



Тренінг з комунікативних навичок та командної взаємодії

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	<i>28 Публічне управління та адміністрування</i>
Спеціальність	<i>281 Публічне управління та адміністрування</i>
Освітня програма	<i>Адміністративний менеджмент</i>
Статус дисципліни	<i>Вибіркова</i>
Форма навчання	<i>заочна</i>
Рік підготовки, семестр	<i>2 курс, осінній семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>4 кредити ЕКТС / 120 годин, лекції 6 год., практичні заняття 2 год., самостійна робота 112 год.</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>Залік / модульна контрольна робота</i>
Розклад занять	<i>http://roz.kpi.ua/</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор, практичні / семінарські заняття: канд. пед. наук, ст. викладач кафедри Тимошенко Наталія Євгенівна, tim.nata.e@gmail.com Практичні / семінарські заняття – канд. пед. наук, ст. викладач кафедри, Тимошенко Наталія Євгенівна tim.nata.e@gmail.com</i>
Розміщення курсу	<i>https://classroom.google.com/c/NzQxMjYwNDk5NTcy</i>

Програма навчальної дисципліни

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

Сучасний світ постійно змінюється, що вимагає від фахівців не лише професійних знань, але й розвитку м'яких навичок (soft skills), серед яких комунікативні навички та командна взаємодія відіграють ключову роль. Уміння ефективно спілкуватися, слухати, аргументувати свою позицію, розв'язувати конфлікти та працювати у команді є важливими для успішної соціальної інтеграції та професійного розвитку.

Розвиток комунікативних компетенцій дозволяє забезпечити якісну взаємодію між людьми у професійному середовищі, уникати непорозумінь та сприяти ефективному вирішенню завдань. Командна робота, своєю чергою, сприяє побудові взаємної довіри, підвищенню продуктивності та досягненню спільних цілей у будь-якій сфері діяльності.

Для студентів розвиток цих навичок є особливо актуальним, оскільки їхня професійна діяльність пов'язана з постійною взаємодією з клієнтами, колегами та іншими зацікавленими сторонами. Тренінг з комунікативних навичок та командної взаємодії спрямований на формування цих компетенцій, що допоможе майбутнім фахівцям бути ефективними у вирішенні соціальних питань та налагодженні взаємодії у мультидисциплінарних командах.

Метою вивчення освітнього компоненту «Тренінг з комунікативних навичок та командної взаємодії» є ознайомлення студентів з базовими положеннями теорії спілкування та на підставі цієї інформації формування у них навички ефективної взаємодії.

Предметом освітнього компоненту «Тренінг з комунікативних навичок та командної взаємодії» є базові категорії спілкування; розвиток навичок активного слухання; прийоми вербального та невербального спілкування; розвиток навичок безконфліктного спілкування, подолання конфліктів; уміння працювати у команді.

Освітній компонент «Тренінг з комунікативних навичок та командної взаємодії» спрямовано на розвиток м'яких навичок студентів, які необхідні для ефективної професійної діяльності. Програма орієнтована на формування здатності студентів налагоджувати професійну комунікацію, активно слухати, висловлювати власну думку, працювати у мультидисциплінарних командах, а також успішно долати конфліктні ситуації.

Особливу увагу приділено розвитку таких компетенцій, як: міжособистісна комунікація; командна взаємодія; управління конфліктами; побудова довіри та емоційного інтелекту; навички фасилітації та ведення переговорів.

Цей компонент є практико-орієнтованим і враховує специфіку роботи публічного управління, дозволяє студентам набутти практичного досвіду, що сприятиме їхній професійній реалізації та підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці.

Згідно з програмою навчальної дисципліни у здобувачів вищої освіти посилюються та розвиваються наступні елементи компетентностей та результатів навчання, серед яких:

- результат навчання: Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.
- загальна компетентність: Навички міжособистісної взаємодії.
- фахова компетентність: Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.

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

Для успішного засвоєння змісту даного ОК потрібно: вільне володіння українською мовою, а також опанування такими освітніми компонентами/кредитними модулями як: «Українська мова за професійним спрямуванням», «Критичне мислення» бакалаврського рівня.

Серед освітніх компонентів, які базуються на результатах навчання з даної дисципліни є: «Психологія управлінської взаємодії».

