



ПВ-6 ЛЮДСЬКИ СТОСУНКИ

Робоча програма навчальної дисципліни (Силлабус)

Реквізити навчальної дисципліни	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність	053 Психологія
Освітня програма	Прикладна психологія
Статус дисципліни	Вибіркова
Форма навчання	Очна (денна) / дистанційна
Рік підготовки, семестр	3 курс, 5 семестр
Обсяг дисципліни, розподіл годин за аудиторними заняттями і самостійною роботою	4 кредити ЕКТС /120 годин лекції – 18 годин, семінарські – 36 годин, практичні – 18 годин, самостійна робота – 66 годин
Семестровий контроль/ контрольні заходи	Залік / модульна контрольна робота
Розклад занять	https://my.kpi.ua та https://schedule.kpi.ua
Мова викладання	Українська
Інформація про керівника курсу / викладачів	Винославська Олена Василівна, професор кафедри психології та педагогіки https://psy.kpi.ua/vikladachi/
Розміщення курсу	https://classroom.google.com/c/NzU3MDU4MzkxNjk0?cjc=qb6w4bg
Програма навчальної дисципліни	

1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

В сучасних умовах підготовка фахівців у технічному університеті поряд із вивченням загальноосвітніх і спеціальних дисциплін передбачає опанування студентами закономірностями взаємодії членів трудового колективу, спілкування працівників із своїм керівником та між собою; засобами запобігання конфліктів в організаціях; прийомами знаходження виходу з складних ситуацій. Така підготовка є дуже необхідною, оскільки відомо, що не усі випускники університету одразу стають керівниками – певний час їм доводиться бути рядовими працівниками і відчувати на собі всі складнощі соціально-психологічної адаптації новака.

На жаль більшість програм підготовки студентів у галузі ділового спілкування спрямовані на опанування мовленнєвими техніками і не містять ані розділи, які розкривають особливості взаємодії членів організації, ані рекомендації щодо спілкування підлеглих із своїми керівниками. Вивчення навчальної дисципліни «Людські стосунки» має практичну значимість для здобувачів вищої освіти та молодих фахівців, оскільки:

- сприяє вихованню адекватних суб'єктивних ставлень особистості;
- готує до налагодження продуктивних міжособистісних стосунків з керівником та іншими членами організації;
- уможливорює розуміння своїх ставлень на запланований результат.

Навчальна дисципліна складається з лекційних занять, в яких міститься цікава теоретична інформація про людські стосунки, надається велика кількість практичних порад, які студенти можуть застосовувати на практиці. Закріплення теоретичного матеріалу здійснюється на семінарах, а робота на практичних заняттях сприяє розвитку відповідних умінь студентів.

Предметом навчальної дисципліни «Людські стосунки» є процес навчання та підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти в галузі психології і етики ефективних ділових взаємовідносин молодих фахівців з керівником і колегами в умовах організації.

Відповідно до вимог освітньо-професійної програми **метою дисципліни** є формування у здобувачів вищої освіти:

Загальних компетентностей:

- Навички міжособистісної взаємодії (ЗК 8);
- Здатність працювати в команді (ЗК 9);
- Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) (ЗК 12);
- Здатність до саморозвитку на основі рефлексії та саморегулювання (ЗК 14);

Фахових компетентностей:

- Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків (ФК 3);
- Здатність дотримуватися норм професійної етики (ФК 10);
- Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку (ФК 11);
- Здатність застосовувати знання теорій лідерства та моделей побудови кар'єри в практичній реалізації свого лідерського потенціалу та професійній діяльності (ФК 13);
- Здатність поліпшувати психолого-педагогічний процес і відповідне соціальне середовище (ФК 14);
- Здатність здійснювати психологічний вплив з метою оптимізації психічного функціонування індивіда або групи (ФК 15);

Після засвоєння навчальної дисципліни «Людські стосунки» студенти мають продемонструвати такі **програмні результати навчання:**

- Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання ефективність власних дій (ПРН1);
- Обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки за результатами власних досліджень та аналізу літературних джерел (ПРН4);
- Обирати та застосовувати валідний та надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги (ПРН5);
- Рефлексувати та критично оцінювати достовірність одержаних результатів психологічного дослідження, формулювати аргументовані висновки (ПРН7);
- Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання (ПРН9);
- Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника (ПРН10);
- Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності (ПРН13);
- Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості (ПРН14);
- Відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку (ПРН15);
- Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним і демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності (ПРН17);
- Планувати та організовувати спільну інтелектуальну діяльність у ході вирішення прикладних завдань (ПРН19);
- Координувати організацію спільної діяльності, що, в кінцевому рахунку, дозволяє впливати на самоорганізацію і саморозвиток суб'єктів цієї діяльності (ПРН22).

Комунікація з викладачем можлива та заохочуватиметься на навчальних заняттях, а також у межах консультацій з викладачем, які проводяться за графіком, доступним на сайті кафедри психології та педагогіки, але викладач сам призначає студентам час консультації в індивідуальному порядку. До того ж для більш ефективної комунікації з метою розуміння структури навчальної дисципліни та засвоєння матеріалу використовується електронна пошта, месенджер Telegram та ін.

2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Для вивчення дисципліни студенту бажано мати навички використання текстового редактора на комп'ютері, навички роботи з електронними базами наукових інститутів та бібліотек.

Навчальна дисципліна має міждисциплінарний характер та інтегрує знання з інших освітніх і наукових галузей: філософії, історії тощо. За структурно-логічною схемою програми підготовки фахівця дана навчальна дисципліна тісно пов'язана з іншими дисциплінами: «Соціальна психологія», «Основи психодіагностики», «Основи психокорекції», «Психологія праці», «Психологія конфлікту» і «Організаційна психологія».

Дисципліна перебуває у певному зв'язку з іншими дисциплінами соціально-логіко-гуманітарного блоку, що створюють загальну світоглядну і методологічну основу для сприйняття студентами змісту пропонованої дисципліни.

