

Лекція № 1

з навчальної дисципліни Групова динаміка та комунікації

Модуль 1. Основи ефективної роботи з колегами, знайомство з мотивацією людей, концепції групової динаміки.

Тема 1.1	Введення в дисципліну Групова динаміка. Концепції і моделі розвитку малої групи
Мета заняття	Ознайомити студентів з поняттям групової динаміки, розкрити концепцію розвитку малої групи
Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН	
Платформи Google Meet, Moodle	

Час – 2 години

План проведення лекції

Структура лекції	Відведений час	Методичні вказівки
1 Організаційна частина - привітання; - визначення присутності студентів на занятті.	5 хв.	Включає в себе: привітання, яке має на меті привернути увагу, забезпечити контакт лектора з аудиторією; визначення присутності студентів на занятті
2 Актуалізація опорних знань, перевірка вивченого матеріалу та мотивація навчальної діяльності студентів 1 Поняття колективної роботи 2 Поняття роботи 3-4 особи	10 хв. 10 хв.	Включає в себе: вступне зауваження, мотивацію актуальності теми, перевірку попереднього матеріалу, формулювання мети лекції, огляд головних питань теми(вказати питання та завдання для перевірки знань студентів)
3 Основна частина (викладення навчальних питань лекції) 1 Групова динаміка. 2 Концепції та моделі малої групи	25 хв. 25 хв.	Головне місце приділяється викладенню основного змісту матеріалу теми, його аналізу, узагальненню висунутих положень. Для успіху лекції важливе значення має поділ матеріалу на розділи, основні питання
4 Заключна частина Домашнє завдання: [1] с. 164-171 Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття	5 хв.	Включає в себе: узагальнення, теоретичні фактичні висновки, закріплення вивченого на лекції матеріалу

Література

1 Виноградова, О.В. Групова динаміка та комунікації [Електронний ресурс] / О.В. Виноградова. – Київ.: ДУТ, 2018. – 223с.

Навчальні матеріали лекції

ВСТУП

В глобальній економіці ефективне управління бізнесом здійснюється за рахунок застосування програмного забезпечення (ПЗ), яке є засобом досягнення зниження часу і вартості створення продуктів і послуг. Висока швидкість зміни комп'ютерних та програмних технологій створює потребу в нових програмних продуктах, тому сьогодні, як ніколи, актуальною є неув'язка підвищення якості підготовки спеціалістів в галузі програмної інженерії.

Програмна інженерія – галузь комп'ютерних науки і технології, яка займається побудовою програмних систем, настільки величавих і складних, що для цього необхідна участь узгоджених команд розробників різноманітних спеціальностей та кваліфікацій. Аналіз ринку праці в галузі програмної індустрії дозволив виділити протиріччя між рівнем підготовки спеціалістів і вимогами роботодавців, а також між необхідністю розробки якісного програмного забезпечення (ПЗ) і відсутністю на ринку праці компетентних спеціалістів.

На вимоги часу до рівня підготовки спеціалістів в навчальні програми в галузі програмної інженерії за спеціальністю 5.05010301 «Розробка програмного забезпечення» передбачено вивчення навчальної дисципліни «Групова динаміка і комунікація», яка належить до нетехнічних обов'язкових дисциплін і спрямована на розвиток у майбутніх фахівців цієї галузі додаткових професійних якостей гуманітарно-соціального норову.

Чудові люди створюють чудові програми. Вони формують вимоги, відлагоджують технологію і дотримуються графіків. Вони тестують, документують і супроводжують продукт. Їх ідеї, професіоналізм та ентузіазм визначають успіх або крах розробки. В процесі розробки програмного забезпечення (ПЗ) спеціалісти виконують різноманітні види діяльності, пов'язані з аналізом, проектуванням, конструюванням, реалізацією, тестуванням і супроводженням програмного продукту.

У групі вони можуть виконувати певні ролі по відношенню одне до 1-го. Роль у цьому випадку розглядається як тимчасове призначення співпрацівнику набору функцій в межах відповідного проекту. Одержання ролі означає делегування повноважень для виконання певних функцій і прийняття відповідальності за результати виконання даних функцій. Роль може вимагати різних функцій; окремі функції можуть бути властиві декільком ролям.

1 Групова динаміка

Групова динаміка охоплює всі види колективної взаємодії у групі. Йдеться про такі процеси, як групова згуртованість, влада, прийняття рішення, зміна влади, спосіб реагування на інші групи та ін. Більшість з них відбувається тільки в малій соціальній групі.

Групова динаміка (грец. *dunamicos* — сильний) — сукупність процесів, що відбуваються в малій групі і характеризують її з точки зору руху, розвитку та функціонування.

Соціальна психологія звертає увагу передусім на те, як мала група формується, розвивається, досягає вершини або зникає чи модифікується. Термін “групова динаміка” спочатку використовувався для позначення створеної К. Левіним наукової школи (школа групової динаміки), що тлумачила групу як динамічне ціле.

Описуючи її властивості, вчений використовував такі закони:

1 Ціле домінує над частинами. Це означає, що групу не можна розглядати як суму індивідів, оскільки вона часто змінює їх індивідуальну поведінку. Ззовні легше впливати на групу загалом, ніж на поведінку окремих індивідів. За таких умов кожен індивід визнає свою залежність від інших належних до групи індивідів;

2 Окремі елементи об’єднуються у ціле. Отже, основою групи є взаємозалежність індивідів, які охочіше приєднуються до груп, з якими себе ототожнюють, а не до тих, від яких залежать, залишаючись серед осіб, до яких відчувають свою належність, навіть якщо їх поведінка є недружньою.

Пізніше ці міркування і висновки були підтверджені емпірично, що дало змогу з’ясувати закономірності функціонування і розвитку груп різної спрямованості. Механізми групової динаміки забезпечують збалансованість між силами розвитку і стабілізації. Залежно від сповідуваних принципів виокремлюють і класифікують різну їх кількість. За одним із підходів до психологічних механізмів групової динаміки зараховують:— ідіосинкразійний (грец. *idios* — особливий, незвичний і *synkrasis* — змішування) кредит лідера. Феномен “ідіосинкразійного кредиту” є своєрідним дозволом групи на поведінку, яка відхиляється від групових норм.

Передусім його надають суб’єкту з високим статусом у групі, оскільки вважається, що він більше, ніж інші, орієнтується на групу, впроваджує інновації, найкомпетентніший. Наприклад, лідерам, які зробили вагомий внесок у життєдіяльність групи, дозволено у своїй поведінці відхилятися від групових норм, експериментувати з новими можливостями. За умови коли такі експерименти з цілями, способами їх досягнення, новими формами

міжособистісної взаємодії більшість груп визнає і схвалює як позитивні, їх результати можуть стати новою груповою нормою.

Цей механізм сприяє створенню передумов для переходу групи на вищий рівень розвитку — розв'язання внутрігрупових суперечностей. Виокремлюють такі типи суперечностей між зростаючими потенційними можливостями групи та її актуальною діяльністю; між зростаючим прагненням учасників групи до самореалізації та самоствердження і одночасно посиленими тенденціями входження особистості до групової структури, інтеграції її з групою; між реальною поведінкою лідера і очікуваннями від неї (ця суперечність зводиться до з'ясування причин розвитку групи через конфлікт між лідером і послідовниками, тобто враховується тільки один аспект розвитку групи).

Внутрігруповий конфлікт є потенційною можливістю просування групи до вищих рівнів і сприяє розвитку групи за конструктивного розв'язання суперечностей;— психологічний обмін. Полягає у наданні групою більш високого психологічного статусу індивідам, котрі зробили вагомий внесок в її життєдіяльність.

Різновидом психологічного обміну є ціннісний обмін. Відповідно корисні дії, адресовані як окремим членам, так і групі позначають поняттям “ціннісний внесок індивіда”. У процесі групового функціонування активна участь індивіда (індивідів) у досягненні групової цілі, реалізації групових цінностей “обмінюється” на високий груповий статус. Розвиток групи відбувається через реальні групові дії, внаслідок чого, спираючись на оцінку вкладів у спільну справу, стає очевидною диференціація індивідуальних групових позицій (статусна диференціація).

Зовні простіша, але детальніша класифікація, що має своїми елементами дві групи протилежно спрямованих взаємозалежних механізмів групової динаміки.

1 Механізми розвитку:

- ідіосинкразійний кредит лідера;
- нормативний вплив меншості. Цей механізм розвитку сприяє зростанню пізнавальної активності членів групи, нерідко призводить до зміни групових цілей, способів їх досягнення;
- внутрігруповий конфлікт. Спрямований на розв'язання існуючих у групі суперечностей. Якщо його характер конструктивний, то група має потенційну можливість розвиватися, вдосконалювати форми і методи роботи;
- ефекти поляризації і зсуву до ризику. Виникають у процесі прийняття групового рішення. їх відносять до механізмів розвитку, оскільки вони сприяють обміну думками, обговоренню суперечностей, пропонують варіанти вибору під час групової дискусії.

2 Механізми стабілізації:

— конформність (лат. *conformis* — подібний). Цей феномен тлумачиться як схильність піддаватися реальному чи уявному тиску групи. Така поступливість виявляється у зміні поглядів та поведінки індивіда відповідно до точки зору більшості. Згідно з цим трактуванням *конформність* — це механізм стабілізації, який забезпечує перемогу прийнятих більшістю норм, підкорення ним індивідуальних реакцій, оцінок, дій і вчинків;

— сумісність і спрацьованість. Породжують стійкі відносини, до яких залучені учасники спілкування і які задовольняють членів групи;— згуртованість.

Цей процес характеризує ступінь прихильності індивідів до групи. Як стабілізуючий механізм групової динаміки, згуртованість зумовлює подібність думок, цінностей, уявлень про цілі групи, особливості її діяльності та функціонування. Механізми групової динаміки зумовлюють дві протилежні тенденції — інтеграцію та диференціацію групи, що мають своїм наслідком нерівномірність її розвитку.

2 Концепції і моделі розвитку малої групи

У процесі суспільного розподілу праці виникає необхідність розв'язання певних соціальних завдань, що й породжує потребу у створенні малих груп, покликаних орієнтуватися на ці завдання. Наприклад, студентська група створюється у зв'язку із вступом випускників шкіл до вищого навчального закладу.

Отже, об'єктивні причини виникнення малої групи перебувають поза нею, вони закорінені в ширшій соціальній системі. Важливою психологічною передумовою виникнення групи є потреби індивідів у спілкуванні. На цьому процесі позначаються соціальний досвід, самооцінка індивіда, пов'язані груповим членством очікування, специфіка діяльності, можливість досягнення певної мети та ін.