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль І. ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Основи комунікації: поняття, види та бар'єри. Визначення Що таке комунікація? Роль комунікації в професійній діяльності. Види комунікації: вербальна: мова, інтонація, риторика; невербальна: жести, міміка, зоровий контакт; письмова: повідомлення, звіти, електронна пошта. Приклади застосування кожного виду у професійних ситуаціях. Бар'єри комунікації: персональні: емоції, стрес, упередження; середовищні: шум, незрозумілі інструкції; культурні: мова, різниця у цінностях. Розбір реальних кейсів із професійної діяльності. Активне слухання та зворотний зв'язок як ключові елементи ефективної комунікації. Що таке активне слухання і чому воно важливе? Зворотний зв'язок: види та значення у професійній взаємодії. Основи активного слухання. Техніки: парафраз, уточнення, резюмування. Уміння ставити відкриті запитання. Приклади з реального життя (включаючи комунікацію з клієнтами). Зворотний зв'язок. Позитивний та конструктивний зворотний зв'язок. Правила ефективного фідбеку (метод «Позитив-Розвиток-Позитив»). Аналіз типових помилок у наданні зворотного зв'язку.

Змістовий модуль ІІ. ОСНОВИ КОМАНДОУТВОРЕННЯ

Команда: оцінка та розвиток. Теоретичні підходи командування. Що таке команда. Основні ознаки команди. Чи тотожні поняття «команда» і «колектив»? Командоутворення та

позитивні зрушення. Мета та завдання командоутворення. Принципи роботи команди. Види командоутворення. Групова динаміка та її оцінка. Структура ефективної команди: ролі, завдання, взаємодія. Групова та командна динаміка. 10 кроків створення команди. Етапи розвитку команди: формування: знайомство, перші завдання; штормування: вирішення конфліктів, боротьба за лідерство; нормування: визначення правил взаємодії; виконання: високий рівень співпраці, досягнення результатів; розпад (якщо необхідно): завершення проекту, рефлексія. Особливості команди. Плюси та мінуси роботи в команді. Технологія та практика створення команди.

Змістовий модуль III. ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМАНДНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Принципи та аспекти ефективної командної взаємодії. Поняття що таке командна взаємодія? Важливість командної роботи для досягнення спільної мети. Принципи ефективної командної взаємодії: комунікація: спілкування; відкрите та чесне взаємна підтримка: допомога, зворотний зв'язок, розвиток одне одного; довіра: створення безпечного середовища для обміну ідеями; розподіл ролей: відповідність ролі здібностям і навичкам учасників. Аспекти командної взаємодії – розподіл ролей: огляд основних командних ролей (за моделлю Р. Белбіна). Як розпізнати сильні сторони учасників та адаптувати їх до відповідних ролей. Чому важливо мати збалансовану команду з різними типами ролей. Комунікація в команді: ключ до взаєморозуміння та успіху. Значення комунікації в команді. Комунікація як основа взаєморозуміння та успіху команди. Роль комунікації у досягненні спільних цілей. Вплив ефективної комунікації на командний дух і продуктивність. Комунікаційні стилі в команді. Різні стилі спілкування: агресивний, пасивний, асертивний. Як адаптувати свій стиль до конкретної ситуації та членів команди.

Змістовий модуль IV. РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КОМАНДНОГО ЛІДЕРСТВА

Епоха SHIVA як виклик для лідерів. Роль лідера в епоху SHIVA. Що таке SHIVA, її значення та актуальність у сучасному середовищі. Огляд концепції SHIVA. Розуміння ключових аспектів SHIVA. Основні ролі лідера в умовах змін. Компетенції сучасного лідера. Емоційний інтелект: вміння розуміти себе та інших. Гнучкість мислення: швидке реагування на зміни. Культурна чутливість: управління різноманітністю у командах. Технологічна грамотність: інтеграція сучасних технологій. Екологічна та соціальна відповідальність. Виклики для лідера в епоху SHIVA. Основні лідерські якості. Стилi та моделі лідерства. Сфери лідерства. Практичні аспекти лідерства в епоху SHIVA. Лідерство як ключ до стійкості та успіху. Постійне навчання і розвиток як базова стратегія лідера. Вплив сучасного лідера на майбутнє команди та організації.

4. Навчальні матеріали та ресурси

Наведено перелік рекомендованих джерел, навчальних матеріалів та ресурсів для засвоєння матеріалу, що розглядається на лекційних та семінарських заняттях.

