я;
- розуміти важливість законодавчого регулювання у сфері охорони психічного здоров'я;
- розрізняти види психологічної допомоги та знати, коли доцільно звертатися по неї;
- характеризувати поняття стресу, життєстійкості та стратегії попередження й подолання стресу, особливо на робочому місці;
- розпізнавати ознаки булінгу, мобінгу та емоційного вигорання на робочому місці;
- застосовувати прийоми управління стресом та вживати ефективних заходів щодо попередження та подолання булінгу, мобінгу та емоційного вигорання;
- визначати потребу у психологічній допомозі для себе та оточення та знати, як організувати її отримання.

ТЕОРЕТИЧНИЙ ЗМІСТ ТЕМИ

Вступ. У сучасному світі, сповненому викликів, змін та інформаційних перевантажень, турбота про психічне здоров'я набуває особливої ваги. Психічне здоров'я – це не просто відсутність психічних розладів, а стан благополуччя, в якому людина може реалізувати свій потенціал, долати життєві стреси, продуктивно працювати та робити внесок у життя своєї спільноти. Воно є невід'ємною частиною загального здоров'я та щасливого, повноцінного життя.

Уміння дбати про свій психічний стан, розуміти його ознаки, знати, як справлятися зі стресами, попереджати емоційне вигорання та протидіяти негативним явищам, таким як булінг чи мобінг на робочому місці, є надзвичайно важливими навичками для кожної людини. Для вас, як майбутніх фахівців офісної справи, які працюватимуть в умовах взаємодії з людьми та виконання відповідальних завдань, ці знання та вміння допоможуть не лише

зберегти власне благополуччя, а й сприяти створенню здорової та продуктивної атмосфери в колективі. Цей розділ присвячений ключовим аспектам збереження психічного здоров'я та формування психологічної стійкості.

9.1. Поняття та основи психічного здоров'я

Зв'язок між фізичним, соціальним та психічним здоров'ям людини

Здоров'я людини – це комплексне поняття, яке включає три нерозривно пов'язані компоненти:

- Фізичне здоров'я: нормальне функціонування всіх органів і систем організму.
- Соціальне здоров'я: здатність успішно взаємодіяти з іншими людьми, адаптуватися в суспільстві, виконувати соціальні ролі.
- Психічне здоров'я: стан душевного благополуччя, що характеризується відсутністю хворобливих психічних проявів і забезпечує адекватну регуляцію поведінки та діяльності.

Ці три компоненти постійно впливають один на одного. Наприклад, фізичне нездужання може негативно позначитися на настрої та психічному стані, а тривалий стрес (психічний фактор) може призвести до фізичних захворювань. Соціальна ізоляція може погіршити як психічне, так і фізичне здоров'я. Тому турбота про психічне здоров'я є важливою складовою загального благополуччя.

Поняття та ознаки психічного здоров'я людини

Психічне здоров'я – це стан благополуччя, при якому людина:

- Усвідомлює власні здібності.
- Може справлятися зі звичайними життєвими стресами.
- Може продуктивно та плідно працювати.
- Здатна робити внесок у життя своєї громади.

Основні ознаки психічно здорової людини:

- Адекватне сприйняття себе та навколишньої дійсності: реалістична самооцінка, здатність критично мислити.
- Здатність до саморегуляції: вміння керувати своїми емоціями, думками та поведінкою.
- Відповідальність: за свої вчинки, рішення та їх наслідки.

- Здатність до встановлення та підтримки близьких стосунків: вміння любити, дружити, співпрацювати.
- Прагнення до розвитку та самореалізації: наявність життєвих цілей, інтерес до нового.
- Адаптивність: здатність пристосовуватися до змін у житті та нових умов.
- Оптимізм та життєстійкість: віра у власні сили, здатність долати труднощі.
- Відсутність хворобливих психічних проявів: таких як тривала депресія, надмірна тривожність, нав'язливі думки, що суттєво порушують якість життя.

Закон України «Про систему охорони психічного здоров'я» від 15.01.2025

Держава приділяє увагу питанням психічного здоров'я своїх громадян. Прийняття спеціального закону, як наприклад «Про систему охорони психічного здоров'я», свідчить про визнання важливості цієї сфери. Такі закони зазвичай спрямовані на:

- Визначення основних принципів державної політики у сфері охорони психічного здоров'я.
- Гарантування прав осіб, які страждають на психічні розлади, та захист їх від дискримінації.
- Регулювання надання психіатричної та психологічної допомоги.
- Визначення стандартів якості такої допомоги.
- Сприяння профілактиці психічних розладів та популяризації психічного здоров'я.
- Розвиток системи служб, що надають допомогу у сфері психічного здоров'я.

Ознайомлення з основними положеннями чинного законодавства у цій сфері є важливим для кожного громадянина, оскільки це допомагає знати свої права та можливості отримання допомоги.

Форми психологічної допомоги та самопомоги

- Психологічна допомога – це професійна допомога, яку надають кваліфіковані фахівці (психологи, психотерапевти, психіа-

три) людям, що зіткнулися з психологічними труднощами, емоційними проблемами або психічними розладами.

✓ Види психологічної допомоги:

Психологічне консультування: допомога здоровій людині у вирішенні її психологічних проблем, пов'язаних із міжособистісними стосунками, професійним життям, особистісним зростанням.

Психотерапія: система лікувального впливу на психіку, спрямована на лікування або полегшення психічних розладів, а також на глибинні особистісні зміни.

Психодіагностика: визначення індивідуально-психологічних особливостей людини за допомогою тестів, бесід, спостережень.

Психокорекція: виправлення недоліків у розвитку особистості чи поведінки.

Кризове втручання: невідкладна психологічна допомога в екстремальних ситуаціях.

• Психологічна самопомога: це сукупність прийомів та технік, які людина може застосовувати самостійно для покращення свого психоемоційного стану, подолання стресу, підвищення самооцінки та особистісного зростання (наприклад, техніки релаксації, дихальні вправи, ведення щоденника, позитивне мислення, фізична активність, хобі).

9.2. Стрес та життєстійкість особистості

Вчення про стрес

Стрес (від англ. stress – напруга, тиск) – це неспецифічна реакція організму на будь-яку пред'явлену йому вимогу (стресор), яка порушує його гомеостаз (рівновагу) і вимагає адаптації. Засновник вчення про стрес – канадський фізіолог Ганс Сельє.

• Стресори – це фактори, що викликають стрес. Вони можуть бути фізичними (холод, спека, біль, інфекція), психологічними (конфлікти, іспити, втрати, надмірне навантаження, невизначеність) або соціальними (зміна місця проживання, економічна нестабільність).