Серед зарубіжних авторів є багато прихильників думки, що утворення групи зумовлене психологічними причинами, передусім можливістю отримати задоволення від взаємодії з іншими людьми. Поширеною є точка зору, згідно з якою група виникає з необхідністю людини задовольнити свої потреби.

Однак пояснення процесу утворення малої групи тільки психологічними причинами не враховує соціального контексту життя спільноти. Адже утворення малої групи пов'язане із сукупністю зовнішніх обставин, що зумовлюють її виникнення, з власне психологічними чинниками, внаслідок дії яких вона стає спільнотою з властивими їй всіма груповими характеристиками.

Утворення групи є процесом її формального виникнення і наповнення людьми, які приносять у групу свої індивідуальні властивості, особистісні устремління, життєвий досвід

взаємодії і розв'язання групових завдань. Формування взаємин між ними — це передумова перетворення групи, що об'єктивно виникла, на психологічну спільність.

Мала група, як і кожен соціальний організм, переживає у своєму розвитку зміни етапів, стадій, які різняться характером домінуючих тенденцій у внутрігрупових взаєминах.

Кожен із представників різних соціально-психологічних шкіл по-своєму виокремлює ці етапи. Наприклад, американський психолог Б. Такмен, надаючи перевагу *двовимірній моделі розвитку групи*, розглядає дві основні сфери (виміри) групової життєдіяльності: інструментальну (ділову) сферу, пов'язану з розв'язанням групового завдання, та експресивну (емоційну) сферу, домінантою якої є міжособистісний контекст розвитку групової структури (див. рис. 1.1).

Обидві сфери групового розвитку, хоч і впливають одна на одну, наділені своїми внутрішніми особливостями та закономірностями. У кожній сфері існує по чотири стадії, які послідовно змінюють одна одну. Російський дослідник Л. Уманський, розгортаючи свою *концепцію поетапного розвитку групи*, взяв за основу послідовну зміну стадій, які різняться ступенем психологічної інтегрованості у діловій та емоційній сферах (див. рис. 1.2).

Груповий розвиток, на його погляд, починається з точки, яка знаходиться всередині стадії і називається *конгломерат* (лат. conglomerates — нагромаджений) — сукупність незнайомих один одному індивідів. Розвиток групи може відбуватися за двома напрямками: за просоціальної орієнтації (рух до позитивного полюса) група, долаючи

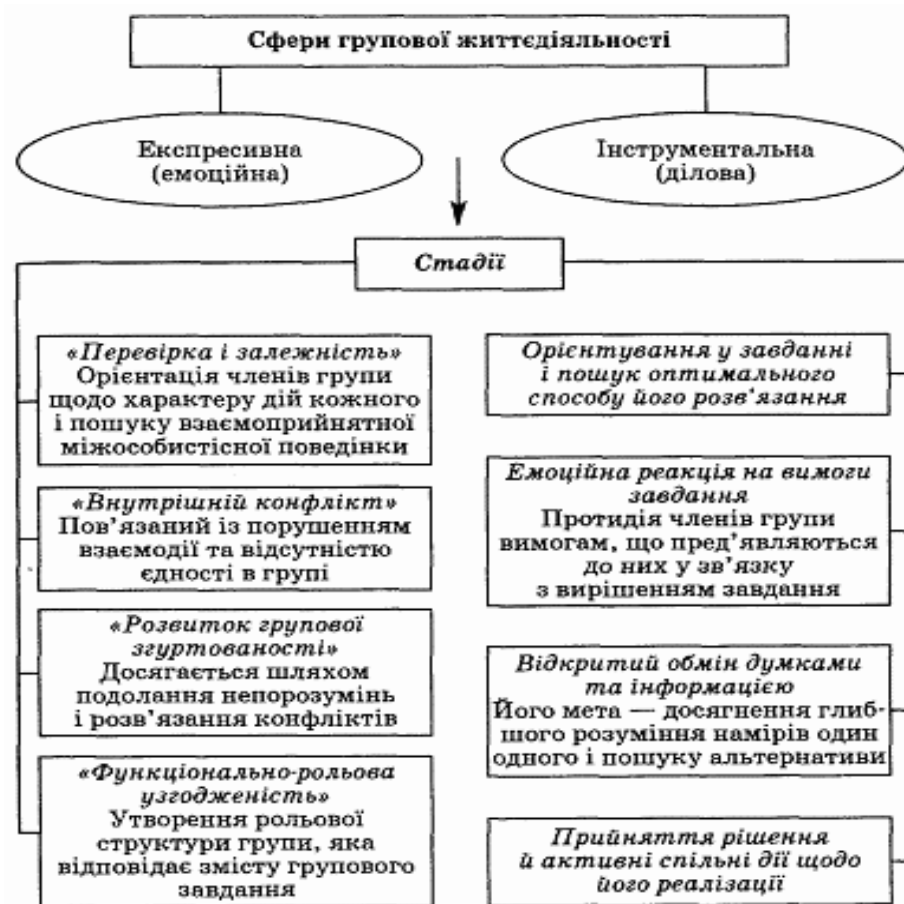


Рисунок 1.1 — Двовимірна модель розвитку групи (за Б. Такменом)

Різні стадії, розвивається уверх аж до найвищої точки, якою є колектив. За асоціальної спрямованості (рух до негативного полюса) група перетворюється на антиколектив. Поступальний розвиток групи, на думку Л. Уманського, стримують (і зумовлюють) такі суперечності:

- між потенційними можливостями групи та її реальною діяльністю;
- між зростаючою інтеграцією членів групи і потребою кожного з них реалізуватися в ній особистісно;
- між посиленням орієнтації групи на спільне “ Ми ” і усвідомленням місця і ролі групи в ширшій соціальній спільності.

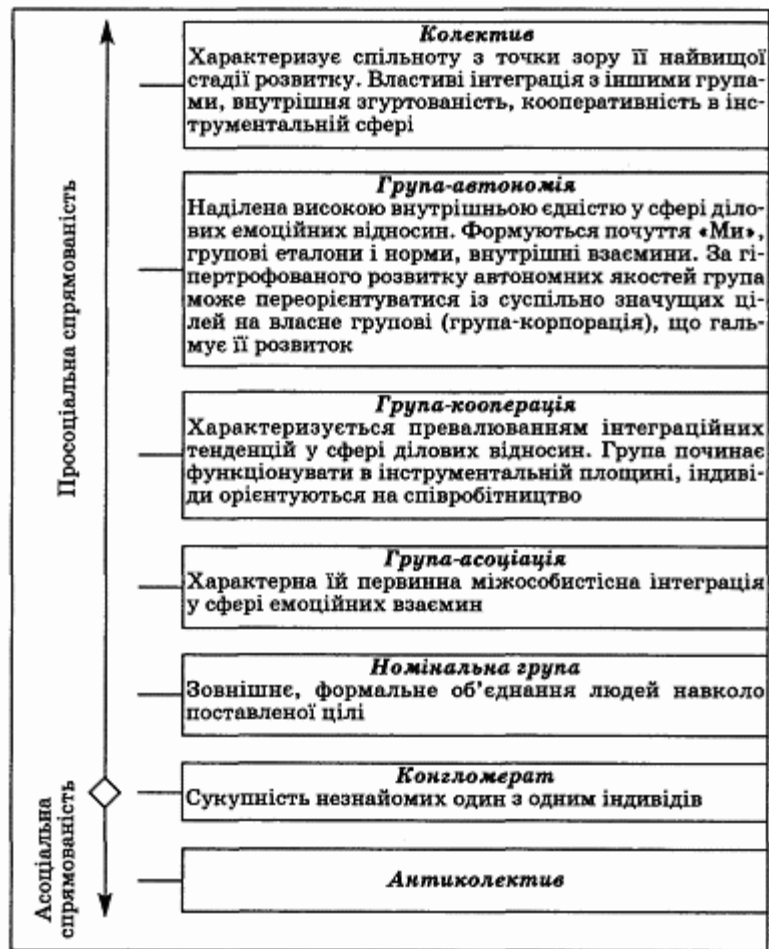


Рисунок 1.2 — Поетапний розвиток групи як колективу (за Л. Уманським)

Загалом підхід Л. Уманського зосереджується на динаміці групових процесів, характеристиці відмінних ознак розвитку групи. Модель, запропонована І. Волковим, відображає власне емоційну динаміку групи. Охоплюючи чотири послідовних фази розвитку міжособистісного контакту — від первинного сприймання і впізнавання до зчеплення (див. рис. 1.3), вона містить детальний аналіз розвитку емоційних взаємин у малій соціальній групі.

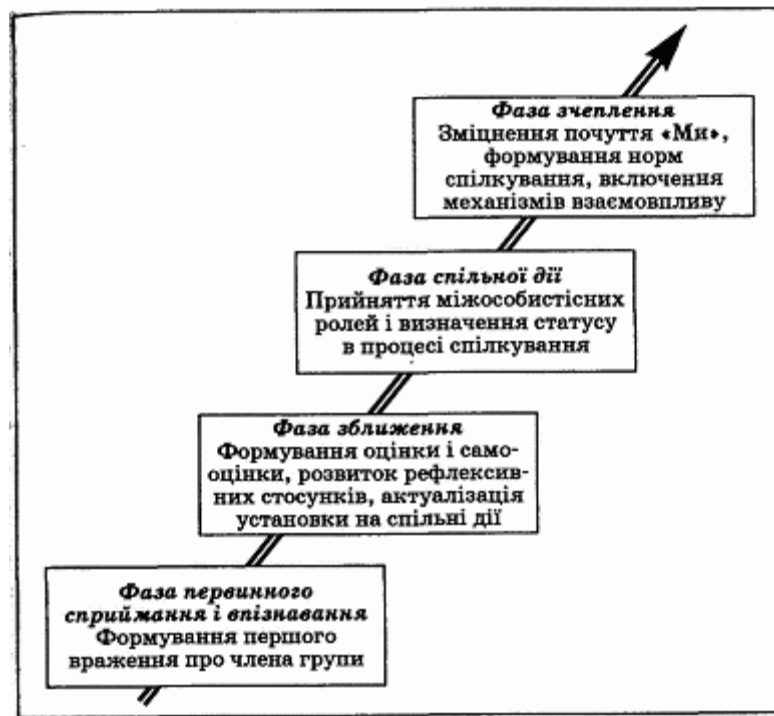


Рисунок 1.3 — Модель емоційної динаміки групи (за І. Волковим)

Англійські консультанти з управління Майк Вудкок і Дейв Френсіс, аналізуючи проблему зрілості групи, зосереджуються на таких стадіях її розвитку: притирання, ближній бій, експериментування, ефективність і зрілість (див. рис. 1.4). За їх спостереженнями із підвищенням якості роботи групи розширюються можливості об'єднаних у ній індивідів.