Базова література

1. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Сучасні тренінгові технології розвитку особистості в освіті. Київ. 2022. 184 с.
2. Кокун О. М., Корніяка О.М., Панасенко Н.М. Сприяння підвищенню життєстійкості фахівців соціономічних професій: методичні рекомендації. Київ-Львів : Видавець Вікторія Кундельська, 2021. 84 с.
3. О'Коннелл Ш., Медені А. Посібник для тренера: як підготувати та провести тренінг, що матиме вплив. 122 с. <https://www.ndi.org/sites/default/files/Manual%20for%20trainers.pdf>
4. Тимошенко Н.Є., Ніколаєв Л.О., Курганська Т.В. Тренінгові вправи для початківців і професіоналів: метод. посіб. / Під наук. ред. Л.О. Ніколаєва. Київ: 7БЦ, 2023. 150 с.
5. Тимошенко Н.Є., Братасюк Г., Винокурова І. Тренінгові вправи для початківців і професіоналів. Книга 2: навч.-метод. посіб. / За наук. ред. Л. Ніколаєва. Київ: 7БЦ, 2024. 160 с.
6. Тимошенко Н.Є., Ніколаєв Л., Бех Ю. Технології тренінгу: мистецтво мотивації: навч.-метод. посіб. / За наук. ред. Л. Ніколаєва. Київ: 7БЦ, 2024. 164 с.

7. Тренінги з розвитку професійної компетентності андрагогів: практичний посібник. К.: ШООН імені Івана Зязюна НАПН України, 2021. 407 с.

Допоміжна література

1. Виноградова О. В. Групова динаміка і комунікації: навчальний посібник. Київ: ДУТ, 2018. 223 с. URL:<http://www.dut.edu.ua/ua/lib/1/category/1097>
2. Горбунова В. В. Психологія командотворення: Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 380 с.
3. Романова Н. Ф., Тимошенко Н. Є. Спілкування з людьми похилого віку: методичні матеріали до тренінгу. К. : Вид-во «51 Паралель», 2018. 156 с.
4. Психологія тимбіндингу: навчальний посібник / За заг. ред. Романовського О.Г., Калашникової С.В. Харків : «Друкарня Мадрид», 2017. 92 с.
5. Психологічний тренінг «Створення команди»: посібник / За заг. ред. Я. Б. Сподара. К.: Друкарня ІВЦ НГУ, 2016. 20 с.: URL: http://books.ndcnangu.co.ua/knigi/posibnyk_treninh_stvorennia_komandy.pdf
6. Тимошенко Н. Є., Романова Н. Ф. «Лабораторія успіху» в роботі з людьми похилого віку: практичні рекомендації. Київ: Вид-во РПА «51 Паралель», 2023. 114 с.
7. Тимошенко Н. Є. Вступ до спеціальності: соціальна робота. Модуль 2: навч. посіб. / Тимошенко Н. Є. К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2014. 245 с.

Додаткові ресурси

1. Командотворення: корисні інструменти та кейси URL: <https://prohr.rabota.ua/komandoutvorennia-korisni-instrumenti-ta-keys/>
2. Світова цифрова бібліотека: URL: <https://www.wdl.org/ru/>
3. Europeana – європейська цифрова бібліотека URL: <http://www.europeana.eu/portal/>
4. ROAR (Registry of Open Access Repositories) – доступ до репозитаріїв з усього світу: URL:<http://roar.eprints.org/>

Навчальний контент

5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

З метою оволодіння навчальним матеріалом та формування у здобувачів першого (освітньо-наукового) рівня вищої освіти відповідних компетентностей, навчання здійснюється на основі студентоцентрованого підходу та стратегії взаємодії викладача і здобувача із застосуванням активних, інтерактивних та цифрових методів навчання.

Усі методи навчання опосередковано спрямовані на формування навчально-стратегічної компетентності студента, зокрема на розвиток метакогнітивної свідомості (процес організації, реалізації, контролю та корегування своєї освітньої діяльності).

Лекційні заняття

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І. КОНФЛІКТНІСТЬ ТА ВИДИ КОНФЛІКТІВ

Лекція 1. Конфліктність та види конфліктів. Способи вирішення конфліктів

1. Усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту. Конфлікт: поняття та предмет вивчення. Позитивні сторони конфліктів.
2. Види конфліктів, природи їх походження та вирішення шляхом аналізу проблемних ситуацій («Шість капелюхів де Боно»).
3. Крива конфлікту та її наслідки. Сигнали конфлікту.
4. Стадії вирішення конфліктів.
5. Техніки, які знижують напругу. Техніки, які підвищують напругу.
6. Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення у групі.
7. Конфліктогени.
8. Засоби запобігання ескалації конфліктів/конфліктних ситуацій.