• Види стресу:

✓ *Еустрес («хороший» стрес)*: помірний стрес, який мобілізує сили організму, підвищує працездатність, допома-

гає адаптуватися (наприклад, хвилювання перед публічним виступом, яке допомагає зібратися).

- ✓ *Дистрес («поганий» стрес)*: надмірний або тривалий стрес, який виснажує ресурси організму, знижує адаптаційні можливості та може призвести до розвитку захворювань.

Життєстійкість особистості (резилієнтність)

Життєстійкість – це здатність особистості успішно долати стресові ситуації та несприятливі обставини, зберігаючи при цьому психічне здоров'я та продовжуючи ефективно функціонувати й розвиватися. Це не просто відсутність негативних реакцій на стрес, а активний процес адаптації та відновлення.

- Компоненти життєстійкості:
 - ✓ *Залученість (commitment)*: переконаність у тому, що активна участь у тому, що відбувається, дає шанс знайти щось варте уваги та інтересу.
 - ✓ *Контроль (control)*: переконаність у тому, що людина може впливати на результати того, що відбувається, навіть якщо цей вплив не абсолютний.
 - ✓ *Прийняття ризику (challenge)*: переконаність у тому, що будь-які зміни (навіть негативні) – це досвід, який сприяє розвитку, а не загроза.

Стрес на роботі, стратегії його попередження та подолання

Робоче місце часто є джерелом стресу через високі вимоги, дедлайни, міжособистісні конфлікти, монотонність або, навпаки, надмірну різноманітність завдань.

- Стратегії попередження стресу на роботі:
 - ✓ Раціональна організація праці та часу (тайм-менеджмент).
 - ✓ Чітке визначення пріоритетів.
 - ✓ Створення комфортних умов на робочому місці.
 - ✓ Розвиток навичок ефективного спілкування та вирішення конфліктів.
 - ✓ Встановлення реалістичних очікувань.
 - ✓ Регулярні перерви та відпочинок.

- Стратегії подолання стресу на роботі:
 - ✓ Застосування технік релаксації та дихальних вправ.
 - ✓ Фізична активність (навіть коротка розминка).
 - ✓ Пошук соціальної підтримки (обговорення проблеми з колегами, друзями, керівництвом).
 - ✓ Переключення уваги на іншу діяльність.
 - ✓ Розвиток навичок асертивної поведінки (вміння відстоювати свої права, не порушуючи прав інших).
 - ✓ Звернення за професійною допомогою, якщо стрес стає хронічним.

9.3. Булінг та мобінг на робочому місці

Булінг та мобінг – це форми психологічного насильства та цькування в колективі, які можуть мати серйозні негативні наслідки для психічного здоров'я жертви.

- Булінг (bullying): Зазвичай означає систематичне цькування однієї людини іншою або групою осіб, часто з використанням фізичної переваги або агресивних дій.

- Мобінг (mobbing): Психологічний терор, цькування, утиски з боку групи колег, підлеглих або керівництва стосовно одного з працівників. Мобінг може бути прихованим або відкритим.

Форми булінгу/мобінгу:

- Ізоляція (ігнорування, недопущення до спілкування, спільних заходів).
- Поширення пліток, наклепів, дискредитація.
- Висміювання, образливі жарти, приниження.
- Необгрунтована критика, заниження результатів роботи.
- Створення перешкод у роботі (приховування інформації, надання неправдивих даних, надмірне навантаження або, навпаки, позбавлення завдань).
- Залякування, погрози.

Булінг та мобінг як джерело психологічної травми людини

Тривале перебування в ситуації цькування призводить до сильного стресу, зниження самооцінки, тривожності, депресії, проблем зі здоров'ям, втрати мотивації до роботи, а в крайніх випадках – до суїцидальних думок. Це серйозна психологічна травма.

Розпізнавання ознак та ефективні заходи щодо попередження та подолання:

- Ознаки: (для жертви) постійний стрес, страх іти на роботу, погіршення здоров'я, ізоляція; (в колективі) напружена атмосфера, плітки, формування «козла відпущення».
- Заходи попередження:
 - ✓ Формування культури взаємоповаги та нульової толерантності до будь-яких форм цькування в організації.
 - ✓ Чіткі правила поведінки та процедури розгляду скарг.
 - ✓ Навчання персоналу та керівництва з питань профілактики булінгу/мобінгу.
- Заходи подолання (для жертви):
 - ✓ Не мовчати, фіксувати випадки цькування.
 - ✓ Шукати підтримки у колег, яким довіряєте, друзів, рідних.
 - ✓ Звертатися до керівництва, відділу кадрів, профспілки (якщо такі процедури є).
 - ✓ Зберігати впевненість у собі, не дозволяти знецінювати себе.
 - ✓ Звернутися по психологічну допомогу.
 - ✓ У крайньому випадку – змінити місце роботи, якщо ситуація не вирішується.

9.4. Проблема емоційного вигорання працівників

Емоційне вигорання – це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу на робочому місці та призводить до емоційного, фізичного та розумового виснаження. Найчастіше зустрічається у представників професій типу «людина-людина» (вчителі, лікарі, соціальні працівники, психологи, менеджери, референти).

Основні симптоми (складові) емоційного вигорання:

1. Емоційне виснаження: Відчуття спустошеності, втоми, нездатності віддавати емоції.
2. Деперсоналізація (цинізм): Розвиток негативного, байдужого, цинічного ставлення до колег, клієнтів, до самої роботи.
3. Редукція професійних досягнень (знецінення): Відчуття власної некомпетентності, зниження самооцінки, втрата віри у свої професійні можливості, невдоволення результатами своєї праці.

Фактори, що сприяють вигоранню:

- Високе робоче навантаження, дефіцит часу.
- Монотонність роботи або, навпаки, хаотичність.
- Відсутність підтримки з боку колег та керівництва.
- Недостатня винагорода (матеріальна та моральна).
- Нечіткі вимоги, конфлікт ролей.
- Необхідність постійно придушувати свої емоції.
- Особистісні особливості (перфекціонізм, висока емпатійність, схильність до тривоги).

Стратегії попередження та подолання емоційного вигорання:

- На індивідуальному рівні:
 - ✓ Дотримання балансу «робота-особисте життя».
 - ✓ Регулярний відпочинок, достатній сон.
 - ✓ Фізична активність.
 - ✓ Хобі, заняття, що приносять задоволення.
 - ✓ Розвиток навичок стресостійкості та саморегуляції.
 - ✓ Встановлення реалістичних цілей та очікувань.
 - ✓ Вміння говорити «ні» надмірним навантаженням.
 - ✓ Пошук соціальної підтримки.
 - ✓ Підвищення професійної компетентності.
 - ✓ Звернення до психолога при перших ознаках вигорання.
- На організаційному рівні:
 - ✓ Покращення умов праці.
 - ✓ Справедливий розподіл навантаження.
 - ✓ Створення сприятливого психологічного клімату.
 - ✓ Визнання та заохочення досягнень працівників.
 - ✓ Можливості для професійного розвитку.
 - ✓ Програми підтримки психічного здоров'я працівників.