Унаслідок цього все більше їх бере участь у плануванні, прийнятті рішення, розв'язанні проблем. Різноманітні стадії групового розвитку аналізують стратометрична теорія колективу (А. Петровський), емпірична модель розвитку групи (Г. Стенфорд і А. Роарк) та ін. Попри певні відмінності, кожна модель утворення малих соціальних груп не залишає поза увагою такі основні етапи:

— орієнтування у ситуації. Особливість цього етапу полягає в орієнтації осіб групи у міжособистісних взаєминах;

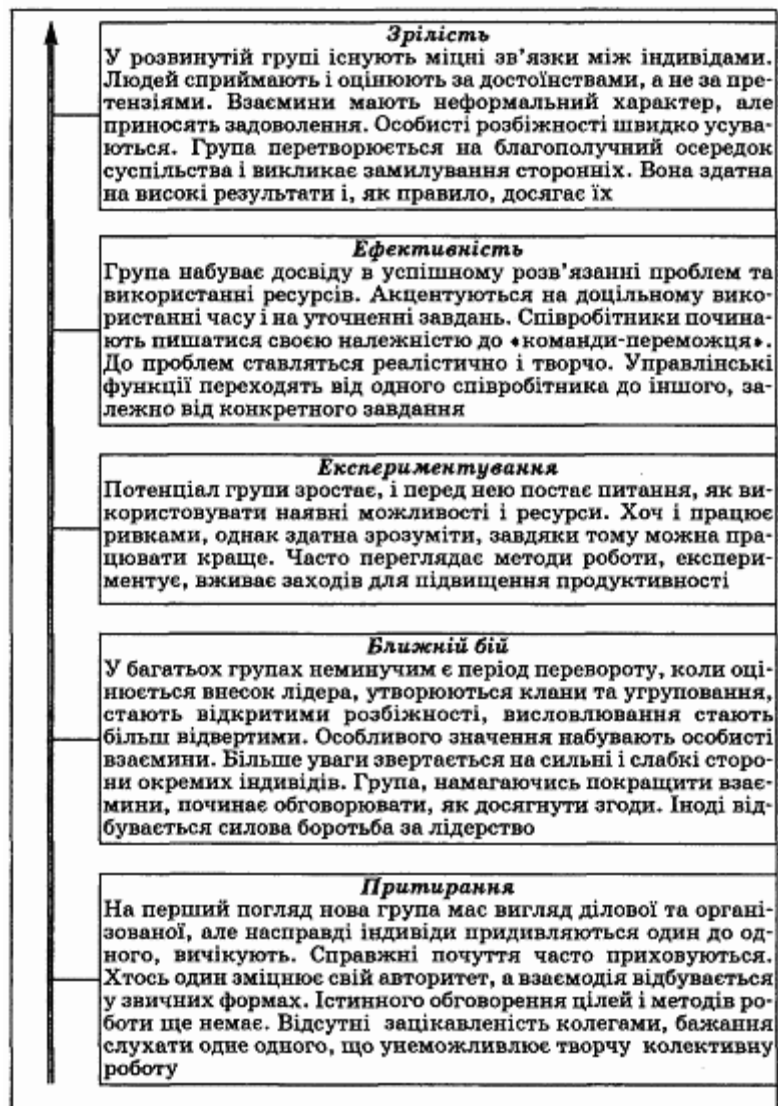


Рисунок 1.4 — Стадії розвитку групи (за М. Вудкоком, Д. Френсісом)

— конфлікт. Він є результатом суперечності між індивідами, між групою та індивідами, а також між різними уявленнями про групові цілі і засоби їх досягнення;

— динамічна рівновага. Забезпечує функціонування групи як єдиного цілого, не застраховуючи від виникнення нових непорозумінь.

Виокремлення цих етапів представниками різних наукових шкіл свідчить, що вони є неминучими у соціальному бутті кожної малої соціальної групи.

Висновки

Групова динаміка (грец. *dunamicos* — сильний) — сукупність процесів, що відбуваються в малій групі і характеризують її з точки зору руху, розвитку та функціонування.

Механізми стабілізації:— конформність (лат. conformis — подібний). Цей феномен тлумачиться як схильність піддаватися реальному чи уявному тиску групи. Така поступливість виявляється у зміні поглядів та поведінки індивіда відповідно до точки зору більшості.

Конформність — це механізм стабілізації, який забезпечує перемогу прийнятих більшістю норм, підкорення ним індивідуальних реакцій, оцінок, дій і вчинків

Питання та завдання до контролю знань студентів

1 Для узагальнення та перевірки засвоєного матеріалу на лекції

- 1 Надайте означення групової динаміки.
- 2 Надайте означення механізму стабілізації.
- 3 Надайте означення малої групи.
- 4 Надайте означення механізму стабілізації.
- 5 Надайте означення механізму конформності.

Домашнє завдання: [1] с. 164-171.

Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття.

Лекція № 2

з навчальної дисципліни Групова динаміка та комунікації

Модуль 1. Основи ефективної роботи з колегами, знайомство з мотивацією людей, концепції групової динаміки.

Тема 1.1	Нормативний вплив у групі.
Мета заняття	Ознайомити студентів з поняттям впливу в малих групах
Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН	
Платформи Google Meet, Moodle	

Час – 2 години

План проведення лекції

Структура лекції	Відведений час	Методичні вказівки
1 Організаційна частина - привітання; - визначення присутності студентів на занятті.	5 хв.	Включає в себе: привітання, яке має на меті привернути увагу, забезпечити контакт лектора з аудиторією; визначення присутності студентів на занятті
2 Актуалізація опорних знань, перевірка вивченого матеріалу та мотивація навчальної діяльності студентів 1 Поняття групової динаміки. 2 Класифікація групової динаміки 3 Характерні особливості групової норми.	5 хв. 5 хв. 5 хв.	Включає в себе: вступне зауваження, мотивацію актуальності теми, перевірку попереднього матеріалу, формулювання мети лекції, огляд головних питань теми (вказати питання та завдання для перевірки знань студентів)
3 Основна частина (викладення навчальних питань лекції) 1 Нормативні впливи на індивіда 2 Вплив норм групової більшості 3 Вплив норм меншості	20 хв. 15 хв. 20 хв.	Головне місце приділяється викладенню основного змісту матеріалу теми, його аналізу, узагальненню висунутих положень. Для успіху лекції важливе значення має поділ матеріалу на розділи, основні питання
4 Заключна частина Домашнє завдання: [1] с. 172-180 Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття	5 хв.	Включає в себе: узагальнення, теоретичні фактичні висновки, закріплення вивченого на лекції матеріалу

Література

1 Виноградова, О.В. Групова динаміка та комунікації [Електронний ресурс] / О.В. Виноградова. – Київ.: ДУТ, 2018. – 223с.

Навчальні матеріали лекції

ВСТУП

Важливою ознакою життя малої групи є реалізація групових норм. Вони становлять сукупність вироблених і санкціонованих групою правил і вимог, які регулюють поведінку індивідів, зумовлюють специфічну для кожної групи систему взаємодії, взаємовпливу і спілкування.

1 Нормативний вплив у групі

Групову норму характеризують такі параметри:

- групова норма є продуктом соціальної взаємодії, що виникає в процесі життєдіяльності групи;
- групова норма може бути задана і більш широким соціальним оточенням;
- для кожної групової ситуації норми не встановлюються, вони формуються залежно від значущих для більшості групи ситуацій;
- система норм забезпечує індивіда орієнтирами в навколишньому середовищі;
- соціальні норми не лише уніфікують поведінку в групі, а й регулюють внутрігрупові відмінності;
- норма може приписувати стандарти поведінки в загальній ситуації, а може визначати реалізацію конкретної ролі у конкретній дії, в якій опиняється людина як носій ролі;
- норми різняться за ступенем прийняття їх групою: одні – схвалюють майже всі, інші – підтримує меншість;
- норми різняться за мірою і широтою девіантності, які вони допускають, а також діапазоном санкцій, які при цьому застосовуються;— групові норми призначені забезпечувати існування групи як цілісної системи;
- норми можуть бути чинником ригідності (лат. *rigidus* — твердий, заціпенілий) групи та особистості, обмежувати їх діяльність у нових чи невизначених ситуаціях, гальмуючи процеси індивідуального та групового розвитку.

Соціальна психологія, вивчаючи нормативну поведінку, зосереджується на різноманітних аспектах впливу норм групової більшості і меншості, а також на відхиленнях індивідів від групових норм.

2 Вплив норм групової більшості

Вплив групової більшості часто реалізується через конформізм як феномен групового тиску. На рівні буденної свідомості це поняття має позитивне, негативне і нейтральне значення.

Конформізм (лат. *conformis* — подібний, відповідний) — пасивне, пристосовницьке прийняття групових стандартів поведінки, безапеляційне визнання існуючих порядків, норм і правил, безумовне схиляння перед авторитетами.

Таке тлумачення конформізму охоплює різні, хоч зовні подібні, явища:

- відсутність у людини власних поглядів, переконань, слабкість характеру, пристосовництво;

- однаковість у поведінці, згода індивіда з поглядами, нормами, ціннісними орієнтаціями більшості людей, котрі його оточують;

- результат тиску групових норм на індивіда, який унаслідок цього тиску починає діяти, думати, відчувати так само, як й інші члени групи. Нерідко для позначення різноманітних проявів явища конформізму використовують поняття “конформна поведінка” та “конформність”.

Оскільки конформізм є ширшим соціально-психологічним явищем, у конкретних дослідженнях здебільшого йдеться про конформну поведінку та конформність. Зміст цих понять вказує на суто психологічну характеристику позиції індивіда стосовно позиції групи: приймає чи відкидає він визнані групою норми, стандарти, цінності, властивості.

Конформна (лат. *conformis* — подібний) **поведінка** — дія людини, яка проявляється у її податливості реальному чи уявному тиску групи, у зміні установок і вчинків відповідно до позиції спільноти, до якої вона причетна.

Реакція індивіда на груповий тиск може бути вербальною і поведінковою. Для соціальної психології важливо, чи змінюється думка індивіда внаслідок того, що він переконався в чомусь (чи відбулися зміни його когнітивної структури), чи він лише зовні демонструє зміни, а насправді власної думки не змінив.

Конформність — схильність індивіда піддаватися думці групової більшості, реальному чи уявному тискові групи.

Конформність проявляється там, де наявний конфлікт між думкою особистості і позицією групи. Ознаками її є зміна поглядів і поведінки індивіда відповідно до точки зору більшості.

За своєю сутністю конформність може бути *зовнішньою* (індивід тільки зовні демонструє підкорення думці групи, продовжуючи внутрішньо чинити їй опір) і *внутрішньою* (справжнє перетворення індивідуальних установок первинної позиції індивіда на користь групи, засвоєння ним думки більшості). Різновидом залежності особи від групи є *негативізм* – опір груповому тиску, демонстрація поведінки або думок, які суперечать позиції групи. Нерідко поняття “негативізм” вживається в тому значенні, що й поняття “*нонконформізм*”.