Лекція 2. Управління конфліктами

1. Техніки управління конфліктною ситуацією. Способи врегулювання конфліктів. Основні напрямки застосування методів подолання конфліктів.
2. Основні міжособистісні стратегії вирішення конфліктів.
3. Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф. Джонсона. Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики.
4. Розгляд кейсів, які пов'язані з конфліктами у професійній діяльності.

Лекція 3. Комунікації та комунікативні компетенції. Побудова успішної комунікації

1. Проблеми у спілкуванні та взаємодії з різними категоріями клієнтів. Поняття «комунікація» та «комунікативна компетенція».
2. Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні. Функції комунікації.
3. Аналіз вміння слухати та почути партнерів, колег та клієнтів у процесі комунікацій.
4. Поняття «Активне слухання». Види активного слухання. 3. Гендерні особливості слухання. Прийоми та рівні активного слухання
5. Правила безконфліктного спілкування. Секрети ефективного спілкування. Бар'єри та рекомендації щодо спілкування з однієї із категорій клієнтів як люди похилого віку.

Практичні заняття

Практичне заняття. Толерантність як засіб попередження конфліктних ситуацій

1. Наявність стереотипів, як негативно впливають на життя клієнтів. Вплив навішування стереотипів та ярликів на ставлення різних категорій клієнтів.
2. Толерантність як ресурс соціального розвитку щодо відношення до різних категорій клієнтів.
3. Презентація розробки програми тренінгового заняття.

6. Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота здобувача ВО в рамках освітнього компоненту «Тренінг з попередження конфліктних ситуацій» включає комплекс тематичних питань для роздумів і практичних завдань, спрямованих на самоконтроль знань та організацію самопідготовки студентів.

Теми для самостійного опрацювання:

Тема. Використання маніпуляції у спілкуванні.

1. Що таке маніпуляція людиною.
2. Фактор маніпулювання.
3. Види маніпуляції.

Тема. Спілкування зі «складними» клієнтами

1. Хто такі «складні» клієнти і що з ними робити.
2. Типова поведінка «складних» клієнтів.
3. Поширені типи «складних клієнтів»
4. Спілкування зі «складними» клієнтами.

З дисципліни передбачена навчальним планом домашня контрольна робота (ДКР). ДКР виконується студентом заочної форми навчання письмово у електронному форматі самостійно на протязі семестру. ДКР складається з

1. Розробки програми та змісту тренінгового заняття;
2. Розробки пам'ятки/буклету з попередження конфліктних ситуацій для фахівців відповідної сфери.

Перелік тем для розробки програми тренінгового заняття

Конструктивний конфлікт у стресовій обстановці.

Способи вирішення конфліктів.

Управління конфліктами.
Маніпуляція та захист від неї.
Комунікації та комунікативні компетенції.
Побудова успішної комунікації.
Особливості спілкування з конфліктними людьми.

Політика та контроль

7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Відвідування занять. Відвідування лекцій, практичних/семінарських занять, а також відсутність на них, не оцінюється. Однак, студентам рекомендується відвідувати заняття, оскільки на них викладається теоретичний матеріал та розвиваються навички, необхідні для отримання позитивних результатів вивчення дисципліни.

Вагома частина рейтингу студента формується через активну роботу на практичних/семінарських заняттях. Система оцінювання орієнтована на отримання балів за активність студента, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички. Тому відсутність на практичних/семінарських заняттях не дає можливість студенту отримати бали до семестрового рейтингу.

Пропущені контрольні заходи. Якщо контрольні заходи пропущені з поважних причин (хвороба або вагомі життєві обставини), студенту надається можливість виконати контрольне завдання протягом найближчого тижня. Повторне виконання контрольних завдань не допускається.

Академічна доброчесність. Політика та принципи академічної доброчесності, які лежать в основі роботи за курсом «Вступ до спеціальності та професійна етика», визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

Процедура з питань запобігання та виявлення плагіату в академічних текстах за авторства здобувачів, дотримання вимог наукової етики та поваги до інтелектуальних надбань, відповідальності за порушення загальноприйнятих правил цитування визначена у «Положенні про систему запобігання академічному плагіату в КПІ ім. Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://osvita.kpi.ua/node/47>.