Вивчення дисципліни дозволить ефективніше опановувати дисципліни магістерського рівня.

3. Зміст навчальної дисципліни

Денна форма

Назви розділів і тем	Кількість годин			
	Всього	у тому числі		
		Лекції	Практичні (семінарські)	СРС
1	2	3	4	5
Розділ 1. Вертикальні та горизонтальні стосунки в колективі				
Тема 1.1. ВИ ТА ВАШЕ СТАВЛЕННЯ. ПОНЯТТЯ УСТАНОВКИ	12	2	4	6
Тема 1.2. ВЕРТИКАЛЬНІ І ГОРИЗОНТАЛЬНІ СЛУЖБОВІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ	12	2	4	6
Тема 1.3. КЕРІВНИК І ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ У КОЛЕКТИВІ	12	2	4	6
Розділ 2. Конфлікти				
Тема 2.1. ПРИРОДА СЛУЖБОВИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН	12	2	4	6
Тема 2.2. ДЖЕРЕЛА АГРЕСІЇ	12	2	4	6
Тема 2.3. ЗАПІЗНЕННЯ ТА ВІДСУТНІСТЬ НА РОБОТІ	12	2	4	6
Розділ 3. Будуємо продуктивні взаємини				
Тема 3.1. НАЙСЕРЙОЗНІШІ ПОМИЛКИ У МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ	12	2	4	6
Тема 3.2. ЯК ПОНОВИТИ СТОСУНКИ	12	2	4	6
Тема 3.3. КОРИГУВАННЯ СТАВЛЕННЯ	12	2	4	6
Залік	12	-	-	12
Всього годин	120	18	36	66

4. Навчальні матеріали та ресурси

Для успішного вивчення дисципліни достатньо опрацювати навчальний матеріал, який викладається на лекціях, а також ознайомитись з:

4.1. Базова література

1. Грищенко Т.Б. Грищенко С.П., Іщенко Т.Д. та ін. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ, ЦУЛ, 2019. – 344с.
2. Кононець М.О. Психологія лідерства : навч. посібн. / за заг. ред. О.В.Винославської. Київ, КВІЦ, 2020. 252 с.
3. Прищак, М.Д., Лесько О.Й. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. Вінниця, ВНТУ, 2016. 151 с.
4. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посібн. 2-е вид., переробл. і допов. Київ, КНТЕУ, 2014. 396 с.
5. Соціальна психологія : навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянчук, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна, М. О. Кононець, О. В. Сербова, О. Л. Туриніна, О. В. Москаленко, С. О. Хілько, В. О. Чумаков. 2-е вид., перероб. та допов. Київ, КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2024. 594 с. <https://ela.kpi.ua/items/c047fef0-8cdb-46fa-aa4c-c7b4e6a41250>

4.2. Допоміжна література

1. Базика Є.Л. Основи організаційної психології: курс лекцій. Одеса, Одес. нац. ун-т ім. І.І. Мечникова, 2023. 150 с.
2. Винославська О.В., Кононець М.О. Відмітні особливості етичного лідерства в діяльності організації. *Вісник львівського університету. Серія філософсько-політологічні студії*. 2021. № 35. С. 16-23. <https://doi.org/10.30970/PPS.2021.35.2>
3. Винославська О.В., Кононець М.О. Теоретичні аспекти деструктивного лідерства в організації: аналіз зарубіжних досліджень. *Актуальні проблеми психології*. 2020. Том 1. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Випуск 55, С. 10-15.
4. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник / Л.І. Березовська, О.С. Юрков. Мукачєво: МДУ, 2016. 201 с.
5. Vynoslavska, Olena, Mazurek, Emilia, Kononets, Maria. Ethical Focus in Training Future Business Leaders at University Level. *Advanced Education*. 2022. #21. P. 68-85. <https://doi.org/10.20535/2410-8286.259116> (Web of Science)
6. Treviño, L. K., & Nelson, K. A. *Managing Business Ethics: Straight Talk About How To Do It Right*. (7th ed.). 2017. Hoboken: John Wiley & Sons.
7. Crane, A., Matten, D., Glozer, S., & Spence, L. *Business Ethics: Managing Corporate Citizenship and Sustainability in the Age of Globalization (5th ed.)*. 2019. Oxford University Press.
8. Freeman, R. E., Dunham, L., Fairchild, G., & Parmar, B.L. Leveraging the Creative Arts in Business Ethics Teaching. In: Dion, M., Freeman, R.E., Dmytriiev, S.D. (Eds.) *Humanizing Business. Issues in Business Ethics*. 2022. Vol 53. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-72204-3_26

5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Денна форма

5.1 Лекційні заняття

№ з/п	Назва теми лекції та перелік основних питань (завдання на СРС)
1	Тема 1.1. Ви та ваше ставлення. Поняття установки Лекція 1. ВИ ТА ВАШЕ СТАВЛЕННЯ. ПОНЯТТЯ УСТАНОВКИ Людські стосунки – самостійна галузь соціальної психології. Особисті взаємини в організації як об'єкт вивчення психологами. Значення суб'єктивних ставлень у професійній діяльності особистості Основні форми спілкування працівників в організації. Зміст понять "ставлення", "установка" і "атитюд". Найважливіші професійні установки, що сприяють налагодженню продуктивних горизонтальних та вертикальних службових взаємовідносин, а також підвищенню ефективності трудової діяльності в цілому. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Назвіть три основні форми спілкування 2. Дайте визначення поняття "атитюд". 3. Чому важливо зберегти позитивне ставлення?
2	Тема 1.2. Вертикальні і горизонтальні службові взаємовідносини Лекція 2. ВЕРТИКАЛЬНІ І ГОРИЗОНТАЛЬНІ СЛУЖБОВІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ Службові взаємовідносини та їх основні характеристики. Зміст кооперативних установок щодо підвищення ефективності горизонтальних службових взаємовідносин. Зміст кооперативних установок, щодо підвищення ефективності вертикальних службових взаємовідносин. Шляхи урівноважування горизонтальних та вертикальних взаємовідносин. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Дайте три характеристики службових взаємовідносин. 2. Що, на вашу думку, є основою нормальних взаємин? 3. Що таке "горизонтальні" та "вертикальні" службові взаємовідносини? 4. Як урівноважити горизонтальні та вертикальні взаємовідносини?
3	Тема 1.3. Керівник і психологічний клімат у колективі Лекція 3. КЕРІВНИК І ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ У КОЛЕКТИВІ Розкрийте поняття "психологічний клімат в організації". Основні типи психологічного клімату, що можуть існувати в організації. Провідні особистісні якості, які повинен мати керівник. Особливості обґрунтування типів психологічного клімату в теоріях Х та У. Оптимальні правила поведінки в організації з позиції теорії людських стосунків. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Назвіть три основні особистісні якості, які повинен мати керівник? 2. Які типи психологічного клімату можуть існувати в організації? 3. Як можна охарактеризувати теорії Х та У з точки зору типів психологічного клімату, які вони обґрунтовують?