Іноді їх зміст розмежовують, характеризуючи *негативізм* як демонстрацію поведінки або думки, що суперечить поглядам більшості, незалежно від того, чи має рацію ця більшість, а *нонконформізм* – як демонстрацію думки чи поведінки, що спирається на власний досвід, незалежно від думки чи поведінки групової більшості. Як антитезу конформності використовують поняття “*нонконформність*” (лат. *non* — ні і *conformis* — подібний, відповідний) — цілковита незгода, нехтування будь-якими нормами та цінностями групи.

Ознаками її вважають заперечення вимог, очікувань, норм, розпоряджень соціуму. Водночас відомі тлумачення нонконформізму не як альтернативи, а одного з проявів конформності. Соціальна психологія протягом кількох десятиліть вивчає проблеми конформізму. У середині 30-х років XX ст. американський психолог Музафер Шериф досліджував у лабораторних умовах формування групових норм та їх вплив на людей, використовуючи так званий автокінетичний ефект (оптичну ілюзію руху нерухомої світлової точки в затемненому візуальному полі).

Результат цього та інших подібних експериментів навели на такі висновки:

— у ситуації невизначеності індивід, зіставляючи та порівнюючи власні думки з думками інших, схильний погоджуватися, як правило, з більшістю, пристосовуватися до неї;

— загальна система орієнтирів, яка сформувалася у присутності інших людей, продовжує впливати на погляди та судження індивіда навіть за відсутності джерела цього впливу. М. Шериф не досліджував власне конформізм. Метою його було вивчення процесу виникнення та формування соціальної норми в умовах лабораторії, а також з’ясування різноманітних аспектів навіюваності людини.

На початку 50-х років XX ст. американський дослідник Соломон Аш звернув увагу на проблеми групового тиску, використавши метод “підставної групи”. Відчутна активізація досліджень і дискусій про природу конформізму як соціального явища, що відбулася в наступні десятиліття, збагатила соціальну психологію багатьма конкретними висновками. Зокрема було встановлено, що високий ступінь конформності є наслідком

недостатньо розвиненого інтелекту, низького рівня самосвідомості та ін. Саме тоді було зроблено висновок, що людина може бути конформістом або нонконформістом. Тобто існує два варіанти ставлення особистості до групової думки: або незгода, відчуження, або повне прийняття її.

Стверджувалося також, що ступінь конформності залежить від ситуації, складу та структури групи. Однак ці чинники так і не були з'ясовані (очевидно через лабораторний характер групи, що не дало змоги врахувати значущість для індивіда групової думки).

Негативну роль відіграла й абстрактність учасників експерименту, що проявилася у відсутності інформації про їх індивідуальні особливості, соціальні характеристики (цінності, переконання та ін.). Та й сама модель варіантів поведінки була дещо спрощеною, оскільки враховувала лише два її типи: конформну і неконформну. Насправді реальне життя в групі може бути пов'язаним з третім типом поведінки, ґрунтованим на свідомому визнанні особистістю норм і стандартів групи. Попри ці недоліки, методика С. Аша була використана в подальших експериментах, оскільки багато вчених вважають її взірцем наукової творчості, безапеляційно визнаючи її гуманістичну спрямованість.

Подальші дослідження конкретизували чинники, що зумовлюють конформну поведінку, впливають на неї та визначають рівень конформності. Це — наявність конфлікту (реального, уявного) між індивідом та групою; тиск (вплив) групи через оцінки, образливі жарти тощо; однастайність більшості; згуртованість групи; особливості ситуації; особливості взаємозв'язку індивіда і групи; особливості відповіді на тиск групи; тендерні і вікові особливості; індивідуальні особливості індивіда; соціокультурні особливості; значущість ситуації для індивіда та ін. Американські соціальні психологи Мортон Дойч та Гарольд Джерард виявили та описали нормативний та інформаційний види групового впливу на індивіда.

Нормативний вплив на індивіда пов'язаний з груповими нормами. Йдеться про те, що більшість чинить тиск, і її думка сприймається представником групи як норма. Нормативні вимоги групи оточують людину з раннього дитинства: її вчать дотримуватися групових норм і поважати їх.

Інформаційний вплив на індивіда передбачає зміну індивідуальної позиції стосовно групової у зв'язку з тим, що індивід звертається до групи як до джерела інформації. Якщо нормативний вплив змінює систему міжособистісних взаємин, то інформаційний — детермінує прагнення людини до більш-менш адекватної оцінки дійсності.

Досліджуючи залежність поведінки від групи, російський вчений В. Чудновський дійшов висновку про існування таких типів конформної поведінки:

— зовнішнє підпорядкування індивіда групі. Проявляється у свідомому пристосуванні до думки групи, яке супроводжується гострим внутрішнім конфліктом, а також у свідомому пристосуванні до думки групи без яскраво вираженого внутрішнього конфлікту;

— внутрішнє підпорядкування індивіда групі. Індивід сприймає думку групи як власну і підтримує її не тільки в конкретній ситуації, а й поза її межами. Конформні особи виявляють слабший інтелект, ніж незалежні, їм більше притаманні догматичність, стереотипність мислення, нечіткість думок та висловлювань. Сфера мотивації та емоційних функцій конформної особи характеризується недостатньою силою характеру, невмінням володіти собою у стресових ситуаціях.

У сфері самосвідомості вони страждають комплексом неповноцінності, а в стосунках з іншими проявляють авторитарність, занепокоєність справами інших людей. Конформність як міра підпорядкування людини груповим нормам та вимогам є не особистісною рисою, а властивістю міжособистісних відносин, пов'язаних із рівнем розвитку групи, характером її діяльності, ситуацією, наявністю у групі індивідів, які відхиляються від загальної думки, та ін. Багато дослідників вважає конформізм негативним явищем, якому властиве свідоме пристосування, навіть пристосовництво до дійсності. Їх оцінки ґрунтуються на переконаннях, що конформізм за своєю суттю є явищем не так психологічним, як етичним. Опоненти ж доводять, що конформізм виконує важливі функції у процесі соціалізації особистості, інтеграції її у соціальну спільноту.

Досить своєрідні міркування висловлюються щодо явища конформності, яке, на відміну від конформізму, окремі науковці вважають неоцінним, тобто таким, що перебуває поза оцінкою. Важливу відмінність конформності від конформізму вони вбачають у тому, що конформність може проявлятися не стільки на рівні індивідуальних відмінностей, скільки на рівні особливостей групової ситуації. Відомі також намагання трактувати конформність до групових норм в одних випадках як позитивний, в інших — як негативний чинник функціонування групи. За твердженням прихильників цієї точки зору, деколи конформність може стимулювати навіть альтруїстичну поведінку або поведінку, яка узгоджується із моральними критеріями самої особистості. Натомість прийняття групових норм, що переслідує особисту вигоду, кваліфікується як *пристосовництво*. За таких обставин конформність спричинює різні негативні ефекти. Нормативний тиск (вплив) вступає у непросту взаємодію з можливостями і ресурсами, які перебувають у розпорядженні групової меншості.

ЗВплив норм меншості

Дослідження проблеми впливу норм меншості започаткував французький соціальний психолог С. Московічі, з'ясовуючи умови, за яких меншість може не тільки чинити опір, а й бути активним джерелом впливу. Спершу вчений звернув увагу на те, що індивід не завжди поступається тиску групи. Аналіз цього феномену вилився в *концепцію “активної меншості”*, згідно з якою конформність може бути формою переговорів між втягненими у конфлікт щодо певної реальності меншістю і більшістю.

Невдовзі було зроблено висновок, що підпорядкування індивіда вимогам групи є не єдиним способом розв'язання конфлікту. Ефективним і навіть неминучим нерідко може бути прийняття більшістю або її частиною позицій меншості (поняття “меншість” використовується в його буквальному значенні). В подальших дослідженнях меншість стали визначати не за кількісним критерієм, а за критерієм впливу. **Меншість** — частина групи, наділена меншими можливостями впливу (авторитетом, статусом та ін.).

З таких позицій чисельна меншість фактично може бути більшістю, якщо зможе нав'язати свою думку іншим. Значущість експериментальних досліджень С. Московічі, його колег та послідовників полягає у встановленні факту існування нормативного впливу меншості та його механізмів, в апробуванні нової моделі соціального впливу, у з'ясуванні залежності впливу меншості від різноманітних змінних (порядок відповідей підставних осіб, тип відповідей та ін.).

Ці дослідження навели на висновок, що вплив меншості не можна пояснити тими механізмами, які традиційно використовувалися для пояснення впливу більшості, адже вона не має стільки однодумців, як більшість.

Крім того, меншість часто позбавлена змоги здійснювати нормативний контроль над більшістю, доступу до інформаційних засобів впливу. Тому джерела, сутність, чинники впливу меншості є принципово іншими, ніж у більшості. Найвідчутніші з них пов'язані з манерою (стилем) поведінки меншості.

Компонентами і водночас параметрами цього стилю є послідовність, постійність, впевненість у собі, здатність залучати до меншості представників більшості, стійкість, структурування і виклад відповідних аргументів. Особливо відчутним є вплив послідовної поведінки меншості на позицію у групі. Стійкість опозиції підриває групову єдність, демонструючи, що думка більшості не є абсолютною і остаточною. Беззаперечно й те, що меншість, яка твердо стоїть на своїх позиціях, впливовіша, ніж хитка меншість. За спостереженнями С. Московічі, прямування меншості за більшістю є просто публічною

уступкою, а погодження більшості з меншістю означає і відтворює справжнє нове сприймання дійсності (в експерименті — це сприймання блакитної смужки як зеленої).

У процесі експериментів було з'ясовано, що письмово сформульовані пропозиції меншості у формі закликів та безкомпромісних висловлювань впливали менш ефективно, ніж сформульовані стримано. Послідовна меншість, яка поводить себе у надто ригідній манері (безкомпромісній, категоричній, догматичній, суворій у висловлюваннях), впливає значно слабше, ніж меншість, що використовує гнучкий (адаптивний, м'який у формулюваннях, відкритий для компромісів) стиль переговорів.

Вплив постійної меншості залежить і від глибини й сили переконаності представників більшості, від взаєморозуміння між ними, однастайності у висловлюванні думок та пропозицій. Узагальнені порівняння особливостей впливу більшості та меншості можна звести до таких положень:— більшість здійснює сильніший вплив на рівні реакції людей на факти, меншість — на рівні правильності позиції;— вплив більшості стає помітний доволі швидко, вплив меншості може виявитися не в даній ситуації, а в наступних, хоча б частково пов'язаних із нею за змістом. По-різному виявляється вплив більшості та меншості на внутрішній стан людини.