Політика використання штучного інтелекту та її засади регламентуються наказом «Політика використання штучного інтелекту для академічної діяльності в КПІ ім. Ігоря Сікорського. Детальніше: <https://osvita.kpi.ua/node/1225>.

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

Семестровий контроль з дисципліни передбачений у вигляді заліку, тому PCO включає оцінювання заходів поточного контролю з дисципліни впродовж семестру.

Основними видами навчальних занять є лекція і практичне заняття.

Рейтингова оцінка здобувача складається з балів, отриманих здобувачем за результатами заходів поточного контролю і заохочувальних балів.

Згідно з «Положенням про систему оцінювання результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського» заборонено оцінювати присутність або відсутність здобувача на аудиторному занятті, в тому числі нараховувати за це заохочувальні або штрафні бали.

Поточний контроль проводиться впродовж семестру у процесі навчання для перевірки рівня теоретичної й практичної підготовки здобувачів на кожному етапі вивчення освітнього компонента.

№ з/п	Контрольний захід	%	Ваговий бал	Кіл-ть	Всього
1.	Презентація чи доповідь	20	20	1	20
2.	Участь у обговоренні питань на практичному занятті	20	20	1	20
3.	МКР	60	60	1	60
Всього					100

Результати поточного контролю заносяться викладачем у модуль «Поточний контроль» АС Електронний кампус.

Система рейтингових балів та критерії оцінювання

1. Робота на практичному занятті:

Максимальна кількість балів на практичному занятті дорівнює 40 балів.

До видів робіт відносяться: презентація чи доповідь;

участь у обговоренні питань на практичному занятті;

Доповідь (презентація) на семінарському занятті. Ваговий бал – 20. Кількість доповідей - 1. (Максимальна кількість балів - 20).

Участь у обговоренні питань. Ваговий бал – 20. Кількість відповідей - 1. (Максимальна кількість балів - 20).

Чотири рівні оцінювання:

– повна відповідь – студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в заданому обсязі, правильно і обґрунтовано приймає необхідні рішення в різних комунікативних ситуаціях — 20 - 19 балів;

– достатньо повна відповідь або повна відповідь з несуттєвими недоліками, які допускає студент –18-12 балів;

– неповна відповідь, студент засвоїв основний теоретичний матеріал, але допускає неточності -11 - 5 бали;

— відповідь не відповідає вимогам, які вказані вище – 0 балів.

2. Виконання модульної контрольної роботи:

Ваговий бал - 60.

60 - 50 балів – матеріал викладено в певній логічній послідовності, що свідчить про глибоке розуміння суті питання, ознайомлення студента не лише з підручником , а й додатковою літературою; висловлення студентом власної позиції щодо дискусійних проблем, якщо такі порушуються у питанні; студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу.

49 -40 балів – не зовсім повна або не достатньо чітка відповідь на всі поставлені питання, що свідчить про правильне розуміння суті питання, ознайомлення студента з матеріалом лекцій та підручника; незначні неточності у відповідях.

39-30 балів – відсутність відповіді на певні питання, або неправильна відповідь на них, що свідчить про поверхове ознайомлення студента з навчальним матеріалом або значні похибки у відповідях.

0 балів – «незадовільно», тобто незасвоєння окремих тем.

Заохочувальні бали передбачені за виконання творчих робіт з дисципліни (наприклад, участь у конференції із публікацією тез, в університетських профільних олімпіадах, участь у конкурсах студентських наукових робіт, написання статті, розробці тренінгової програми тощо).

Критерій	Ваговий бал
Участь у конференції із публікацією тез / творче завдання тощо	10

Штрафні бали не передбачені.

Заохочувальні бали не входять до основної шкали РСО, а їхня сума не може перевищувати 10% рейтингової шкали.

Семестровий контроль: ЗАЛІК

Семестровий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу.

Здобувач отримує позитивну залікову оцінку за результатами роботи в семестрі, якщо має підсумковий рейтинг за семестр не менше 60 балів та виконав умови допуску до семестрового контролю.

Умови допуску до заліку: рейтинг ≥ 36 балів

Не виконані умови допуску → Не допущено.

< 60 балів → залікова к/р +співбесіда.

≥ 60 балів = оцінка (відмінно, дуже добре, добре, задовільно, достатньо, незадовільно).