4	Тема 2.1. Конфлікти. Природа службових взаємовідносин Лекція 4. Конфлікти. Природа службових взаємовідносин Причини виникнення конфліктів між членами організації: різниця у віці; погляди на життя та життєві цінності; секс і робота; расове і національне питання; дратівливість тощо. Поріг толерантності та його співвідношення з дратівливістю. Основні положення теорії взаємовигідних стосунків. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Які фактори свідчать про наявність конфліктів у взаємовідносинах? 2. Що таке поріг толерантності (терпіння)? 3. Як ви розумієте теорію взаємовигідних стосунків?
5	Тема 2.2. Конфлікти. Джерела агресії Лекція 5. КОНФЛІКТИ. ДЖЕРЕЛА АГРЕСІЇ Поняття про фрустраційно-агресивну гіпотезу. Види агресивної поведінки. Рекомендації щодо виходу з агресивного стану. Реалізація фізичної і вербальної агресії у прийнятній формі. Агресія працівника проти організації: причини і особливості прояву. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Поясніть поняття "фрустрація". 2. Чи можна пристосуватися до стану фрустрації? Яким чином? 3. Які форми агресії ви вважаєте небезпечними для взаємин?
6	Тема 2.3. Конфлікти. Запізнення та відсутність на роботі Лекція 6. КОНФЛІКТИ. ЗАПІЗНЕННЯ ТА ВІДСУТНІСТЬ НА РОБОТІ Запізнення та відсутність як явища, в яких стикаються інтереси керівників та підлеглих. Причини, що виправдовують відсутність працівника на роботі. Вплив запізнень працівника та його відсутності на роботі на службові взаємини. Рекомендації, яких слід дотримуватися, щоб уникнути проблем, що пов'язані із запізненнями й відсутністю на роботі. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Назвіть причини, за якими запізнення та відсутність на робочому місці неможливі. 2. У якому випадку відсутність працівників на роботі вважається виправданою? 3. Як можуть відбитися пропуски та запізнення на службових взаєминах?
7	Тема 3.1. Найсерйозніші помилки у міжособистісних стосунках Лекція 7. НАЙСЕРЬОЗНІШІ ПОМИЛКИ У МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ Найбільш розповсюджені помилки у взаємовідносинах: невміння слухати співрозмовника; недооцінка інших; невміння ставити перед собою ціль; неспроможність визнавати свої помилки; надання можливості іншим зробити вас жертвою. У чому полягає вміння слухати. Причини, що заважають уважному слуханню. Як розуміти інших та бути зрозумілим. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Вкажіть п'ять найпоширеніших помилок в міжособистісному спілкуванні: 2. Яка проблема є актуальною для 90 відсотків учасників спілкування? 3. Що є важливим, коли ви слухаєте керівника?

8	Тема 3.2. Як поновити стосунки Лекція 8. ЯК ПОНОВИТИ СТОСУНКИ Причини ускладнитися стосунків із співробітниками: неуважність або нерозуміння однієї зі сторін; перевищення службових повноважень керівником; нечесність одної сторони з другою; непорозуміння у процесі спілкування. Помилки, що призводять до погіршення взаємних стосунків: втрата розумової конструктивної енергії; погіршення стресової ситуації; феномен "жертви". Основні принципи, якими слід керуватися для відновлення взаємних стосунків. Стратегії відновлення взаємних стосунків. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Чи вважаєте ви, що ідеальні стосунки із співробітниками є можливими? 2. Які причини щодо порушення взаємостосунків? 3. Яким має бути перший крок для поновлення стосунків?
9	Тема 3.3. Коригування ставлення Лекція 9. КОРИГУВАННЯ СТАВЛЕННЯ Поняття коригування ставлення та його рівні. Шкала оцінювання ставлення та особливості її застосування. Способи збереження позитивного настрою (вправи для коригування ставлення): фокус гумору; зелена вулиця; поширення свого позитивного ставлення на інших; новий імідж; виконання фізичних вправ. Завдання на СРС: Дати відповіді на запитання: 1. Що таке коригування ставлення? Які ви можете назвати рівні коригування? 2. Поясніть поняття "емоційний зрив". 3. Що таке "гумор" та яка його функція в коригуванні поглядів?

5.2. Семінарські заняття

Основним завданням циклу семінарських занять є формування у студентів:

- розуміння теоретичного матеріалу;
- вміння формувати самостійні судження, відстоювати власні погляди, аргументуючи їх на основі наукових фактів;
- умінь та навичок самостійної роботи з підготовки до безпосередньої участі в семінарі-обговоренні.