Переживаючи конфлікт з більшістю, індивід часто відчуває свою некомпетентність, незахищеність. Позицію меншості більшість чи її представники розглядають з іронією, роздратуванням, кваліфікують як помилкову. Послідовна меншість сприймається як достатньо впевнена у собі. Меншість викликає відчутніші когнітивні зусилля, ніж більшість, зумовлює виникнення багатьох альтернатив.

Крім того, наявність іншої позиції суттєво підвищує вірогідність вироблення індивідом і групою нових креативних (творчих) підходів, оригінальних, прогресивніших суджень і рішень. Оскільки в реальному житті вплив більшості і меншості існує у єдності, то для побудови цілісної концепції функціонування малої групи ці впливи доцільно розглядати як динамічну систему, в якій вплив більшості виконує для групи роль стабілізуючого механізму, оскільки об'єднані у ній індивіди є запорукою існування групи як цілісності на певний момент розвитку.

Водночас високий рівень конформності індивідів у групі, відсутність меншості, яка не поділяє загальної позиції, може спричинити застій, надмірне підвищення конформності. Меншість, порушуючи своїми поглядами і діями цю рівновагу, якщо не забезпечить відповідні зміни, то, принаймні, запропонує різноманітні варіанти розв'язання проблеми.

Висновки

Конформізм (лат. conformis — подібний, відповідний) — пасивне, пристосовницьке прийняття групових стандартів поведінки, безапеляційне визнання існуючих порядків, норм і правил, безумовне схиляння перед авторитетами.

Конформна (лат. conformis — подібний) **поведінка** — дія людини, яка проявляється у її податливості реальному чи уявному тиску групи, у зміні установок і вчинків відповідно до позиції спільноти, до якої вона причетна.

Конформність — схильність індивіда піддаватися думці групової більшості, реальному чи уявному тиску групи.

Меншість — частина групи, наділена меншими можливостями впливу (авторитетом, статусом та ін.).

Питання та завдання до контролю знань студентів

1 Для актуалізації опорних знань та перевірки попереднього матеріалу

- 1 Надайте означення групової динаміки.
- 2 Надайте означення механізму стабілізації.
- 3 Надайте означення малої групи.

2 Для узагальнення та перевірки засвоєного матеріалу на лекції

- 1 Надайте означення конформної поведінки.
- 2 Надайте означення конформісті.
- 3 Надайте означення меншості.
- 4 Надайте означення конформізму.

Домашнє завдання: [1] с. 172-180

Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття.

Лекція № 3

з навчальної дисципліни Групова динаміка та комунікації

Модуль 2. Практики витягання вимог: інтерв'ю, сценарії, прототипи, «роз'яснювальні зустрічі», нагляд. Стратегії вислуховування, переконання та ведення переговорів. Рецензування письмової технічної документації з метою виявлення різного роду проблем. Створення формальної презентації хорошої якості. Принципи ефективної усної комунікації.

Тема 2.1	Психологія роботи в команді. Психологічні правила спілкування. Когнітивна складність проблем
Мета заняття	Ознайомити студентів з принципами роботи в команді та питанням когнітивістики

Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН

Платформи Google Meet, Moodle

Час – 2 години

План проведення лекції

Структура лекції	Відведений час	Методичні вказівки
1 Організаційна частина - привітання; - визначення присутності студентів на занятті.	5 хв.	Включає в себе: привітання, яке має на меті привернути увагу, забезпечити контакт лектора з аудиторією; визначення присутності студентів на занятті
2 Актуалізація опорних знань, перевірка вивченого матеріалу та мотивація навчальної діяльності студентів 1 Проблема групової згуртованості	15 хв.	Включає в себе: вступне зауваження, мотивацію актуальності теми, перевірку попереднього матеріалу, формулювання мети лекції, огляд головних питань теми(вказати питання та завдання для перевірки знань студентів)
3 Основна частина (викладення навчальних питань лекції) 1 Психологія роботи в команді. 2 Психологічні правила спілкування 3 Когнітивна складність проблем	15 хв. 20 хв. 20 хв.	Головне місце приділяється викладенню основного змісту матеріалу теми, його аналізу, узагальненню висунутих положень. Для успіху лекції важливе значення має поділ матеріалу на розділи, основні питання
4 Заключна частина Домашнє завдання: [1] с.181-194 Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття	5 хв.	Включає в себе:узагальнення, теоретичні фактичні висновки, закріплення вивченого на лекції матеріалу

Література

1Виноградова, О.В. Групова динаміка та комунікації [Електронний ресурс] / О.В. Виноградова. – Київ.: ДУТ, 2018. – 223с.

Навчальні матеріали лекції

ВСТУП

Бар'єри взаєморозуміння виникають на різних етапах взаємовідносин. Але є один бар'єр, який зростає, як правило, при першому ж контакті, – естетичний.

1 Індивідуальні особливості психології особистості

Перше враження про людину складається з зовнішнього вигляду, манери поведінки, стилю, одягу. Звичайно ж проводжають по розуму, але зустрічають по вбранню. Хоч нас зустрічають по вбранню, але важливіше те, як проводжають, а це залежить від розуму. Важко знайти людину, яка б скаржилася на нестачу розуму.

Американський психолог Н. Таллент виділяє *три види інтелекту*.

Вербальний – здатність оперувати словами, символами, числами, ідеями, логічними доказами.

Механічний – здатність сприймати і розуміти зв'язки фізичних сил і елементів механізмів у практичних ситуаціях, швидко схоплювати принципи машинних операцій.

Соціальний – почуття такту, уміння здобути розташування інших людей і створити сприятливу атмосферу у взаємовідносинах з ними. Низький рівень розвитку даного типу інтелекту приводить до постійних виявів нетактовності, труднощів пристосування до соціального оточення, до проблем спілкування і самотності.

Імідж – це зовнішній вигляд + манера одягатися + тримати себе + уміння вести бесіду + ерудиція + інтелект .

Зміна іміджу – це зміна уявлень, що встановилися, як ваших так і про вас. Відбувається спонтанно, під впливом зовнішнього тиску.

Імідж буває декількох типів: випадковий імідж, керований імідж, цілеспрямований керований імідж. Репутація, коло спілкування, стабільність, достаток, положення в суспільстві залежать від іміджу людини. Міняючи щось з перерахованого, людині необхідно міняти і імідж.

Імідж має бути переконливим. Ваша чарівність і привабливість мають відповідати етичним, традиційним та соціальним правилам.

Поведінка при бесіді зумовлена етикетом. Величезне значення має поведінка за столом.

Бізнес – організації різного роду передбачають чотири види організації застільної бесіди: коктейль (прохолодні напої, солодощі); фуршет (прохолодні спиртні напої, бутерброди); бізнес - ланч (мінеральна вода, друге блюдо, кава); прийом (стандартний варіант або шведський стіл). Кожна з цих видів організації вимагає певного одягу, певного стилю поведінки.

2 Психологічні правила спілкування

Існують правила, які допомагають сподобатися людям. Серед них основні такі: щиро цікавтеся іншими людьми; усміхайтеся; пам'ятайте ім'я людини; будьте хорошим слухачем; знайдіть тему, що цікавить вашого співрозмовника; вселяйте вашому співрозмовнику усвідомлення його значущості і робіть це щиро.

Також існують правила, які допомагають схилити людей до вашої точки зору. Основні правила такі: кращий спосіб отримати верх у спорі – це відмова від нього; виявляйте повагу до думки вашого співрозмовника. Ніколи не говоріть людині, що він не правий. Якщо ви не праві, визнайте це швидко і рішуче. З самого початку дотримуйтеся доброзичливого тону. Примусьте співрозмовника відразу ж відповісти вам «Так». Нехай більшу частину часу говорить ваш співрозмовник. Нехай ваш співрозмовник вважає, що це думка належить йому. Щиро старайтеся дивитися на речі з точки зору співрозмовника. Ставтесь співчутливо до думок і бажань інших. Драматизуйте свої ідеї. Подавайте їх ефектно. Кидайте виклик, зачіпайте за живе.

Можна виділити два основних різновиди розмови – діловий і приватний.

Характер розмови визначається не стільки лексикою, скільки інтонацією.

Будь-яку бесіду можна умовно розділити на: початок; передачу інформації; аргументування; вислуховування доводжень співрозмовника; прийняття або спростування цих доводжень; прийняття рішення – підведення підсумків.

Існує класифікація з восьми співрозмовників за МІЦІЧЕМ, яка може допомогти вибрати правильну тактику в розмові.

Існують правила ділової розмови, що не залежать від типу співрозмовника. До них відноситься аргументація думок, правильне застосування граматичних правил мови, не вживання слів паразитів, контроль за мімікою обличчя, жестами, тоном бесіди. У діловій розмові не доречно: відхилятися від суті справи; гарячкувати; виявляти упертість, не маючи доказів; поводитися зарозуміло.

Правила впливу на людей допомагають прийняти рішення з будь-якого питання. Сучасний менеджмент застосовує психологічні правила впливу для ефективного прийняття рішень в організації. Психологічних правил впливу нараховують понад 99. Психологічні

правила впливу поділяються на іменні принципи спілкування і впливу; та принципи спілкування і впливу загальної групи. Іменні принципи спілкування і впливу названі так у зв'язку з тим, що були запропоновані людьми, і тому названі в їх честь.

Принцип «формулюючого очікування» застосовується в діловій розмові або при обговоренні будь-якого питання.

3 Когнітивна складність проблем

Когнітивізм – напрямок у психології. Стверджує, що індивіди - не просто машини, що механічно реагують на внутрішні фактори або зовнішні події. Розуму людини доступно щось більше, ніж інформація, що надходить ззовні. Когнітивний підхід в основному полягає в прагненні зрозуміти, яким чином людина розшифровує і організує інформацію про дійсність, для прийняття рішень або вирішення задач.

Особистісні змісти виступають сполучною ланкою між різними підсистемами особистості. Є компонентами більш складної системи – особистості, і самі представляють систему, організовану у визначеній ієрархічній послідовності, що відображають процеси розвитку і функціонування особистості на різних етапах життєдіяльності людини.

Психологічні системи характеризуються такими специфічними особливостями як динамічність, самоорганізація і цілеспрямованість.

Смисл - системна якість, що здобувається індивідом у його життєвому просторі, визначає феномен його особистості і життя. Система особистісних смислів лежить на перетинанні основних сфер функціонування особистості як психологічного органа людини. Особистісний смисл розглядається як феномен свідомості, тому в основу рівневої організації смислової системи, у якості одного з визначальних її критеріїв покладена *когнітивна складність взаємин людини і навколишньої дійсності*.