9.5. Практичні навички збереження психічного здоров'я

Формування практичних навичок є ключовим для підтримки психічного благополуччя.

- Розпізнавання потреби у психологічній допомозі (для себе та оточення):
 - ✓ Ознаки, на які варто звернути увагу: тривалий пригнічений настрій, втрата інтересу до життя, різкі зміни в поведінці, порушення сну та апетиту, постійна втома, тривожність, нездатність справлятися зі звичайними справами,

думки про самошкоду. Якщо такі ознаки спостерігаються протягом тривалого часу, варто звернутися до фахівця.

- Організація отримання психологічної допомоги:
 - ✓ Дізнатися про доступні ресурси: шкільний/вузівський психолог, психологічні консультаційні центри, телефони довіри, приватні психологи/психотерапевти.
 - ✓ Не боятися і не соромитися звертатися по допомогу – це ознака відповідального ставлення до свого здоров'я.
- Застосування прийомів управління стресом: (Див. розділ про стрес, а також прийоми саморегуляції з теми про емоції).
- Вживання ефективних заходів щодо попередження та подолання булінгу, мобінгу та емоційного вигорання: (Див. відповідні розділи вище).

Висновок. Психічне здоров'я – це динамічний стан, який потребує постійної уваги та турботи. Знання основних принципів його збереження, вміння справлятися зі стресами, попереджати вигорання та протистояти негативним соціальним явищам є запорукою повноцінного та щасливого життя. Пам'ятайте, що дбати про своє психічне здоров'я так само важливо, як і про фізичне. Не соромтеся шукати інформацію, розвивати навички самопомоги та звертатися по професійну підтримку, коли це необхідно. Створення підтримуючого середовища на робочому місці та в суспільстві загалом є спільним завданням кожного з нас.

Питання для самоконтролю та обговорення

1. Поясніть своїми словами, як пов'язані фізичне, соціальне та психічне здоров'я.
2. Назвіть 3–4 ключові ознаки психічно здорової людини.
3. Чому важливо мати законодавство, що регулює сферу охорони психічного здоров'я?
4. У чому різниця між психологічним консультуванням та психотерапією?
5. Що таке життестійкість? Які її компоненти допомагають долати стрес?
6. Опишіть 2–3 стратегії попередження стресу на робочому місці, які ви вважаєте найефективнішими.

7. У чому полягає небезпека булінгу та мобінгу для психічного здоров'я людини?

8. Назвіть основні симптоми емоційного вигорання. Як можна його попередити?

9. Уявіть, що ваш друг переживає складний період і ви помічаєте у нього ознаки, що вказують на потребу в психологічній допомозі. Якими були б ваші дії?

ІНТЕРАКТИВНІ ВПРАВИ

Заняття фокусується на: ознаках психічного здоров'я та принципах його підтримки; вченні про стрес та життєстійкість; булінгу та мобінгу на робочому місці; ефективних заходах щодо збереження психічного здоров'я.

Вправа 1: «Моя формула життєстійкості: Ресурси та стратегії»

Мета:

- Актуалізувати знання про поняття стресу та життєстійкості.
- Сприяти усвідомленню студентами власних ресурсів для подолання стресу.
- Обговорити та систематизувати ефективні стратегії розвитку життєстійкості та управління стресом.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Аркуші паперу, ручки, фліпчарт або дошка, маркери. Можливо, картки з описом типових стресових ситуацій для студентів або майбутніх офісних працівників.

Хід вправи:

1. Вступ (3 хвилини): Викладач нагадує про поняття стресу, його види та поняття життєстійкості як здатності долати труднощі.

2. Індивідуальна робота «Мої стресори та ресурси» (7–10 хвилин):

- ✓ Студентам пропонується анонімно або для себе записати:
 - 2–3 ситуації або фактори, які найчастіше викликають у них стрес (у навчанні, повсякденному житті).
 - 2–3 особистісні якості або ресурси (внутрішні чи зовнішні), які допомагають їм справлятися зі стресом (на-

приклад, оптимізм, підтримка друзів, хобі, вміння планувати).

3. Робота в малих групах «Розробка стратегій життєстійкості» (10 хвилин):

- Студенти об'єднуються в малі групи (3–4 людини).
- Завдання для груп:
 - ✓ Обговорити (не називаючи особистих стресорів, а узагальнено) типові стресові ситуації, з якими стикається молода людина/майбутній офісний працівник.
 - ✓ Сформулювати 3–5 практичних порад або стратегій для розвитку життєстійкості та ефективного подолання стресу, спираючись на матеріал лекції та власний досвід (наприклад, «Розвивати позитивне мислення», «Вчитися планувати час», «Знаходити час для відпочинку та хобі», «Не боятися просити про допомогу»).

4. Загальне обговорення (5–7 хвилин):

- Кожна група презентує свої поради/стратегії.
- Викладач фіксує ідеї на дошці, узагальнює, доповнює.
- Обговорити, які з цих стратегій є універсальними, а які потребують індивідуального підходу. Наголосити на важливості проактивної позиції у формуванні власної життєстійкості.

Вправа 2: «Стоп булінг/мобінг та вигорання: Розпізнаємо та діємо»

Мета:

- Закріпити знання про ознаки булінгу, мобінгу та емоційного вигорання.
- Розвинути навички аналізу ситуацій, пов'язаних із психологічним тиском та виснаженням на робочому місці.
- Обговорити ефективні заходи профілактики та реагування на ці явища.

Час: 25–30 хвилин.

Матеріали: Картки з короткими описами ситуацій (1–2 ситуації, що ілюструють булінг/мобінг в офісі, 1 ситуація, що описує ознаки емоційного вигорання працівника).

Хід вправи:

1. *Вступ (3 хвилини)*: Викладач наголошує на актуальності проблем булінгу, мобінгу та емоційного вигорання в сучасному

робочому середовищі та важливості вміння їх розпізнавати й попереджати.

2. Аналіз ситуацій в малих групах (12–15 хвилин):

- Студенти діляться на малі групи. Кожна група отримує одну картку із ситуацією.

- Завдання для груп:

- ✓ Уважно прочитати та проаналізувати ситуацію.
- ✓ Визначити, про яке явище йдеться (булінг, мобінг, емоційне вигорання). Назвати конкретні ознаки, що на це вказують.
- ✓ Обговорити можливі причини виникнення цієї ситуації.
- ✓ Запропонувати ефективні заходи:
- ✓ Що могла б зробити людина, яка опинилася в цій ситуації?
- ✓ Що могли б зробити колеги?
- ✓ Які дії доцільні з боку керівництва/організації для вирішення та попередження подібних ситуацій?