№ з/п	Назва теми семінару та перелік основних питань (перелік дидактичного забезпечення, питання для поточного контролю та завдання на СРС)
1	Семінар 1. ВИ ТА ВАШЕ СТАВЛЕННЯ. ПОНЯТТЯ УСТАНОВКИ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів про значення суб'єктивних ставлень у професійній діяльності особистості. Питання для обговорення: Значення суб'єктивних ставлень у професійній діяльності особистості Основні форми спілкування працівників в організації. Розкрити зміст понять "ставлення", "установка" і "атитюд". Найважливіші професійні установки, спрямовані на підвищення ефективності трудової діяльності.

	Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Назвіть три основні форми спілкування 2. Дайте визначення поняття "атитюд". 3. Чому важливо зберегти позитивне ставлення?
2	Семінар 2. ВЕРТИКАЛЬНІ І ГОРИЗОНТАЛЬНІ СЛУЖБОВІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів про зміст кооперативних установок щодо підвищення ефективності горизонтальних і вертикальних службових взаємовідносин. Питання для обговорення: Службові взаємовідносини та їх основні характеристики. Розкрити зміст кооперативних установок щодо підвищення ефективності горизонтальних службових взаємовідносин. Визначити зміст кооперативних установок, щодо підвищення ефективності вертикальних службових взаємовідносин. Шляхи урівноважування горизонтальних та вертикальних взаємовідносин. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Дайте три характеристики службових взаємовідносин. 2. Що, на вашу думку, є основою нормальних взаємин? 3. Що таке "горизонтальні" та "вертикальні" службові взаємовідносини? 4. Як урівноважити горизонтальні та вертикальні взаємовідносини?
3	Семінар 3. КЕРІВНИК І ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ У КОЛЕКТИВІ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів про типи психологічного клімату та оптимальні правила поведінки в організації. Питання для обговорення: Розкрийте поняття "психологічний клімат в організації". Основні типи психологічного клімату, що можуть існувати в організації. Провідні особистісні якості, які повинен мати керівник. Особливості обґрунтування типів психологічного клімату в теоріях Х та У. Оптимальні правила поведінки в організації з позиції теорії людських стосунків. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Назвіть три основні особистісні якості, які повинен мати керівник? 2. Які типи психологічного клімату можуть існувати в організації? 3. Як можна охарактеризувати теорії Х та У з точки зору типів психологічного клімату, які вони обґрунтовують?
4	Семінар 4. КОНФЛІКТИ. ПРИРОДА СЛУЖБОВИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів щодо причин виникнення конфліктів в організації та основних положень теорії взаємовигідних стосунків. Питання для обговорення: Причини виникнення конфліктів між членами організації: • різниця у віці; • погляди на життя та життєві цінності; • секс і робота; • расове і національне питання; • дратівливість. Поріг толерантності та його співвідношення з дратівливістю. Основні положення теорії взаємовигідних стосунків. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Які фактори свідчать про наявність конфліктів у взаємовідносинах? 2. Що таке поріг толерантності (терпіння)? 3. Як ви розумієте теорію взаємовигідних стосунків?

5	Семінар 5. КОНФЛІКТИ. ДЖЕРЕЛА АГРЕСІЇ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів щодо змісту фрустраційно-агресивної гіпотези та видів агресивної поведінки, а також шляхів виходу з агресивного стану Питання для обговорення: - Зміст фрустраційно-агресивної гіпотези - Види агресивної поведінки. - Рекомендації щодо виходу з агресивного стану. - Особливості прояву агресії працівником проти організації. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Поясніть поняття "фрустрація". 2. Чи можна пристосуватися до стану фрустрації? Яким чином? 3. Які види агресії ви знаєте? 4. Наведіть приклади фізичної і вербальної агресії у прийнятній формі. 5. Які форми агресії ви вважаєте небезпечними для взаємин?
6	Семінар 6. КОНФЛІКТИ. ЗАПІЗНЕННЯ ТА ВІДСУТНІСТЬ НА РОБОТІ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів щодо управління та профілактики конфліктів в організації з приводу запізнень та відсутності працівників на роботі. Питання для обговорення: - Запізнення та відсутність як явища, в яких стикаються інтереси керівників та підлеглих. - Причини, що виправдовують відсутність працівника на роботі. - Вплив запізнень працівника та його відсутності на роботі на службові взаємини. - Рекомендації, яких слід дотримуватися, щоб уникнути проблем, що пов'язані із запізненнями й відсутністю на роботі. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Назвіть декілька причин, за якими запізнення та відсутність на робочому місці неможливі. 2. У якому випадку відсутність працівників на роботі вважається виправданою? Назвіть три основні умови. 3. Як можуть відбитися пропуски та запізнення на службових взаєминах?
7	Семінар 7. НАЙСЕРЬОЗНІШІ ПОМИЛКИ У МІЖСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів щодо найбільш розповсюджених помилок у взаємовідносинах та як краще розуміти інших й бути зрозумілим. Питання для обговорення: Найбільш розповсюджені помилки у взаємовідносинах: • невміння слухати співрозмовника; • недооцінка інших; • невміння ставити перед собою ціль; • неспроможність визнавати свої помилки; • надання можливості іншим зробити вас жертвою. У чому полягає вміння слухати. Причини, що заважають уважному слуханню. Як розуміти інших та бути зрозумілим. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Назвіть п'ять найпоширеніших помилок в міжособистісному спілкуванні: 2. Яка проблема є актуальною для 90 відсотків учасників спілкування? 3. Що є важливим, коли ви слухаєте керівника?