Під когнітивною складністю розуміється диференційність індивідуального смислового поля, де смисли, що виражаються в конструктах і знаходяться в погодженості один з одним. У цьому випадку «система конструктів знаходить необхідну «зв'язаність» і «стрункність», виявляється досить гнучкої й одночасно досить стійкої».

Рівень когнітивної складності відбиває зміст особистісних конструктів індивіда – смислових систем, які створює людина і потім взаємодіє за їх допомогою з об'єктивною дійсністю. (*Особистісні конструкти*- це "понятійні системи, або моделі", способи, за допомогою яких людина осмислює дійсність.)

Дослідження когнітивної складності показують, що більш «когнітивно - складні» індивіди виявляють більш високу терпимість до протиріч, у більшому ступені здатні

виявляти емпатію (емпатія – це процес, коли індивід дивиться на світ очима інших людей), більш відкриті новому досвідові.

Рівнева структура організації системи особистісних смислів: рівень біологічно обумовлених смислів визначає первинну інтерпретацію відчуттів і є базовим для виникнення потреб, драйвів, мотивів; *індивідний характер змісту* відображає споживчу галузь особистості; особистісні смисли. Це стійкі особистісні утворення, опосередковані життєдіяльністю людини; *системи особистісних змістів* відображають смисл - життєві відносини людини. Це цілісне сприйняття людиною свого життя як значимості.

Актуальний значеннєвий стан - це сукупність актуалізованих смислів, розміщених у тимчасовій перспективі (досвід, реальність, мети).

Смисл, який людина повідомляє об'єкту, не залежить від якісної цінності самого об'єкта, тобто саме акт повідомлення змісту і додає речі якусь цінність.

Визначенням цінності речі, об'єкта або явищ об'єктивної реальності служить оцінка. Оцінка - раціональний акт, за допомогою якого здійснюється вибір між об'єктами, при цьому частина з них відноситься до цінностей.

Результатом оцінки є висновок про міру відповідності оцінюваного явища визнаним критеріям, що і виражається в смисловому відношенні.

Актуальний смисловий стан є механізмом функціонування системи особистісних смислів.

Однієї із сучасних проблем відкритих систем є недолік системного мислення в ІТ - індустрії. Наслідок цього недоліку — нездатність будувати досить складні системи, що відповідають вимогам замовників.

Складність — широка категорія. У різних галузях фундаментальної науки подання складності різне. У теорії передачі даних складність вимірюється загальним числом властивостей, які передані об'єктом і прийняті оглядачем.

Виходячи з загальної *теорії систем* до якостей складних систем відносяться: непередбачуваність, короткі зв'язки між компонентами, нелінійні відносини зі зворотним зв'язком, відкритість, наявність історії, вкладеність.

Використання нових технологій, підвищення користувацьких запитів і виникаючих нових соціальних вимог впливають на збільшення розмірів, використання складних функцій технічних систем. Як наслідок, при проектуванні виникають якісно нові проблеми. Головне полягає в тому, що потрібен інтегрований підхід, а саме системи варто розглядати не вроздріб, а в цілому. Природа технічних систем нового покоління може бути різною, але при цьому вони можуть володіти близьким по характеру.

Діяльність розглядається як цілеспрямований процес, що протікає під керуванням фахівця (команди) по визначеній (особистісної, загальноприйнятої) технології. При цьому фахівець гарантує кількість і якість продукту отриманого в результаті своєї діяльності

У хронологічному порядку виділяють два види діяльності: навчальну і професійну, які відрізняються друг від друга за своєю метою. Метою навчальної діяльності є розвиток здібностей (особистісних технологій) до рівня, придатного до професійної діяльності. Метою професійної діяльності є одержання конкурентноздатного (інформаційного, матеріального, енергетичного) продукту.

У цілому, інтелектуальне освітнє середовище у віртуальному просторі є імітаційною моделлю освітнього середовища, що організується викладачем.

У професійній діяльності можна виділити три складові: формалізована, конструктивна, виконавська фази діяльності.

Математичне забезпечення дидактичної системи базується на факторах аналізу діяльності. До них відносяться: потік проблем, тип індивіда (команди), здатності індивіда (команди), мотивація і допоміжні засоби (ресурси).

Універсальної (інваріантної) одиницею в інтелектуальній освітній системі є навчальний курс (навчальний комплекс), що дозволяє навчитися ефективно робити якийсь продукт (інформаційний, матеріальний, енергетичний) у визначеній предметній галузі (зокрема, в галузі програмної інженерії).

Висновки

Когнітивізм – напрямок у психології. Стверджує, що індивіди - не просто машини, що механічно реагують на внутрішні фактори або зовнішні події. Розуму людини доступно щось більше, ніж інформація, що надходить ззовні.

Смисл – системна якість, що здобувається індивідом у його життєвому просторі, визначає феномен його особистості і життя.

Імідж – це зовнішній вигляд + манера одягатися + тримати себе + уміння вести бесіду + ерудиція + інтелект .

Питання та завдання до контролю знань студентів

1 Для узагальнення та перевірки засвоєного матеріалу на лекції

1 Надайте означення іміджу.

2 Що відноситься до індивідуальних особливостей психології особистості?

- 3 Які види інтелекту виділяють згідно з теорією Таллента?
- 4 Надайте означення когнітивізму.
- 5 Надайте означення смислу.

Домашнє завдання [8] с.23-56

Вивчити конспект, підготуватися до лабораторного завдання

Лекція 4

з навчальної дисципліни Групова динаміка та комунікації

Модуль 2. Практики витягання вимог: інтерв'ю, сценарії, прототипи, «роз'яснювальні зустрічі», нагляд. Стратегії вислуховування, переконання та ведення переговорів. Рецензування письмової технічної документації з метою виявлення різного роду проблем. Створення формальної презентації хорошої якості. Принципи ефективної усної комунікації.

Тема 2.1	Діяльність в умовах невизначеності і двозначності Робота в мультикультурних середовищах
Мета заняття	Ознайомити студентів з принципами діяльності в умовах невизначеності та неоднозначності в мультикультурних середовищах
Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН	
Платформи Google Meet, Moodle	

Час – 2 години

План проведення лекції

Структура лекції	Відведений час	Методичні вказівки
1 Організаційна частина - привітання; - визначення присутності студентів на занятті.	5 хв.	Включає в себе: привітання, яке має на меті привернути увагу, забезпечити контакт лектора з аудиторією; визначення присутності студентів на занятті
2 Актуалізація опорних знань, перевірка вивченого матеріалу та мотивація навчальної діяльності студентів 1 Психологія роботи в команді. 2 Психологічні правила спілкування. 3 Когнітивна складність проблем.	5 хв. 5 хв. 5 хв.	Включає в себе: вступне зауваження, мотивацію актуальності теми, перевірку попереднього матеріалу, формулювання мети лекції, огляд головних питань теми(вказати питання та завдання для перевірки знань студентів)
3 Основна частина (викладення навчальних питань лекції) 1 Діяльність в умовах невизначеності і двозначності.	55 хв.	Головне місце приділяється викладенню основного змісту матеріалу теми, його аналізу, узагальненню висунутих положень. Для успіху лекції важливе значення має поділ матеріалу на розділи, основні питання
4 Заключна частина Домашнє завдання: [1] с.160-174 Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття	5 хв.	Включає в себе:узагальнення, теоретичні фактичні висновки, закріплення вивченого на лекції матеріалу

Література

1Виноградова, О.В. Групова динаміка та комунікації [Електронний ресурс] / О.В. Виноградова. – Київ.: ДУТ, 2018. – 223с.

Навчальні матеріали лекції

ВСТУП

Метою розробки і прийняття будь-якого управлінського рішення (УР) є забезпечення реалізованого і найбільш ефективного варіанта досягнення цілей організації.

1 Діяльність в умовах невизначеності та неоднозначності

Існують різні класифікації УР тому, що УР приймається в різних галузях і технологія прийняття рішень вимагає принципово різних методів і принципів аналізу.

Класифікацію рішень залежно від ступеня новизни рішення, підрозділяють на запрограмовані і незапрограмовані.

Розробка УР, поряд з комунікаціями, є так названим сполучним процесом, що пронизує всі основні функції керування: планування, організацію, мотивацію і контроль.

У рамках раціональної моделі прийняття рішень можна виділити наступні етапи. Діагностика проблеми. Формулювання обмежень і критеріїв прийняття рішень. Визначення альтернатив. Оцінка альтернатив. Вибір альтернативи. Реалізація і контроль виконання рішень.

Відповідно до концепції нераціональних рішень, на їхній вибір впливають не тільки цілі об'єкта керування, але і власні інтереси особистості.

У рамках нераціональної моделі прийняття рішень можна виділити наступні етапи. Визначення системи цілей. Використання методів формування ідей рішень. Оцінка варіантів рішень. Процес реалізації рішень.

Існують наступні методики розробки підсумкового групового рішення:

- “Консенсус” – методика шляхом відкритого обговорення вихідних індивідуальних варіантів виробляється єдине групове;

- “Діалектична” – методика, яка включає обговорення не варіантів рішень, а факторів, що впливають на них;

- “Диктатура” – методика, яка включає обговорення варіантів рішень і закінчується вибором учасника, чия думка і стає думкою групи;

- „Метод Делфі” – методика, яка включає багаторазове анонімне й ізольоване висловлення й обговорення думок у писемній формі. За кілька раундів звичайно вдається прийти до загального рішення;

- “ Колективна ” методика - методика, яка включає усереднення результату, що виключає всі індивідуальні впливи.

Процес прийняття рішень базується на методах: «мозкового штурму» (індивідуальний, подвійний, з оцінкою ідей, з конференцією ідей); аналогій; «635»

Принципи методу "мозкового штурму": Чітке формулювання мети і/або задач і обмежень. Забезпечення максимальної волі учасникам. Ретельне формування складу учасників. Ієрархічне ведення обговорень. Величезна роль "ведучого" і демократичний стиль керівництва.

Ідея *методу аналогій* складається у вичленовуванні виниклої проблеми і спробі її рішення за допомогою ідей з інших сфер життя і науки.

Метод “635” – полягає в наступному: 6 чоловік висловлюють по 3 ідеї по заданому питанню за 5 хвилин. Потім по годинній стрілці листки з їхніми думками передаються учасникам. За наступних п'ять хвилин кожен учасник повинний ознайомитися з усіма пропозиціями свого сусіда і деталізувати їх. Так роблять доти, поки кожен учасник не попрацював над всіма ідеями групи.

До найважливіших особливостей системи цілей підприємства відносяться: маркетинг, виробництво, науково-технічні цілі, соціальні цілі, фінанси.

Виходячи з великого числа цілей підприємства, їхнього індивідуального характеру і складних взаємозв'язків для їхнього аналізу використовується спеціальна модель - *модель дерева цілей*.