Оцінка може бути підвищена за бажанням за рахунок виконання залікової к/р. +співбесіда. Залік проводиться в період останніх двох тижнів теоретичного навчання у семестрі, як правило, на останньому за розкладом занятті з навчальної дисципліни. Результати контрольних заходів доступні до ознайомлення авторизованим користувачам в їх особистих кабінетах автоматизованої інформаційної системи «Електронний кампус».

Принцип визначення підсумкової оцінки. Рейтингова оцінка доводиться до здобувачів на передостанньому занятті з дисципліни в семестрі. Здобувачі, які виконали всі умови допуску до заліку і мають рейтингову оцінку 60 та більше балів, отримують відповідну до набраного рейтингу оцінку без додаткових випробувань.

Якщо оцінка, отримана за залікову контрольну роботу менша ніж за рейтингом, попередній рейтинг здобувача скасовується і він отримує оцінку з урахуванням результатів залікової контрольної роботи.

Зі здобувачами, які виконали всі умови допуску до заліку та мають рейтингову оцінку менше 60 балів, а також з тими здобувачами, хто бажає підвищити свою рейтингову оцінку, на останньому за розкладом занятті з дисципліни в семестрі викладач проводить семестровий контроль у вигляді залікової контрольної роботи (письмова) + співбесіда.

Максимальна сума балів складає **100**.

Сума балів переводиться у систему оцінювання згідно з таблицею.

Таблиця переведення рейтингових балів до оцінок 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

Процедура оскарження результатів контрольних заходів. Студенти мають можливість підняти будь-яке питання, яке стосується процедури контрольних заходів та очікувати, що воно

буде розглянуто згідно із наперед визначеними процедурами. Студенти мають право оскаржити результати контрольних заходів після ознайомлення з результатом, але обов'язково аргументовано, пояснивши з яким критерієм не погоджуються відповідно до оціночного.

9. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)

Орієнтовний перелік питань на залік, в рамках яких сформовані тестові завдання

1. Визначення поняття «конфлікт», сторони та наслідки конфлікту
2. Позитивні сторони конфлікту
3. «Крива конфлікту» для більш кращого розуміння як протікає конфліктна ситуація та стадії вирішення конфлікту
4. Що таке «сигнали конфлікту», як їх розпізнати.
5. Підходи до вирішення конфліктів
6. Перерахуйте техніки, які знижують напругу та попереджають конфліктні ситуації та в чому плюси даних технік.
7. Перерахуйте техніки, які підвищують напругу та сприяють конфлікту та в чому мінуси даних технік.
8. Охарактеризуйте основні міжособистісні стратегії вирішення конфліктів
9. У чому суть стратегій вирішення конфліктних ситуацій, умови ефективного використання даних стратегій. Назвіть недоліки кожної стратегії.
10. Застосовувати різні стратегії вирішення конфліктних ситуацій у практичній діяльності
11. Охарактеризуйте стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики «Сова чи Акула? А який ти у конфліктній ситуації?» (діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона)
12. Що таке «Конфліктогени», їх вплив на конфліктну ситуацію
13. Як запобігти ескалації конфлікту
14. Перерахуйте типи «конфліктантів». Надайте характеристику кожному типу «конфліктантів».
15. Як спілкуватися з кожним типом «конфліктантів».
16. Методи спілкування з «важкими людьми».
17. Надайте рекомендації як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності
18. Охарактеризуйте правила безконфліктного спілкування.
19. Надайте визначення поняття «комунікативна компетенція». Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні.
20. Визначити основні дії або поведінку, яка б сприяла кращому взаєморозумінню із клієнтами.
21. Дайте визначення поняття «маніпуляція». Види маніпуляції.
22. Надайте приклади ситуацій, пов'язаних з маніпуляціями з боку клієнтів.
23. Охарактеризуйте топ-10 фраз, які видають по-справжньому токсичну людину
24. Охарактеризуйте навички уважного слухання, уміння проявляти зацікавленість та емпатію впродовж усього процесу спілкування з клієнтом.
25. Надати інформацію про активне слухання та його види. Прийоми активного слухання..

Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):

Складено старшим викладачем кафедри філософії, канд. пед. наук (13.00.05),

Тимошенко Наталією Євгенівною.

Ухвалено кафедрою філософії (протокол № 1 від 27.08.2024 р.)

Погоджено Методичною комісією факультету соціології і права (протокол № 1 від 29.08.2024 р.)