8	Семінар 8. ЯК ПОНОВИТИ СТОСУНКИ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів щодо причин погіршення взаємовідносин із співробітниками та основних стратегій їх відновлення. Питання для обговорення: Причини ускладнитися стосунків із співробітниками: • неуважність або нерозуміння однієї зі сторін; • перевищення службових повноважень керівником; • нечесність одної сторони з другою; • непорозуміння у процесі спілкування. Помилки, що призводять до погіршення взаємних стосунків: • втрата розумової конструктивної енергії; • погіршення стресової ситуації; • феномен "жертви". Основні принципи, якими слід керуватися для відновлення взаємних стосунків. Стратегії відновлення взаємних стосунків. Завдання на самостійну роботу студентів: 1. Чи вважаєте ви, що ідеальні стосунки із співробітниками можливі? 2. Які причини порушення взаємостосунків? 3. Яким має бути перший крок для поновлення стосунків?
9	Семінар 9. КОРИГУВАННЯ СТАВЛЕННЯ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання студентів щодо причин погіршення взаємовідносин із співробітниками та основних стратегій їх відновлення. Питання для обговорення: Поняття коригування ставлення та його рівні. Шкала оцінювання ставлення та особливості її застосування. Способи збереження позитивного настрою (вправи для коригування ставлення): • фокус гумору; • зелена вулиця; • поширення свого позитивного ставлення на інших; • новий імідж; • зв'язок ставлення з фізичним станом. Завдання на самостійну роботу студентів: 4. Що таке коригування ставлення? Які ви можете назвати рівні коригування? 5. Поясніть поняття "емоційний зрив". 6. Що таке "гумор" та яка його функція в коригуванні поглядів?

5.3.Практичні заняття

Робота на практичних заняттях сприяє розвитку в студентів умінь самодіагностики, навичок безпосередньої участі в обговоренні результатів діагностування та шляхів їх покращення.

№ з/п	Назва теми практичного заняття та перелік основних завдань (перелік дидактичного забезпечення, питання для поточного контролю та завдання на СРС)
1	Практичне заняття 1. Тема 1.1. ВИ ТА ВАШЕ СТАВЛЕННЯ. ПОНЯТТЯ УСТАНОВКИ Тест-вправа "Готовність до спілкування" <i>Мета:</i> допомогти студентам оцінити себе і свою готовність спілкуватися з іншими, що має сприяти зміцненню взаємин.

	Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • визначити, наскільки ви впевнені у власних силах; • вирішити, чи треба вам працювати над собою; • продумати, як налагодити стійкі взаємини з іншими. Після виконання вправи студенти повинні уважно переглянути усі пропозиції і зробити висновки відносно напрямів, з яких їм треба працювати над собою.
2	Практичне заняття 2. Тема 1.2. ВЕРТИКАЛЬНІ І ГОРИЗОНТАЛЬНІ СЛУЖБОВІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання й уміння студентів щодо підвищення ефективності горизонтальних і вертикальних службових взаємовідносин. Тест-вправа “Ідеальний підлеглий очима керівника” Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • краще спілкуватися зі своїм керівником; • зрозуміти те, що від вас вимагає керівник; • оцінити своє ставлення до роботи. Результати виконання тест-вправи студенти мають обговорити в парах. Проаналізуйте конкретну ситуацію «Урок».
3	Практичне заняття 3. Тема 1.3. КЕРІВНИК І ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ У КОЛЕКТИВІ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання й уміння студентів щодо поліпшення взаємовідносин в організації. Тест-вправа “Я і мій керівник” Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • визначити, які допускаєте помилки у стосунках зі своїм керівником; • проаналізувати слабкі сторони у своїх стосунках із керівником. Аналіз тест вправи допомагає визначити обсяг зусиль, яких необхідно докласти для побудови добрих взаємовідносин зараз або в майбутньому. Проаналізуйте конкретну ситуацію «Рішення».
4	Практичне заняття 4. Тема 2.1. КОНФЛІКТИ. ПРИРОДА СЛУЖБОВИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН <i>Мета:</i> розвинути уміння студентів аналізувати свої слабкі сторони як учасника взаємовідносин й об'єктивно оцінювати проблеми взаємовідносин. Тест-вправа “Мої взаємовідносини з оточуючими” Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • покращити взаємовідносини; • розуміти свої слабкості як учасника взаємовідносин; • оцінювати проблеми взаємовідносин об'єктивно. Для виконання тест-вправи студент має знайти другого учасника опитування.

5	Практичне заняття 5. Тема 2.2. КОНФЛІКТИ. ДЖЕРЕЛА АГРЕСІЇ <i>Мета:</i> закріпити знання й розвинути уміння студентів щодо вибору прийнятних для оточуючих форм виходу з агресивного стану. Тест-вправа " Як позбутися агресивності " Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • пояснити різницю між болісними та безболісними формами агресивної поведінки, причиною яких є фрустрація; • вирішити, які форми прийнятної поведінки могли б бути використані вами. Студенти мають проаналізувати, чому певні способи форм виходу з агресивного стану можуть бути болісними для інших. Проаналізуйте конкретну ситуацію «Конфронтація».
6	Практичне заняття 6. Тема 2.3. КОНФЛІКТИ. ЗАПІЗНЕННЯ ТА ВІДСУТНІСТЬ НА РОБОТІ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання й уміння студентів щодо управління та профілактики конфліктів в організації з приводу запізнень та відсутності працівників на роботі. Тест-вправа “Мій рівень толерантності” Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • визначити ваше ставлення до проблеми пропусків та запізнень; • проаналізувати причини своїх суперечок з іншими співробітниками; • змінити свій рівень терпіння до запізнень співробітників та їх відсутності на роботі; • визначити, як ставиться до цієї проблеми керівник. Після виконання тест-вправи усіма студентами порівняйте результати. Проаналізуйте конкретну ситуацію «Вибір».
7	Практичне заняття 7. Тема 3.1. НАЙСЕРЬОЗНІШІ ПОМИЛКИ У МІЖСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ <i>Мета:</i> закріпити уміння студентів краще розуміти інших й бути зрозумілими. Тест-вправа “Чи вмію я слухати?” Після виконання тест-вправи студенти зможуть з'ясувати: • які вимоги ставляться до хорошого слухача; • які слабкі сторони цього уміння у вас; • як поліпшити своє уміння, зробивши певні кроки. Для виконання тест-вправи студент має знайти другого учасника тестування. Проаналізуйте конкретну ситуацію «Стратегія».
8	Практичне заняття 8. Тема 3.2. ЯК ПОНОВИТИ СТОСУНКИ <i>Мета:</i> закріпити знання й уміння студентів щодо необхідності усвідомлення і аналізу впливу своїх цінностей на взаємовідносини із співробітниками.