Подібна модель дозволяє врахувати існування ієрархії цілей. Це означає, що між цілями, крім конфліктів, звичайно існують і інші зв'язки. Ними є відносини підпорядкування і передування. Крім того, між цілями можуть бути відносини спільного підпорядкування, при якому вони є частинами, що деталізують, або попередниками однієї і тією же більш глобальної мети.

Модель дерева цілей може бути описана за допомогою зв'язного орієнтованого деревоподібного графа, вершини якого є цілями різного ступеня деталізації, а ребра - зв'язками між ними. Ці зв'язки полягають у тім, що для виконання деякої мети (вершини графа) необхідно виконати хоча б частину її під цілій (підлеглих їй вершин).

Під "зв'язністю" графа розуміється, що його не можна розбити на дві цілком незалежні друг від друга системи цілей.

Модель дерева цілей лише частково відповідає строгому визначенню поняття "дерево" теорії графів.

Прийняття рішень в умовах неповної і неточної інформації – це процес ухвалення рішення в умовах ризику.

Ризики класифікуються: за джерелами виникнення; постачання сировиною (якість, кількість, терміни одержання, ціни і т.д.); за іншими матеріальними ресурсами (устаткуванню, енергії, персоналові, капіталам); за виробництвом (способи виробництва, брак); за збереженням, транспортуванням; за реалізацією продукції (збут, ціни, терміни, схоронність, у гарантіях, в оплаті); за калькуляцією; за можливістю страхування.

Методи запобігання і зменшення ризику

а) зменшення ймовірності збитку шляхом вивчення джерел ризику і запобігання його появи:

- поліпшення інформаційного забезпечення (одержання (оперативність, якість, повнота), обробка (прогнози, кризовий менеджмент), накопичення інформації і якість комунікацій);

- більш точне визначення планованого значення основних критеріїв, наприклад, прибутку (облік еластичності, взаємозамінності засобів виробництва, сировини і персоналу, постійне коректування планів з урахуванням інформаційних змін, альтернативне планування);

- зменшення помилкового поведіння (підвищення усвідомлення ризику співробітниками, їхнє відповідне стимулювання для збільшення їхньої зацікавленості в зменшенні ризику, персональний добір співробітників, передача знань за допомогою навчання, призначення персональне відповідальних);

- формування спеціальних технічних інструментів;

- системи охорони (праці, від нещасних випадків, пожежної безпеки, безпеки від витоку інформації, розтрат, екологічних катастроф, якості продукції);

- збільшення надійності системи в цілому шляхом запаралелювання її елементів, що працюють на межі надійності;

- установлення "показників помилок" (системи тривоги перед появою несправностей);

- установлення систем швидкого відключення (для автоматичного відключення при критичному стані);

- зміст у справності (регулярні перевірки);

б) методи подолання ризику: обмеження можливої величини втрат; предметне, кількісне, просторове, тимчасове; персональне; компенсація ризику і самокомпенсація збитку; передача ризику третім особам.

Нелінійний алгоритм моделювання впливу ризику методом Монте-Карло.

1 Вибирається підсумкова величина - чистий прибуток.

2 Визначаються основні фактори - джерела ризику:

а) визначаються зовнішні і внутрішні фактори ризику;
б) виділяються ті фактори, що, у найбільшій мері впливають на обрану підсумкову величину, і поява яких найбільше ймовірно.

в) вибираються ті впливи, наслідки яких носять найбільш важкий характер або профілактика яких найбільш проста для підприємств. Продумується система мір, що дозволяє зменшити ймовірність їхнього виникнення або розмір негативного впливу.

3 Розробка моделі (зв'язку цільової функції і відібраних факторів).

4 Збір інформації щодо закону розподілу відібраних факторів (характеру розподілу і його параметрів).

5 Моделювання й аналіз результатів. За допомогою методу Монте-Карло багаторазово генеруються псевдовипадкові значення відібраних факторів, для кожного варіанта визначається значення цільової функції.

Метод бальної оцінки ризику складається у вичленовуванні окремих напрямків - джерела ризику і здійснюється їхня бальна оцінка.

Метод "калькуляції" ризиків, заснований на детермінованому визначенні ризику

Початкові етапи збігаються з викладеним вище алгоритмом методу Монте-Карло. Починаючи з п.4. - зміни.

1 Інтервальне завдання оцінок параметрів шляхом введення оптимістичного і песимістичного прогнозу. Чим більше інтервал, тим більше ймовірність вірності оцінки, але тем менше точність методу.

2 Визначається оптимістичне і песимістичне значення цільової функції і, відповідно, шанси і ризик.

3 Визначається чутливість ризиків і шансів до зміни величини параметрів, тобто відношення відсотка зміни рівня досягнення мети щодо її запланованого рівня до відсотка зміни величини параметра. Відповідно, можна виключити з розгляду частина параметрів.

4 Здійснюється аналіз ситуації: шансова (якщо шанси більше ризику), нейтральна (при їхній рівності) і ризикована (шанси менше ризику). У залежності від чутливості ризику і шансів можна більш детально охарактеризувати ситуацію ще і за ступеню її стабільності.

Висновки

Спілкування - взаємодія людей, у якому вони, спонукувані тими або іншими мотивами і, користуючись мовними або немовними засобами, здійснюють свої мети, пізнають один одного, вступають у ті або інші взаємини; при якому між ними

установлюється визначна взаємодія; і в ході якої відбувається взаємообмін діями, інформацією, станами.

Питання та завдання до контролю знань студентів

1 Для актуалізації опорних знань та перевірки попереднього матеріалу

- 1 Надайте означення конформної поведінки.
- 2 Надайте означення конформісті.
- 3 Надайте означення меншості.
- 4 Надайте означення конформізму.

2 Для узагальнення та перевірки засвоєного матеріалу на лекції

- 1 Надайте означення управлінського рішення
- 2 Як класифікуються управлінські рішення?
- 3 Надайте означення мультикультури.
- 4 Надайте означення стресу.
- 5 Надайте означення спілкування.

Домашнє завдання: [1] с. 160-174

Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття.

Лекція № 5

з навчальної дисципліни Групова динаміка та комунікації

Модуль 2. Практики витягання вимог: інтерв'ю, сценарії, прототипи, «роз'яснювальні зустрічі», нагляд. Стратегії вислуховування, переконання та ведення переговорів. Рецензування письмової технічної документації з метою виявлення різного роду проблем. Створення формальної презентації хорошої якості. Принципи ефективної усної комунікації.

Тема 2.1	Робота в мультикультурних середовищах.
Мета заняття	виділення аспектів мультикультурного середовища.
Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН	
Платформи Google Meet, Moodle	

Час – 2 години

План проведення лекції

Структура лекції	Відведений час	Методичні вказівки
1 Організаційна частина - привітання; - визначення присутності студентів на занятті.	5 хв.	Включає в себе: привітання, яке має на меті привернути увагу, забезпечити контакт лектора з аудиторією; визначення присутності студентів на занятті
2 Актуалізація опорних знань, перевірка вивченого матеріалу та мотивація навчальної діяльності студентів 1 Діяльність в умовах невизначеності і двозначності.	15 хв.	Включає в себе: вступне зауваження, мотивацію актуальності теми, перевірку попереднього матеріалу, формулювання мети лекції, огляд головних питань теми(вказати питання та завдання для перевірки знань студентів)
3 Основна частина (викладення навчальних питань лекції) 1 Поняття мультикультура 2 Робота в мультикультурних середовищах.	20 хв. 35 хв.	Головне місце приділяється викладенню основного змісту матеріалу теми, його аналізу, узагальненню висунутих положень. Для успіху лекції важливе значення має поділ матеріалу на розділи, основні питання
4 Заключна частина Домашнє завдання: [2] с. 35-54 Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття	5 хв.	Включає в себе:узагальнення, теоретичні фактичні висновки, закріплення вивченого на лекції матеріалу

Література (основна та додаткова)

2Меєр Ерін. Культурна карта (Culture Map: Breaking Through the Invisible Boundaries of Global Business)[Електронний ресурс] / Видавництво Наш формат, 2020. - 224 с.

Навчальні матеріали лекції

ВСТУП

Термін «міжкультурна комунікація» вперше з'явився в 1954 році у праці «Culture as Communication» («Культура як комунікація») Е. Холла (Hall) і Г. Трегера (Trager). У праці доведено існування взаємозв'язків між складниками понять «культура» і «комунікація» та обґрунтовано можливість порівняння культур різних народів світу

1 Поняття мультикультура

Існує багато понять «Мультикультура».

Мультикультура (По Д.А. Олишанському) - універсализація, але не уніфікація національних культур.

Мультикультура (По А.І. Куропятнику) – уособлення етнічного, культурного різноманіття й ідеології лібералізму.

Мультикультура (по А.Ф. Єрем'єву) поєднує всі унікальні особливості культур і служить установленню продуктивного діалогу між народами.

Мультикультура (по Джеймс Бенксу) - ідея, що відображає існування в суспільстві різних культур (расових, етнічних) і соціальних груп. При цьому для всіх цих різноманітних культур і груп створюються рівні умови існування.

Для нас найбільш близьке визначення П. Степанова. Мультикультура – це явище яке полягає в наступному. У сучасних суспільствах (де першорядне значення має особистість, її інтереси і права, можливість вільного вибору, прийнятного способу життя), відкритих для проникнення інших культур, відбувається їхнє змішання і взаємопроникнення.

Однак не можна плутати мультикультуру і полікультурність. Основною ідеєю полікультурності є відображення співіснування в суспільстві безлічі різних культур і субкультур.

Варто додати, що необхідно розрізняти мультикультурність з міжкультурністю, що найбільш актуальна для країн зі змішаним етнічним складом і динамічними міграційними процесами. Основною ідеєю міжкультурності є міжнаціональний і міжнародний контекст, співвідносність і взаємозв'язок різних культурних середовищ у різних сферах. Поняття “ мультикультурність ” є більш ємним і більш відповідним принципу діалогу і взаємодії різноманітних культур (в історичному і сучасному контексті).

2Робота в мультикультурних середовищах

Мультикультурне середовище – це співіснування і взаємодія в конкретному соціальному просторі різноманітних, рівноправних і рівноцінних культур і їхніх представників, а також визначене відношення особистостей до цього різноманіття.

На думку академіка В.М. Матросова, тут передбачається *мультикультурне суспільство* – таке середовище, що обумовлює взаємодію різних культур.

Н.Б. Крилова визначає *мультикультурне суспільство* як складне, що накладається і множить свої різноманітні впливи.

Варто помітити, що мультикультурне середовище і соціокультурне середовище не тотожні. *Соціокультурне середовище* - ”конкретний соціальний простір”, за допомогою якого людина включається в культурні зв'язки суспільства. Це і сукупність різних (макро- і мікро-) умов його життєдіяльності і соціального (рольового) поведіння, це і його випадкові контакти, і глибинні взаємодії з іншими людьми, і конкретне природне, предметне оточення, відкрита до взаємодії частина соціуму (суспільства).