Приклад ситуації (мобінг): «Оксану, нову співробітницю відділу, колеги постійно ігнорують, не запрошують на спільні обіди, поширюють про неї плітки та приховують важливу для роботи інформацію. Вона почувається ізольованою та пригніченою.»

Приклад ситуації (вигорання): «Сергій, досвідчений менеджер, останнім часом став дуже дратівливим, цинічно ставиться до клієнтів, постійно відчуває втому, втратив інтерес до роботи, яку раніше любив, і сумнівається у своїй компетентності».

3. Загальне обговорення (10–12 хвилин):

- Представники груп коротко представляють аналіз своїх ситуацій та запропоновані заходи.

- Викладач модерує дискусію, допомагає структурувати пропозиції, акцентує увагу на:

- ✓ Важливості небайдужості та підтримки в колективі.
- ✓ Ролі керівництва у створенні здорового психологічного клімату.
- ✓ Необхідності звертатися по допомогу (внутрішню в організації або зовнішню психологічну).
- ✓ Важливості профілактичних заходів для збереження психічного здоров'я на робочому місці.

ТЕСТ для перевірки знань з теми

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (10 питань).

1. *Стан благополуччя, в якому людина може реалізувати свій потенціал, долати життєві стреси та продуктивно працювати, – це:*

- а) фізичне здоров'я;
- б) соціальне здоров'я;
- в) психічне здоров'я;
- г) емоційне вигорання.

2. *Яка з наведених ознак НЕ є характерною для психічно здорової людини?*

- а) адекватне сприйняття себе та дійсності;
- б) постійне уникнення будь-яких труднощів та змін;
- в) здатність до саморегуляції емоцій та поведінки;
- г) прагнення до розвитку та самореалізації.

3. *Професійна допомога, яку надають психологи здоровій людині у вирішенні її психологічних проблем, пов'язаних із міжособистісними стосунками чи особистісним зростанням, – це:*

- а) психотерапія;
- б) психіатрія;
- в) психологічне консультування;
- г) психодіагностика.

4. *Помірний стрес, який мобілізує сили організму та підвищує працездатність, Ганс Сельє назвав:*

- а) дистресом;
- б) еустресом;
- в) фрустрацією;
- г) афектом.

5. *Переконаність людини в тому, що вона може впливати на результати того, що відбувається, навіть якщо цей вплив не абсолютний, є компонентом життєстійкості, що називається:*

- а) залученість;
- б) контроль;
- в) прийняття ризику;
- г) оптимізм.

6. Яка зі стратегій є конструктивною для подолання стресу на робочому місці?

- а) постійне придушення власних емоцій та ігнорування проблеми;
- б) перекидання відповідальності на колег;
- в) застосування технік релаксації та пошук соціальної підтримки;
- г) збільшення робочого навантаження, щоб відволіктися.

7. Систематичне цькування, психологічний терор та утиски з боку групи колег стосовно одного з працівників – це:

- а) конкуренція;
- б) мобінг;
- в) делегування повноважень;
- г) адаптація.

8. Відчуття спустошеності, втоми, нездатності віддавати емоції, байдуже ставлення до роботи та клієнтів є ознаками:

- а) високої мотивації;
- б) емоційного вигорання;
- в) професійного зростання;
- г) адекватної робочої напруги.

9. Що з наведеного є ефективним заходом для профілактики емоційного вигорання на індивідуальному рівні?

- а) повна відмова від відпочинку заради кар'єри;
- б) ізоляція від колег для уникнення конфліктів;
- в) дотримання балансу «робота-особисте життя» та регулярний відпочинок;
- г) встановлення нереалістично високих професійних цілей.

10. Який документ в Україні спрямований на регулювання надання психіатричної та психологічної допомоги та гарантування прав осіб з психічними розладами (згідно з програмою)?

- а) Конституція України;
- б) Закон України «Про освіту»;
- в) Закон України «Про систему охорони психічного здоров'я»;
- г) Кримінальний кодекс України.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (3 питання).

11. *До ознак психічного здоров'я людини належать:*

- а) постійне відчуття ейфорії та безтурботності;
- б) здатність до встановлення та підтримки близьких стосунків;
- в) адекватна самооцінка та критичність мислення;
- г) повна відсутність будь-яких негативних емоцій;
- д) відповідальність за свої вчинки та рішення;
- е) здатність справлятися зі звичайними життєвими стресами.

12. *Які зі стратегій можуть бути ефективними для попередження та подолання стресу?*

- а) регулярна фізична активність;
- б) постійне вживання заспокійливих препаратів без призначення лікаря;
- в) раціональне планування часу (тайм-менеджмент);
- г) повне уникнення будь-яких ситуацій, що можуть викликати напругу;
- д) розвиток навичок емоційної саморегуляції (наприклад, дихальні вправи);
- е) накопичення негативних емоцій без їх вираження.

13. *До симптомів емоційного вигорання належать:*

- а) підвищений ентузіазм та інтерес до роботи;
- б) емоційне виснаження, відчуття спустошеності;
- в) підвищення самооцінки та відчуття всемогутності;
- г) деперсоналізація (розвиток цинічного, байдужого ставлення до роботи та клієнтів/колег);
- д) постійне відчуття бадьорості та припливу сил;
- е) редукція професійних досягнень (відчуття власної некомпетентності).

Частина 3. Дайте розгорнуту відповідь (2 питання).

14. *Уявіть, що студент готується до важливого іспиту і відчуває сильне хвилювання та напругу. Опишіть щонайменше три конкретні прийоми управління стресом, які він міг би застосувати для покращення свого стану та ефективнішої підготовки.*

15. Поясніть своїми словами, чому важливо вчасно розпізнавати ознаки булінгу/мобінгу на робочому місці. Які кроки може зробити людина, яка стала об'єктом цькування, для свого захисту та збереження психічного здоров'я?

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

Відповіді: 1. в; 2. б; 3. в; 4. б; 5. б; 6. в; 7. б; 8. б; 9. в; 10. в; 11. б, в, д, е; 12. а, в, д; 13. б, г, е.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді до вправ практичного заняття з теми 9

Вправа 1: «Моя формула життєстійкості: Ресурси та стратегії»

Оскільки це вправа на саморефлексію та обмін ідеями, еталонна відповідь стосується очікуваних результатів обговорення та прикладів стратегій.