	Тест-вправа “Мої життєві цінності” Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • охарактеризувати взаємостосунки, оскільки глибше зрозумієте свої життєві цінності; • поділитися своїми заповітними мріями; • відкрити свій внутрішній світ; • придумати свій герб. Після того, як рисунок герба буде закінчений, студенти мають розшифрувати його словами.
9	Практичне заняття 9. Тема 3.3. КОРИГУВАННЯ СТАВЛЕННЯ <i>Мета:</i> систематизувати та закріпити знання щодо необхідності в періодичному перегляді своїх ставлень а також розвинути уміння їхнього коригування. Тест-вправа “Регулювання ставлення” Після виконання тест-вправи студенти зможуть: • оцінити власний поточний стан; • визначити, в яких напрямках потрібно попрацювати над собою; • у разі потреби намітити програму серйозного перегляду свого ставлення. Результат може сигналізувати, що після виконання певних вправ студент може стати більш позитивно настроєною особистістю. Проаналізуйте конкретну ситуацію «Якості».

6. Самостійна робота студента

Студенти самостійно опрацьовують питання семінарських (практичних) занять, які не увійшли в матеріали лекцій.

Політика та контроль

7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

При викладанні дисципліни семестровий рейтинг студента формують: робота на семінарах і практичних заняттях, вчасна здача відповідей на завдання модульної контрольної роботи. Штрафних балів з дисципліни не передбачається.

Відвідуваність і виконання завдань

Студентам важливо відвідувати лекції, оскільки на них висвітлюватиметься систематизований навчальний матеріал в обсязі достатньому для опанування ними навчальної дисципліни, що надасть їм змогу краще підготуватись до семінарських (практичних) занять і в цілому опанувати дану дисципліну. Відпрацьовувати пропущені лекції не потрібно.

Активна участь студента на семінарських (практичних) заняттях є обов’язковою. Пропуск семінарського (практичного) заняття не дає можливість отримати студенту бали у семестровий рейтинг. Разом з тим, студент, який пропустив семінарські заняття з поважної причини і має необхідний документ, що підтверджує відсутність (наприклад, довідку від лікаря), може здати підготовлену доповідь (виконану тест-вправу) викладачу під час консультацій або під час перерви у навчальному занятті і отримати не більше половини максимального вагомого балу, який передбачений за участь в семінарі (практичному занятті). Графік консультацій, доступний на сайті кафедри психології і педагогіки, але викладач сам призначає студентам час консультації в індивідуальному порядку.

Теми і завдання для семінарських (практичних) занять передбачені робочою програмою дисципліни, яка є доступною з особистого кабінету студента в системі «Кампус», гугл класі або на сайті кафедри психології і педагогіки.

На лекціях та семінарських (практичних) заняттях допускається використання ноутбуків, смартфонів, але лише для цілей, пов'язаних з навчанням. Бажано, щоб на семінарському (практичному) занятті студент використовував підготовлені ним письмові нотатки з питань заняття.

Форми роботи

На лекціях висвітлюється зміст тем кредитного модуля «Людські стосунки». Тематика лекцій наведена у робочій програмі дисципліни.

На семінарських заняттях студенти поглиблюють і розширюють знання з людських стосунків. Тематика семінарських занять наведена у робочій програмі дисципліни. Під час семінарських занять викладач резюмує сильні і слабкі місця у доповідях студентів, вказує на помилки, якщо такі є, дає відповіді на додаткові питання студентів з теми семінарського заняття.

На практичних заняттях студенти поглиблюють і розширюють уміння з людських стосунків. Теми і зміст практичних занять наведено у робочій програмі дисципліни. В процесі практичних занять викладач резюмує сильні і слабкі місця у виконаних студентами тест-вправах, вказує на помилки, якщо такі є, дає відповіді на додаткові питання студентів з теми практичного заняття.

Політика університету

Академічна доброчесність

Політику, стандарти і процедури дотримання академічної доброчесності містять такі регламентуючі документи КПІ ім. Ігоря Сікорського, оприлюднені на сайті Університету: Кодекс честі КПІ ім. Ігоря Сікорського <https://kpi.ua/files/honorcode.pdf>, Положення про систему запобігання академічному плагиату <https://rb.gy/agihij>, а також нормативно-правові документи, офіційні рекомендації, накази та розпорядження, соціологічні дослідження КПІ ім. Ігоря Сікорського, методичні матеріали, освітні курси <https://kpi.ua/academic-integrity>.

Норми етичної поведінки

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у розділі 2 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Поточний контроль: опитування за темою семінарського (практичного) заняття, написання модульної контрольної роботи.

Календарний контроль: проводиться 2 рази за семестр як моніторинг поточного стану виконання вимог силабусу.

Семестровий контроль: залік

Оцінювання та контрольні заходи

Рейтинг студента з дисципліни складається з балів, що він отримує за:

1. Результати роботи на семінарах;
2. Результати роботи на практичних заняттях;
3. Якість виконання модульної контрольної роботи.

Робота студента на 9 семінарських заняттях (ваговий бал за семінар – 3) складає 27% його рейтингу з дисципліни, робота на 9 практичних заняттях (ваговий бал за практичне заняття – 3) складає 27% його рейтингу з дисципліни. Написання модульної контрольної роботи визначає 46% рейтингу.

Студент отримає найвищий рейтинг, якщо він бере активну участь на проведених семінарських заняттях, переважно надає повні та аргументовані відповіді, логічно їх викладає, висловлює власну позицію з дискусійних питань. Пропущені заняття, неточності, неповнота, помилки у відповідях спричиняють зниження рейтингу студента. Належна підготовка студента до семінарського (практичного) заняття займатиме в середньому 2 години.