Як складова соціокультурного середовища існує також “інформаційне середовище”, що трактується дослідниками, як “зовнішнє стосовно індивіда інформаційне оточення, сукупність умов, у яких безпосередньо протікає діяльність індивіда”.

При цьому необхідно мати чітке представлення про середовище виховання і педагогічне середовище.

Середовище виховання – сукупність природних і соціально-побутових умов, у яких протікає життєдіяльність дитини і становлення його як особистості.

Середовище педагогічне – спеціально, згідно з педагогічними цілями, створювана система умов організації життєдіяльності дітей, спрямована на формування їхніх відносин до світу, людям і один до одного.

Освітнє середовище як педагогічне явище, є сукупність умов, у яких розвертається освітній процес і з яким вступають у взаємодію суб'єкти цього процесу.

Беручи участь у спільній діяльності, люди стають суб'єктами взаємин. Важливим засобом такої взаємодії виступає *спілкування*.

Аналіз наукової літератури показав, що на сьогоднішній день у науці існує безліч визначень поняття “спілкування”, найчастіше досить суперечливих, що зв'язано з різними підходами і поглядами на цю проблему.

Спілкування - взаємодія людей, у якому вони, спонукувані тими або іншими мотивами і, користуючись мовними або немовними засобами, здійснюють свої мети, пізнають один одного, вступають у ті або інші взаємини; при якому між ними

установлюється визначна взаємодія; і в ході якої відбувається взаємо обмін діями, інформацією, станами.

Спілкування можна представити так: предмет спілкування, одиниця спілкування, засіб спілкування, способи спілкування, продукт спілкування, результат спілкування.

При цьому виділяються наступні *педагогічні* підходи до визначення спілкування, кожний з яких є коштовним і значимим: *діяльний, комунікативний, ціннісний*.

Спілкування трактується як взаємодія, що забезпечує наступні його *види*:- соціально орієнтоване, групове предметно – орієнтоване, особисто - орієнтоване.

У визначенні *структури* спілкування найбільш розповсюджений підхід, відповідно до якого в спілкуванні розглядаються: *комунікативна, інтерактивна, перцептивна функції*.

Спілкування в мультикультурному середовищі – це соціально - психологічне явище, що вміщає в себе багате різноманіття духовних і матеріальних форм співіснування і взаємодії людей у конкретному соціальному просторі різноманітних, рівноправних і рівноцінних культур, а також припускає визначення відношення особистостей до цього різноманіття.

Звертання до змістовного аналізу поняття “готовність до діяльності в мультикультурному середовищі” – це по-перше, *комплекс здібностей*, а саме різні властивості і якості особистості, які включають у структуру здатності. Здатність виступає при цьому як більш загальна категорія стосовно цих властивостей і якостей. По-друге, це упевнено виконувана й ефективна професійна діяльність.

Здібності – це по-перше психологічні особливості людини, від яких залежить успішність придбання знань, умінь, навичок, але які самі по собі до наявності цих знань, умінь, навичок не зводяться, а по-друге – це психічні властивості, що є умовами успішного виконання будь-якої діяльності.

Здібності є завжди результатом розвитку, що здійснюється в процесі тієї самої діяльності, для якої ці здібності необхідні, і, насамперед, у процесі навчання цієї діяльності.

Готовність до діяльності - *якість особистості*, що включає в себе свідомість особистісної і суспільної значимості діяльності, позитивне відношення до неї і здатність до її виконання.

Проблема формування готовності особистості до майбутньої діяльності представлена моральною проблемою формування відносини до трудової діяльності як суспільному обов'язкові й особистому покликанню. Готовність до праці в цьому плані включає морально-психологічний і професійний види готовності.

Готовність до діяльності розглядається як *якість особистості*, що включає компоненти, необхідні для здійснення діяльності, а саме: мотиваційний, орієнтований, операційний, вольовий, ціннісний компоненти.

Існує взаємозв'язок готовності до праці з проблемою особистості. Серед параметрів готовності до праці особистісний параметр висунутий на перше місце. Традиційний підхід звертає більше уваги на знання.

Рівень готовності майбутніх фахівців до спілкування в мультикультурному середовищі є результатом наступних *об'єктивних факторів*: економічного, соціально-політичного, демографічного, релігійно-культурних, стану освітнього середовища і тощо.

Суб'єктивну основу рівня готовності майбутніх фахівців до спілкування в мультикультурному середовищі складають конкретні параметри особистості: спрямованість, освіченість, вихованість, соціальність, загальна культура, розвиненість психічних процесів і властивостей особистості.

Готовність студентів ВНЗ до спілкування і роботи в мультикультурному середовищі - інтегративна якість особистості, що характеризується високим рівнем знань про цю сферу соціальної дійсності, позитивним емоційно-ціннісним відношенням до особливостей різних культур, а також умінням взаємодії з їхніми представниками.

Конфлікт – це відсутність згоди між двома або більш сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами. Конфлікти можуть бути *функціональними* і вести до підвищення ефективності організації, і *дисфункціональними*, що приводять до зниження особистого задоволення, групової співпраці і ефективності організації. Роль конфлікту, в основному, залежить від того, наскільки ефективно ним управляють.

Існують чотири основних типи конфліктів:

внутрішньо – особистий або ролевий конфлікт (виникає, коли до однієї людини висувають суперечливі вимоги з приводу того, яким має бути результат його роботи; або виникає внаслідок того, що виробничі вимоги не узгоджуються з особистими потребами і цінностями);

міжособовий (виникає як боротьба керівників за обмежені ресурси, капітал, робочу силу, час використання обладнання або схвалення проекту; або цей вигляд конфлікту може виявлятися як зіткнення особистостей з різним характером, поглядами, цінностями);

конфлікт між особистістю і групою (виникає, коли особистість займає позицію, відмінну від позиції групи; аналогічний конфлікт виникає на підставі посадових обов'язків керівника – між необхідністю забезпечувати відповідну продуктивність і дотримувати правила та процедури організації);

міжгруповий конфлікт(виникає, як розбіжність груп формальних і не формальних; частим прикладом такого типу розбіжностей служать розбіжності між лінійним і штабним персоналом).

Причинами конфлікту служать: розподіл ресурсів; взаємозалежність завдань; відмінності в цілях; відмінності в уявленнях і цінностях; відмінності в манері поведінки і життєвому досвіді; незадовільні комунікації.

Управління конфліктами зводиться до структурних методів управління (роз'яснення вимог до роботи, координаційні й інтеграційні механізми, загально організаційні комплексні цілі, структура системи винагород) і між особистих стилів дозволу конфліктів (згладжування, ухилення, примушення, компроміс, вирішення проблеми).

Стрес – це емоційне, психофізіологічне збудження і напруження організму, яке веде до мігрені, виразок і інших захворювань.

Стрес може бути викликаний чинниками, пов'язаними з роботою і діяльністю організації, або подіями особистого життя індивідуума.

Організаційні чинники стресу: перевантаження або дуже мале навантаження; конфлікт ролей (виникає, коли до працівника ставляться суперечливі вимоги); невизначеність ролей (виникає, коли працівник не впевнений в тому, що від нього чекають); нецікава робота.

Особові чинники стресу не пов'язані з роботою і організацією та являють собою приватні події з життя індивідуума.

Висновки

Спілкування - взаємодія людей, у якому вони, спонукувані тими або іншими мотивами і, користуючись мовними або немовними засобами, здійснюють свої мети, пізнають один одного, вступають у ті або інші взаємини; при якому між ними установлюється визначна взаємодія; і в ході якої відбувається взаємообмін діями, інформацією, станами.

Конфлікт – це відсутність згоди між двома або більш сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами.

Стрес – це емоційне, психофізіологічне збудження і напруження організму, яке веде до мігрені, виразок і інших захворювань.

Питання та завдання до контролю знань студентів

1 Для актуалізації опорних знань та перевірки попереднього матеріалу

- 1 Надайте означення управлінського рішення
- 2 Як класифікуються управлінські рішення?
- 3 Надайте означення мультикультури.
- 4 Надайте означення стресу.
- 5 Надайте означення спілкування.

2 Для узагальнення та перевірки засвоєного матеріалу на лекції

- 1 Надайте означення мультикультури.
- 2 Надайте означення стресу.

Домашнє завдання: [2] с.35-54

Вивчити конспект лекцій. Підготуватися до лабораторного заняття.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ СТУДЕНТІВ ПРИ ОПРАЦЮВАННІ ЛЕКЦІЙ

У наведеній нижче таблиці вказано критерії, за якими визначається рівень навчальних досягнень студента та відповідний бал. Слід вважати, що знання, уміння та навички студента відповідають певному рівню навчальних досягнень, якщо вони відповідають критерію, вказаному для цього рівня.

Оцінка	Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів
«Відмінно»	Студент/студентка: - володіє міцними знаннями, самостійно визначає проміжні етапи власної навчальної діяльності, аналізує нові факти, явища; - вміє самостійно знаходити додаткові відомості та використовує їх для реалізації поставлених перед ним навчальних завдань, судження його логічні і достатньо обґрунтовані; - володіє узагальненими знаннями з дисципліни; вміє планувати особисту навчальну діяльність, оцінювати результати власної практичної роботи при створенні презентацій з вибраної теми.
«Добре»	Студент/студентка вміє: - вміє застосовувати вивчений матеріал у стандартних ситуаціях; - може пояснити основні процеси, що відбуваються під час роботи інформаційної системи, та наводити власні приклади на підтвердження деяких тверджень; вміє виконувати навчальні завдання передбачені програмою - аналізувати навчальний матеріал, в цілому самостійно застосовувати його на практиці; - контролювати власну діяльність; - самостійно виправляти вказані викладачем помилки; - самостійно визначати спосіб розв'язування навчальної задачі; - вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; - вміє систематизувати і узагальнювати отримані відомості; - самостійно знаходить і виправляє допущені помилки; - може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання навчального завдання; використовує електронні засоби для пошуку потрібної інформації.
«Задовільно»	Студент/студентка: - має початковий рівень знань, значну (більше половини) частину навчального матеріалу може відтворити; - виконує елементарне навчальне завдання із допомогою викладача; - може відтворити значну (більше половини) частину навчального матеріалу; - може з допомогою викладача відтворити значну частину навчального матеріалу;
«Незадовільно»	Студент /студентка: розпізнає окремі об'єкти, явища і факти предметної галузі;

	• знає і виконує правила техніки безпеки під час роботи з комп'ютерною технікою розпізнає окремі об'єкти, явища і факти предметної галузі та може фрагментарно відтворити знання про них
--	---