Очікувані результати та приклади стратегій життєстійкості, які можуть бути запропоновані студентами:

- Усвідомлення індивідуальних стресорів: Студенти мають визначити, що саме для них є стресом (наприклад, дедлайни, публічні виступи, невизначеність, конфлікти, великий обсяг інформації).
- Ідентифікація особистих ресурсів:
 - ✓ Внутрішні: почуття гумору, оптимізм, вміння аналізувати ситуацію, цілеспрямованість, віра в себе, навички вирішення проблем, хобі, що приносить задоволення.
 - ✓ Зовнішні: підтримка сім'ї та друзів, допомога викладачів, доступ до інформації, можливість займатися спортом.
- Розроблені стратегії життєстійкості (приклади):
 - ✓ Розвиток навичок тайм-менеджменту: Навчитися планувати свій час, розставляти пріоритети, розбивати великі завдання на менші, щоб зменшити відчуття перевантаження.
 - ✓ Формування позитивного мислення: Вчитися помічати позитивні моменти навіть у складних ситуаціях, пере-

формулювати негативні думки на більш конструктивні, фокусуватися на своїх сильних сторонах та успіхах.

- ✓ Регулярна фізична активність: Знайти вид активності, який приносить задоволення (прогулянки, біг, танці, йога), і регулярно ним займатися, оскільки це допомагає зняти напругу та покращити настрій.
- ✓ Практика технік релаксації та усвідомленості (майнд-фулнес): Освоїти прості дихальні вправи, медитації або техніки прогресивної м'язової релаксації для швидкого зняття напруги.
- ✓ Побудова та підтримка соціальних зв'язків: Регулярно спілкуватися з друзями та близькими, ділитися своїми переживаннями, не соромитися просити про підтримку.
- ✓ Встановлення реалістичних цілей та очікувань: Уникати перфекціонізму, дозволяти собі робити помилки та вчитися на них.
- ✓ Турбота про фізичне здоров'я: Дотримуватися режиму сну, збалансовано харчуватися, оскільки фізичний стан тісно пов'язаний з психічним.
- ✓ Розвиток навичок вирішення проблем: Вчитися аналізувати проблеми, шукати різні варіанти рішень та обирати найкращий.

Обговорення: Важливо підкреслити, що життєстійкість – це не вроджена риса, а динамічна властивість, яку можна розвивати. Не існує універсальної «формули», кожна людина має знайти власні ефективні стратегії.

Вправа 2: «Стоп булінг/мобінг та вигорання: Розпізнаємо та діємо»

Наводиться еталонний аналіз для одного з прикладів ситуацій.

Приклад ситуації (мобінг): «Оксану, нову співробітницю відділу, колеги постійно ігнорують, не запрошують на спільні обіди, поширюють про неї плітки та приховують важливу для роботи інформацію. Вона почувається ізольованою та пригніченою».

• Явище та його ознаки:

- ✓ Явище: Мобінг (психологічний терор, цькування з боку групи колег).

- ✓ Ознаки: Соціальна ізоляція (ігнорування, невключення у спільні заходи), поширення негативної інформації (плітки), створення перешкод у роботі (приховування інформації), що призводить до негативного емоційного стану жертви (ізоляція, пригніченість).

- Можливі причини: Заздрість до нової співробітниці, страх конкуренції, бажання самоствердитися за рахунок іншого, групові динаміки (пошук «козла відпущення»), погане управління та відсутність чітких норм поведінки в колективі.

- Ефективні заходи:

- ✓ Що могла б зробити Оксана (жертва):

1. Не мовчати та не звинувачувати себе: Важливо розуміти, що проблема не в ній, а в поведінці кривдників.
2. Фіксувати факти: Записувати конкретні випадки цькування (дати, час, хто що сказав/зробив, свідки, якщо є).
3. Спробувати налагодити контакт (обережно): Якщо є колеги, які здаються нейтральними або доброзичливими, спробувати поговорити з ними, знайти союзників.
4. Звернутися по допомогу: Поговорити з безпосереднім керівником (якщо він не є частиною мобінгу), відділом кадрів, профспілкою або вищим керівництвом, надавши конкретні факти.
5. Шукати психологічну підтримку: Звернутися до психолога для подолання стресу та відновлення самооцінки.
6. Встановити особисті межі: Чітко, але спокійно дати зрозуміти кривдникам, що така поведінка є неприйнятною (якщо це безпечно і доцільно).
7. Розглянути можливість зміни роботи: Якщо ситуація не змінюється, а здоров'я погіршується, іноді зміна місця роботи є найкращим виходом.

- ✓ Що могли б зробити колеги (свідки):

1. Не підтримувати мобінг: Не брати участі в поширенні пліток, не ігнорувати жертву.

2. Надати підтримку Оксані: Висловити їй співчуття, запропонувати допомогу, спілкуватися з нею.
3. Засудити поведінку кривдників: Якщо можливо, дати зрозуміти ініціаторам мобінгу, що їхні дії є неприйнятними.
- ✓ Що доцільно з боку керівництва/організації:
 1. Провести розслідування: Об'єктивно розібратися в ситуації, вислухавши всі сторони.
 2. Вжити заходів щодо припинення мобінгу: Провести бесіди з кривдниками, застосувати дисциплінарні заходи, якщо необхідно.
 3. Створити політику нульової толерантності до мобінгу: Чітко заявити, що така поведінка в організації неприпустима.
 4. Проводити профілактичну роботу: Тренінги з комунікації, вирішення конфліктів, формування здорового психологічного клімату.

Порівняйте власні відповіді із еталонними, зробіть висновок.

Еталонні відповіді на відкриті запитання тесту

14. Уявіть, що студент готується до важливого іспиту і відчуває сильне хвилювання та напругу. Опишіть щонайменше три конкретні прийоми управління стресом, які він міг би застосувати для покращення свого стану та ефективнішої підготовки.

Студент, який відчуває сильне хвилювання та напругу перед іспитом, може застосувати такі прийоми управління стресом:

1. Дихальні вправи:
 - Опис прийому: Сконцентруватися на своєму диханні. Зробити повільний, глибокий вдих через ніс (рахуючи, наприклад, до 4), затримати дихання на кілька секунд (на 2–4 рахунки), а потім зробити ще повільніший, плавний видих через рот або ніс (рахуючи до 6–8). Повторити цю вправу 5–10 разів.
 - Ефект: Глибоке діафрагмальне дихання допомагає активізувати парасимпатичну нервову систему, що сприяє розслабленню, зниженню частоти серцебиття та загаль-

ного рівня напруги. Це дозволяє «заземлитися» та зменшити панічні відчуття.

2. Техніка короткочасної релаксації (прогресивна м'язова релаксація у спрощеному варіанті):

- Опис прийому: Послідовно напружити на кілька секунд, а потім максимально розслабити основні групи м'язів тіла. Наприклад, сильно стиснути кулаки, потім розслабити; напружити м'язи плечей, піднявши їх до вух, потім опустити і розслабити; напружити м'язи обличчя (зжмуритися, насупитися), потім розслабити. Важливо зосередитися на відчутті розслаблення після напруження.