Викладач оцінює роботу студента на кожному семінарському (практичному) занятті, але конкретна підсумкова кількість балів за роботу на заняттях виставляється викладачем під час першого і другого етапу проміжної атестації – на восьмому і чотирнадцятому тижнях навчання відповідно. Рейтинг студента станом на 8-й тиждень (за результатами роботи на 8 семінарах і практичних заняттях) і 14-й тиждень (за результатами роботи на наступних 14-16 семінарах і практичних заняттях) навчання повідомляється студенту на занятті чи в особистому кабінеті електронного кампусу.

На 15-16 тижні семестру студенти виконують модульну контрольну роботу. МКР виконується на лекційному занятті, тривалість МКР – 45 хвилин. Модульна контрольна робота містить 23 тестових питання, кожне питання містить 3 варіанти відповіді, серед яких правильною є лише одна. Задача студента – уважно прочитати питання та варіанти відповідей, обрати один варіант відповіді (правильний на думку студента) та позначити його у будь-який зручний спосіб.

Студент може оскаржити оцінку викладача, подавши відповідну скаргу викладачу не пізніше наступного дня після ознайомлення студента з виставленою викладачем оцінкою. Скарга розглядатиметься за процедурами, встановленими університетом.

Умови допуску до семестрового контролю:

Зарахування усіх документів, які передбачає даний силабус.

9. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

Рекомендації студентам

Головною метою лекцій є мотивація і організація роботи студентів з навчальним матеріалом протягом навчального семестру.

Вивчення дисципліни проводиться згідно існуючої методики організації навчального процесу у закладах вищої освіти, що передбачає питому вагу самостійної роботи студентів.

Вибір форм і методів самостійної роботи, питань, що виносяться на самостійне вивчення, а також навчальних завдань здійснюється викладачем в залежності від конкретних умов навчання, запитів студентів, змісту і методики організації семінарських і практичних занять.

Лекції проводяться з використанням мультимедійних презентацій (за наявності умов в аудиторії). Працюючи на лекції студенту варто конспектувати основні поняття, ознаки, класифікації, визначення, стереотипи, про які розповідатиме викладач. Якщо студент буде уважно слухати, фіксувати відповідний матеріал, потім прочитає цей текст і застосує його при підготовці до семінару чи практичного заняття, то обсяг засвоєного ним навчального матеріалу і глибина його розуміння збільшуватиметься в рази.

Головними завданнями семінарських занять є розвиток у студентів уміння працювати з науковою та навчальною психолого-педагогічною літературою, готувати доповіді, формулювати та відстоювати власну позицію, приймати активну участь у тематичній дискусії. Готуючись до семінарського заняття студент має обов'язково опрацювати лекційний матеріал певної теми, бажано ознайомитись з додатковими ресурсами в мережі. При виникненні питань, виявленні незрозумілих положень необхідно обов'язково обговорити їх з викладачем. На семінарському занятті навіть добре підготовлений студент не повинен залишатись пасивним спостерігачем, а активно включатись у обговорення питання. Якщо ж студент не ознайомився з навчальним матеріалом, йому варто уважніше слухати виступаючих, і завдяки отриманій інформації намагатись компенсувати недоліки підготовки до заняття. Не слід відмовлятися від відповіді на питання викладача. Навіть якщо студент не знає відповіді, доцільно спробувати відповісти, висловити свою думку, виходячи з власних знань, досвіду, логіки запитання тощо. При цьому не треба боятися помилитися – одним із важливих завдань вивчення гуманітарних дисциплін є вироблення вміння логічно мислити і відповідно висловлювати власні думки.

Проведення практичних занять спрямоване на закріплення теоретичного матеріалу, виначненню студентами своїх сильних і слабких сторін в людських стосунках і, зрештою, формуванню умінь з налагодження стійких продуктивних взаємин з іншими.

Однак, варто пам'ятати, що незнання матеріалу дисципліни є суттєвим недоліком роботи студента і буде негативно впливати на його загальний рейтинг. Відповідальне ставлення до

підготовки на кожне семінарське (практичне) заняття дає змогу не лише правильно засвоїти навчальний матеріал, але й зекономити зусилля при проходженні семестрового контролю.

Дистанційне навчання

Можливе синхронне дистанційне навчання з використанням платформ для відео-конференцій та освітньої платформи для дистанційного навчання в університеті.

Інклюзивне навчання

Допускається.

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено професором кафедри психології і педагогіки, кандидатом психологічних наук, професором ***Винославською Оленою Василівною***

Ухвалено на засіданні кафедри психології та педагогіки (протокол № 14 від 14.05.2025 р.)

Погоджено Методичною комісією ФСП (протокол № 4 від 24.06.2025 р.)

Додаток 1

Рейтингова система оцінювання результатів навчання*(для здобувачів вищої освіти денної форми)*

Рейтинг студента з дисципліни складається з балів, що він отримує за:

1. Результати роботи на семінарах;
2. Результати роботи на практичних заняттях;
3. Якість виконання модульної контрольної роботи.

Система рейтингових (вагових) балів та критерії оцінювання**1. Робота студента на семінарах**

Ваговий бал – 3. Максимальна кількість балів за роботу студента на семінарах дорівнює:

$$3 \text{ бали} \times 9 \text{ сем.} = 27 \text{ балів}$$

Результати роботи студента на семінарах оцінюється за двома показниками: а) виступ на семінарі; б) участь в обговоренні та доповнення.