- Ефект: Допомогає зняти фізичне напруження, яке часто супроводжує стрес та хвилювання. Усвідомлене розслаблення м'язів позитивно впливає на емоційний стан.

3. Когнітивна переоцінка та позитивне самонавіювання:

- Опис прийому: Спробувати змінити негативні думки, пов'язані з іспитом, на більш реалістичні та позитивні. Наприклад, замість думки «Я нічого не знаю і провалюся» сказати собі: «Я готувався(лася), я знаю значну частину матеріалу. Я зроблю все можливе. Навіть якщо щось піде не так, це не кінець світу, я зможу це виправити». Сконцентруватися на своїх сильних сторонах та минулих успіхах.

- Ефект: Зменшує катастрофізацію ситуації, підвищує впевненість у собі, допомагає мобілізувати ресурси, а не піддаватися паніці. Це допомагає переключити фокус з тривоги на конструктивні дії.

Додатково студент може: структурувати матеріал для підготовки, скласти чіткий план, робити короткі перерви, забезпечити собі достатній сон та нормальне харчування напередодні іспиту.

15. Поясніть своїми словами, чому важливо вчасно розпізнавати ознаки булінгу/мобінгу на робочому місці. Які кроки може зробити людина, яка стала об'єктом цькування, для свого захисту та збереження психічного здоров'я?

Вчасно розпізнавати ознаки булінгу/мобінгу на робочому місці надзвичайно важливо з кількох причин:

1. Запобігання серйозній психологічній травматизації: Чим довше людина перебуває в ситуації цькування, тим глибшими

та серйознішими можуть бути наслідки для її психічного здоров'я (стрес, тривожні розлади, депресія, ПТСР, зниження самооцінки, соматичні захворювання). Раннє розпізнавання дозволяє швидше вжити заходів та мінімізувати шкоду.

2. Збереження професійної ефективності: Булінг/мобінг суттєво знижує продуктивність праці не лише жертви, а й негативно впливає на загальну атмосферу в колективі та ефективність роботи всієї організації.

3. Можливість зупинити процес на ранніх стадіях: Іноді на початкових етапах цькування можна зупинити більш м'якими методами, не доводячи ситуацію до крайніх форм.

4. Захист власних прав та гідності: Кожна людина має право на безпечне та поважне робоче середовище. Розпізнавання булінг/мобінгу – це перший крок до відстоювання цього права.

Кроки, які може зробити людина, яка стала об'єктом цькування, для свого захисту та збереження психічного здоров'я:

1. Усвідомити та визнати ситуацію: Важливо зрозуміти, що відбувається саме булінг/мобінг, і що проблема не в особистості жертви, а в неприйнятній поведінці кривдників. Не варто звинувачувати себе.

2. Не мовчати та документувати факти: Розповісти про ситуацію людям, яким довіряєш (близьким, друзям). Фіксувати всі випадки цькування: записувати дати, час, імена кривдників, суть їхніх дій чи слів, зберігати електронні листи, повідомлення, якщо є свідки – занотовувати їхні дані.

3. Шукати підтримки всередині організації (якщо це безпечно та доцільно): Звернутися до колег, яким можна довіряти, до безпосереднього керівника (якщо він не є ініціатором мобінгу), до представника відділу кадрів або профспілки. Надати зібрані факти.

4. Встановлювати особисті межі: Якщо це можливо і безпечно, чітко і спокійно дати зрозуміти кривдникам, що їхня поведінка є неприйнятною і ви не будете її толерувати. Наприклад: «Прошу вас не розмовляти зі мною таким тоном» або «Я не буду обговорювати плітки».

5. Дбати про власне психічне здоров'я:

- Застосовувати техніки управління стресом (релаксація, дихальні вправи).

- Знаходити час для відпочинку та занять, що приносять задоволення (хобі).
- Підтримувати фізичну активність.
- Звернутися по професійну психологічну допомогу (до психолога, психотерапевта) для отримання підтримки, опрацювання травматичного досвіду та відновлення ресурсів.

6. Знати свої права: Ознайомитися з політикою компанії щодо булінгу/мобінгу (якщо така є) та трудовим законодавством.

7. Розглянути можливість зміни роботи: Якщо ситуація не покращується, незважаючи на всі зусилля, і перебування на робочому місці завдає значної шкоди психічному здоров'ю, іноді найкращим рішенням є пошук нового, більш здорового робочого середовища.

Головне – не залишатися з проблемою наодинці та активно шукати шляхи її вирішення, пам'ятаючи про цінність власного здоров'я та гідності.

ПІДСУМКОВИЙ ТЕСТ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ З ДИСЦИПЛІНИ

Підсумковий контрольний тест, який охоплює всі 10 тем посібника, допоможе студентам систематизувати та перевірити свої знання за всією програмою.

Частина 1. Оберіть ОДНУ правильну відповідь (30 питань).

1. *Наука, що вивчає закономірності виникнення, розвитку та функціонування психіки, психічну діяльність людини та її поведінку, – це:*

- а) філософія;
- б) соціологія;
- в) психологія;
- г) педагогіка.

2. *Галузь психології, спрямована на застосування психологічних знань для вирішення конкретних практичних завдань у різних сферах життя, називається:*

- а) загальна психологія;
- б) теоретична психологія;
- в) експериментальна психологія;
- г) практична психологія.

3. *Метод психологічного дослідження, що полягає у цілеспрямованому створенні спеціальних умов для вивчення певних психічних явищ, – це:*

- а) спостереження;
- б) бесіда;
- в) експеримент;
- г) анкетування.

4. *Найпростіший пізнавальний психічний процес відображення окремих властивостей предметів і явищ при їх безпосередньому впливі на органи чуття – це:*

- а) сприймання;
- б) відчуття;
- в) пам'ять;
- г) уява.

5. *Спрямованість і зосередженість психічної діяльності людини на певному об'єкті при одночасному відволіканні від інших – це:*

- а) мислення;
- б) увага;
- в) воля;
- г) емоція.

6. *Процес запам'ятовування, збереження та наступного відтворення минулого досвіду – це:*

- а) уява;
- б) сприймання;
- в) пам'ять;
- г) відчуття.

7. *Мисленнєве розчленування цілого на частини, виділення окремих ознак, властивостей, зв'язків – це розумова операція:*

- а) синтез;
- б) узагальнення;
- в) аналіз;
- г) абстрагування.

8. *Сигналізування про значущість для людини тих чи інших об'єктів, ситуацій, про задоволення чи незадоволення її потреб – це одна з головних функцій:*

- а) мислення;
- б) волі;
- в) емоцій;
- г) уяви.

9. *Дуже сильні, бурхливі та короточасні емоційні реакції, які повністю захоплюють психіку людини та можуть супроводжуватися втратою самоконтролю, – це:*

- а) настрої;
- б) пристрасть;
- в) афект;
- г) фрустрація.

10. Стан психічної та фізичної напруги, що виникає у відповідь на дію сильних несприятливих факторів (стресорів), – це:

- а) задатки;
- б) стрес;
- в) адаптація;
- г) самооцінка.

11. Свідоме саморегулювання людиною своєї діяльності та поведінки, спрямоване на подолання труднощів при досягненні цілей, – це:

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) воля;
- г) здібності.

12. Уміння ставити перед собою чіткі цілі й підпорядковувати їм свою діяльність, не відволікаючись на другорядне, називається:

- а) рішучість;
- б) наполегливість;
- в) цілеспрямованість;
- г) витримка.

13. Схильність людини приписувати відповідальність за результати своєї діяльності переважно власним зусиллям та здібностям характеризує:

- а) екстернальний локус контролю;
- б) інтернальний локус контролю;
- в) низький рівень домагань;
- г) високу навіюваність.

14. Система стійких мотивів, цілей, інтересів та переконань, які визначають вибірковість ставлення людини до дійсності, – це:

- а) темперамент;
- б) здібності;
- в) спрямованість особистості;
- г) самооцінка.

15. Тип темпераменту, що характеризується як сильний, врівноважений, інертний, повільний, спокійний, незворушний, – це:

- а) холерик;
- б) сангвінік;
- в) флегматик;
- г) меланхолік.

16. Сукупність стійких індивідуально-психологічних властивостей особистості, які формуються в процесі життєдіяльності та проявляються в її типових способах поведінки та ставленнях, – це:

- а) задатки;
- б) характер;
- в) інтереси;
- г) настрої.

17. Вроджені анатомо-фізіологічні особливості будови мозку та нервової системи, що є природною основою для розвитку здібностей, – це:

- а) талант;
- б) геніальність;
- в) задатки;
- г) навички.

18. Обмежена за розміром спільнота людей, члени якої взаємодіють між собою, усвідомлюють свою належність до неї та сприймаються іншими як її члени, – це:

- а) аудиторія;
- б) натовп;
- в) маса;
- г) група.

19. Піддатливість людини реальному чи уявному тиску групи, що проявляється у зміні її поведінки та установок відповідно до позиції більшості, – це:

- а) самовизначення;
- б) нонконформізм;
- в) конформізм;
- г) лідерство.

20. Якісна характеристика міжособистісних стосунків у групі, що проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності, – це:

- а) соціально-психологічний клімат;
- б) групова динаміка;
- в) структура групи;
- г) групові норми.

21. Процес сприймання, розуміння та оцінки людьми один одного в ході спілкування відноситься до якої сторони спілкування?

- а) комунікативної;
- б) інтерактивної;
- в) перцептивної;
- г) афективної.

22. Спілкування, що відбувається в рамках професійної діяльності та має на меті вирішення професійних завдань, називається:

- а) міжособистісним;
- б) професійним;
- в) неформальним;
- г) матеріальним.

23. Нерозуміння співрозмовниками значення одних і тих самих слів через використання професійного жаргону є прикладом бар'єру:

- а) фонетичного;
- б) логічного;
- в) семантичного;
- г) соціально-культурного.

24. Який з типів поведінки бажано використовувати в таких ситуаціях, коли Вам необхідна тимчасова угода з приводу складних питань; Ви хочете знайти розумне рішення при обмежених часових рамках; опоненти мають рівні права і силу, і кожен з них прагне до своєї мети.

- а) конкуренція;
- б) пристосування;

- в) ухилення;
- г) компроміс;
- д) співпраця.

25. Вплив на свідомість людини шляхом логічного обґрунтування, наведення доказів та аргументів з метою зміни її поглядів – це:

- а) навіювання;
- б) зараження;
- в) переконування;
- г) наслідування.

26. Уміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника, особливо коли він дуже емоційний, – це:

- а) нерефлексивне слухання;
- б) рефлексивне слухання;
- в) критичне слухання;
- г) емпатійне слухання.

27. Формулювання типу «Коли ти..., я відчуваю..., тому що..., я хотів(-ла) би, щоб ти...» є прикладом:

- а) прямої критики;
- б) «ти-висловлювання»;
- в) маніпуляції;
- г) «я-висловлювання».

28. Який з типів поведінки бажано використовувати в таких ситуаціях, коли Ви не праві, або об'єкт конфлікту більш важливий для іншої сторони, або Ви хочете, щоб ваші підлеглі навчилися на своїх помилках.

- а) конкуренція;
- б) ухилення;
- в) пристосування;
- г) компроміс;
- д) співпраця.

29. Здатність особистості успішно долати стресові ситуації та несприятливі обставини, зберігаючи психічне здоров'я, – це:

- а) конформність;
- б) життєстійкість (резилієнтність);

- в) навіюваність;
- г) імпульсивність.

30. Систематичне цькування, психологічний терор та утиски з боку групи колег стосовно одного з працівників – це:

- а) конкуренція;
- б) делегування;
- в) мобінг;
- г) адаптація.

Частина 2. Оберіть ВСІ правильні варіанти відповіді (10 питань).

31. До етичних принципів у професійній психологічній діяльності належать:

- а) принцип отримання максимальної вигоди;
- б) принцип конфіденційності;
- в) принцип компетентності;
- г) принцип поширення неперевіреної інформації;
- д) принцип «не нашкодь»;
- е) принцип нав'язування власної думки клієнту.

32. До основних пізнавальних психічних процесів належать:

- а) відчуття та сприймання;
- б) емоції та почуття;
- в) увага та пам'ять;
- г) воля та мотивація;
- д) мислення та уява;
- е) настроїв та афект.

33. До форм емоційних переживань та станів належать:

- а) настроїв;
- б) інтелект;
- в) афект;
- г) переконання;
- д) стрес;
- е) пристрасть.

34. Оберіть з переліку вольові якості особистості:

- а) тривожність;
- б) наполегливість;
- в) агресивність;
- г) рішучість;

- д) самостійність;
- е) заздрісність.

35. До типів темпераменту за Гіппократом-Галеном належать:

- а) інтроверт;
- б) сангвінік;
- в) екстраверт;
- г) холерик;
- д) флегматик;
- е) меланхолік.

36. До основних етапів розвитку малої групи належать:

- а) етап знайомства та орієнтації (формування);
- б) етап повної гармонії та абсолютної безконфліктності протягом усього існування групи;
- в) етап «шторму» (виникнення суперечностей, конфліктів та боротьби за вплив);
- г) етап індивідуальної ізоляції всіх членів групи один від одного;
- д) етап нормалізації (встановлення групових норм, згуртування та кооперації);
- е) етап ефективного функціонування (спільної продуктивної діяльності над завданнями).