а) виступ на семінарі

Ваговий бал – 2. Максимальна кількість балів на всіх семінарах дорівнює:

$$2 \text{ балів} \times 9 \text{ сем.} = 18 \text{ балів}$$

Критерії оцінювання:

- 2 – ґрунтовна відповідь, відображення власної позиції;
- 1 – відповідь правильна, але потребує деяких уточнень;

б) участь в обговоренні та доповнення

Ваговий бал – 1. Максимальна кількість балів на всіх семінарах дорівнює:

$$1 \text{ бали} \times 9 \text{ сем.} = 9 \text{ балів}$$

Критерії оцінювання:

- 1 – слухне доповнення, відображення власної позиції;
- 0 – пасивна участь в обговоренні;

2. Робота студента на практичних заняттях

Ваговий бал – 27. Максимальна кількість балів за виконання тест-вправ на практичному занятті дорівнює:

$$3 \text{ бали} \times 9 \text{ пр.} = 27 \text{ балів}$$

Критерії оцінювання:

тест-вправу виконано, наведено докладний аналіз результатів, активна участь в обговоренні	3
тест-вправу виконано, наведено стислий аналіз результатів, пасивна участь в обговоренні	2
тест-вправу виконано без аналізу результатів, пасивна участь в обговоренні	1

3. Виконання модульної контрольної роботи

Ваговий бал – 2. Максимальна кількість балів за виконання МКР дорівнює:

$$2 \text{ бали} \times 23 \text{ тестові завдання} = 46 \text{ балів}$$

Критерії оцінювання:

Правильна відповідь на тестове завдання	2
Неправильна відповідь на тестове завдання	0

Розрахунок шкали (R) рейтингу

Сума вагових балів контрольних заходів протягом семестру складає:

$$R_C = (3 \times 9) + (3 \times 9) + 46 = 100 \text{ балів}$$

Таким чином, рейтингова шкала з дисципліни складає **R = R_C = 100 балів.**Студенти, які набрали протягом семестру рейтинг з кредитного модуля менше **0,6R** зобов'язані виконувати залікову контрольну роботу.Студенти, які набрали протягом семестру необхідну кількість балів (**RD ≥ 0,6R**) мають можливості:

- а) отримати залікову оцінку (залік) так званим "автоматом" відповідно до набраного рейтингу;

б) виконувати залікову контрольну роботу з метою підвищення оцінки. При цьому попередній рейтинг студента з дисципліни скасовується і він отримує оцінку **R₃** тільки за результатами залікової контрольної роботи.

4. Залікова контрольна робота складається з трьох теоретичних питань за тематичними розділами курсу (виконується лише тими студентами, які набрали протягом семестру рейтинг з кредитного модуля менше **0,6R** або бажають виконувати залікову контрольну роботу з метою підвищення оцінки).

Ваговий бал – **33(34)** бали.

Критерії оцінювання I та II питання:

грунтовне розкриття теоретичного питання, відображення власної позиції	33
грунтовне розкриття теоретичного питання	22
розкриття теоретичного питання потребує доповнення	11
розкриття теоретичного питання містить багато помилок	3

Критерії оцінювання III питання:

Здійснено ґрунтовний аналіз, відображено власну позицію, наведено приклад	34
Здійснено ґрунтовний аналіз, відображено власну позицію	22
Здійснено правильний аналіз без відображення власної позиції	11
Здійснено поверхневий аналіз ситуації	3

Максимальна кількість балів за виконання залікової контрольної роботи дорівнює:

$$R_3 = 33 + 33 + 34 = 100 \text{ балів}$$

Приклади:

Варіант № 1

1. Що таке коригування ставлення? Які ви можете назвати рівні коригування?
2. Охарактеризуйте основні форми ділового спілкування в організації.
3. Проаналізуйте конкретну ситуацію.

Варіант № 2

1. Що, на вашу думку, є основою нормальних взаємовідносин?
2. Охарактеризуйте типи психологічного клімату, які можуть існувати в організації.
3. Аналіз конкретної ситуації.

Для отримання студентом відповідних оцінок (**ECTS** та традиційних) за результатами роботи в семестрі його рейтингова оцінка **RD** переводиться згідно з таблицею 1:

Таблиця 1

Таблиця відповідності рейтингових балів оцінкам за університетською шкалою:

Кількість балів	Оцінка
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

Перелік питань до залікової контрольної роботи

1. Назвіть три основні форми спілкування.
2. Дайте визначення поняття "атитюд".
3. Чому важливо зберегти позитивне ставлення?
4. Дайте три характеристики службових взаємовідносин.
5. Що, на вашу думку, є основою нормальних взаємин?
6. Охарактеризуйте "горизонтальні" та "вертикальні" службові взаємовідносини?
7. Як урівноважити горизонтальні та вертикальні взаємовідносини?
8. Назвіть три основні особистісні якості, які повинен мати керівник?
9. Які типи психологічного клімату можуть існувати в організації?
10. Як можна охарактеризувати теорії Х та У з точки зору типів психологічного клімату, які вони обґрунтовують?
11. Які фактори свідчать про наявність конфліктів у взаємовідносинах?
12. Що таке поріг толерантності (терпіння)?
13. Як ви розумієте теорію взаємовигідних стосунків?
14. Поясніть поняття "фрустрація".
15. Чи можна пристосуватися до стану фрустрації? Яким чином?
16. Які форми агресії ви вважаєте небезпечними для взаємин?
17. Назвіть причини, за якими запізнення та відсутність на робочому місці неможливі.
18. У якому випадку відсутність працівників на роботі вважається виправданою?
19. Як можуть відбитися пропуски та запізнення на службових взаєминах?
20. Вкажіть п'ять найпоширеніших помилок в міжособистісному спілкуванні:
21. Яка проблема є актуальною для 90 відсотків учасників спілкування?
22. Що є важливим, коли ви слухаєте керівника?
23. Чи вважаєте ви, що ідеальні стосунки із співробітниками є можливими?
24. Які причини щодо порушення взаємостосунків?
25. Яким має бути перший крок для поновлення стосунків?
26. Що таке коригування ставлення? Які ви можете назвати рівні коригування?
27. Поясніть поняття "емоційний зрив".
28. Що таке "гумор" та яка його функція в коригуванні поглядів?