37. До функцій спілкування належать:

- а) транспортна функція;
- б) інформаційно-комунікативна функція;
- в) регуляційно-комунікативна функція;
- г) енергетична функція;
- д) перцептивна функція (сприймання та розуміння);
- е) функція самовираження.

38. Які з наведених прийомів належать до рефлексивного (активного) слухання?

- а) перебивання співрозмовника для висловлення своєї точки зору;
- б) перефразування (повторення думки співрозмовника своїми словами).
- в) повна відсутність реакцій на слова співрозмовника;
- г) уточнюючі запитання;

- д) резюмування (підбиття підсумків сказаного співрозмовником);
 - е) демонстрація неуваги та поглядання на годинник.
39. *Ознаками емоційного вигорання працівника можуть бути:*
- а) підвищений ентузіазм та енергійність;
 - б) емоційне виснаження, відчуття спустошеності;
 - в) покращення стосунків з колегами та клієнтами;
 - г) деперсоналізація (цинічне, байдуже ставлення до роботи);
 - д) підвищення самооцінки та відчуття професійного зростання;
 - е) редукція професійних досягнень (відчуття некомпетентності).
40. *Які стратегії допомагають попереджати та долати стрес?*
- а) повна ізоляція від будь-яких соціальних контактів;
 - б) регулярна фізична активність;
 - в) раціональне планування часу та встановлення пріоритетів;
 - г) постійне вживання стимулюючих напоїв для підтримки активності;
 - д) застосування технік релаксації та дихальних вправ;
 - е) ігнорування власних потреб у відпочинку.

ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Відповіді до тестових завдань:

1. в; 2. г; 3. в; 4. б; 5. б; 6. в; 7. в; 8. в; 9. в; 10. б; 11. в; 12. в; 13. б;
14. в; 15. в; 16. б; 17. в; 18. г; 19. в; 20. а; 21. в; 22. б; 23. в; 24. г;
25. в; 26. а; 27. г; 28. в; 29. б; 30. в; 31. б, в, д; 32. а, в, д; 33. а, в,
д, е; 34. б, г, д; 35. б, г, д, е; 36. а, в, д, е; 37. б, в, д, е; 38. б, г, д;
39. б, г, е; 40. б, в, д.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

Основні

1. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80>.
2. Кузьо О. Основи психологічної практики : навч. посіб. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 124 с.
3. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової л-ри, 2021. 272 с.
4. Москалець В. П. Загальна психологія : підручник. Київ : Ліра, 2020. 564 с.
5. Практична психологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, Г. М. Ржевський та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 728 с.
6. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню) / Прийняття від 16.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-20#Text>.
7. Про методичні рекомендації «Перша психологічна допомога. Алгоритм дій». Лист МОН України від 04.04.2022 № 1/3872-22. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1387729-22#Text>.
8. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська та ін. 2-е вид., перероб. і допов. ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2024. 594 с.

Додаткові

1. Батлер-Боудон Т. Психологія. 50 видатних книг. Ваш путівник найважливішими роботами про мозок, особистість і людську природу / Том Батлер-Боудон ; пер. з англ. Т. Микитюк. Київ : Форс Україна, 2023. 512 с.
2. Власенко І. А., Фурман В. В., Рева О. М., Канюка І. О. Психологічне здоров'я студентської молоді. Вінниця : ТВОРИ, 2022. 224 с.
3. Гончаренко Я., Діденко М., Карамушка Т. та ін. Робота-турбота: Як зберегти ментальне здоров'я працівників. Поради для роботодавців / за заг. ред. М. Діденко. Київ : ГО «Точка опори ЮА», 2023. 64 с.

4. Гоулман Д. Емоційний інтелект / Деніел Гоулман ; пер. з англ. Харків : Віват, 2024. 512 с.
5. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати : метод. рекомендації. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 52 с.
6. Клейнман П. Психологія 101: факти, теорія, статистика, тести й таке інше! : [пер. с англ.]. Харків : Книжковий клуб, 2021. 240 с.
7. Коқун О. М., Мельничук Т. І. Резилієнс-довідник : практ. посіб. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2023. 25 с.
8. Методики психологічного супроводу учасників освітнього процесу в умовах війни : практ. посіб. / В. Г. Панок, В. В. Рибалка, С. К. Шандрук та ін. ; за наук. ред. В. Г. Панка. Київ : УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2023. 212 с.
9. Робочий зошит з психології: методичний посібник / укладачі : Бутузова Л., Дмитрієва С., Максимець С. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2023. 136 с.
10. Бульченко Д. В., Тодорова І. С. (2024). Концептуальні засади психоедукації як методу психологічної допомоги. «Наукові інновації та передові технології» (Серія «Управління та адміністрування», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка»), 7(35), 1103-1116. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-1103-1116](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-1103-1116).

Електронні ресурси

1. Безпечність освітнього середовища для психічного здоров'я здобувачів вищої освіти : рекомендації щодо забезпечення / підготувала Тодорова І. С. Полтава : ПУЕТ, 2023. 53 с. <http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/13553>.
2. Діалог та медіація: Шлях до порозуміння. Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus. URL: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+MEDIATE101+2020_T1.
3. Життєстійкість молоді в умовах криз: Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+RESILIENCE101+2022_T3/course/
4. Захист прав людей з інвалідністю: Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus URL: <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/zahyst-prav-lyudey-invalidnistyu/>

5. Мілютіна К. Л. Баланс в умовах невизначеності : робочий зошит для самодопомоги / Мілютіна Катерина Леонідівна ГО «МНГ», 2022. 92 с. / Online-видання. DOI: <https://doi.org/10.56287/95240-8-0>.
6. Практичний посібник з питань рівності людей з інвалідністю в ЗМІ. UNESCO, 2024. URL: https://webportal.nrada.gov.ua/wp-content/uploads/2024/10/2024_Practical-Manual-on-Disability-Equality-in-the-Media_ukr.pdf.
7. Протидія та попередження булінгу (цькування) в закладах освіти. Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus. URL: https://prometheus.org.ua/course/course-v1:MON+AB101+2019_T2.

Навчальне видання

БУЛЬЧЕНКО Дмитро Володимирович
ТОДОРОВА Ірина Степанівна

ПРАКТИЧНА ПСИХОЛОГІЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Дизайн обкладинки *О. В. Семенко*
Комп'ютерне верстання *О. С. Корніліч*

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 13,3.
Зам. № 419/2305.

Видавець і виготовлювач
Полтавський університет економіки і торгівлі
к. 48, вул. Івана Банка, 3, м. Полтава, 36003.
E-mail: pvv.puet@gmail.com.

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготівників
і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 8076 від 28.02.2024 р.