

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет
Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій
Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

«До захисту допущено»

В.о. завідувача кафедри
психології, політології та
соціокультурних технологій
_____ Андріана КОСТЕНКО
(підпис) (Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)
_____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістр
зі спеціальності 053 Психологія,
Освітньо-професійної програми «Організаційна психологія»
на тему: «Технологія розвитку культури
внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу
проектних організацій»

Здобувача групи ПЛМ-21
Теслика Олександра Миколайовича


Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело.



(підпис)

Олександр ТЕСЛИК
(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник доцент, кандидат психологічних наук, Тетяна ТАРАСОВА
(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)



(підпис)

Суми – 2023

Анотація

Кваліфікаційна робота магістра присвячена вивченню розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій. Теоретично і емпірично було досліджено особливості розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій. Описано поняття професійної культури, когнітивного, регулятивного, ціннісно-смиислового її компонента тощо.

У роботі використовувалися методики для дослідження мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях, емоційних бар'єрів, самоконтролю в міжособистісному спілкуванні. Емпірично було встановлено, що у більшості респондентів домінує середній рівень загальної гармонійності комунікативних орієнтації, нерівномірність проявів емоційних бар'єрів, пов'язаних з негнучкістю, нерозвиненістю, невиразністю емоцій та небажанням зближуватись з людьми на емоційній основі, а також середній рівень комунікативного контролю.

Було розроблено та апробовано технологію розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій, як психолого-організаційну технологію.

Технологія була створена на основі професійно-комунікативних тренінгів – застосована для розвитку важливих професійних якостей співробітників та інтегрування цих знань у їхню професійну підготовку.

Технологія розвитку була апробована з відповідною вибіркою, описано етапи проведення, особливості взаємодії з групою та результати.

Ключові слова: культура професійного спілкування, емпатія, проектування, мотиваційні орієнтації, емоційні бар'єри, комунікативний контроль, персонал, мотивація, тренінг.

Annotation

The master's qualification work is devoted to the study of the development of the culture of intra-organizational professional communication of the staff of project organizations. Theoretically and empirically, the peculiarities of the development of the culture of intra-organizational professional communication of the personnel of project organizations were investigated. The concept of professional culture, its cognitive, regulatory, value-meaningful component, etc. is described.

The work used methods for researching motivational orientations in interpersonal communication, emotional barriers, self-control in interpersonal communication. Empirically, it was established that most respondents are dominated by an average level of general harmony of communicative orientations, uneven manifestations of emotional barriers associated with inflexibility, underdevelopment, vagueness of emotions and reluctance to get close to people on an emotional basis, as well as an average level of communicative control.

The technology for the development of the culture of intra-organizational professional communication of the staff of project organizations was developed and tested, as a psychological and organizational technology.

The technology was created on the basis of professional and communicative trainings - applied to the development of important professional qualities of employees and the integration of this knowledge into their professional training.

The development technology was tested with a suitable sample, the stages of implementation, features of interaction with the group and results were described.

Key words: culture of professional communication, empathy, design, motivational orientations, emotional barriers, communicative control, staff, motivation, training.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КУЛЬТУРИ ВНУТРІШНЬООРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРОЕКТНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	10
1.1. Поняття культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу	10
1.2. Особливості культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.....	19
Висновки до розділу 1.....	25
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КУЛЬТУРИ ВНУТРІШНЬООРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРОЕКТНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	27
2.1. Методичні засади вивчення культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.....	27
2.2. Прояви культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій	30
Висновки до розділу 2.....	36
РОЗДІЛ 3. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ВНУТРІШНЬООРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРОЕКТНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ.....	37
3.1. Розвиток культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.....	37
3.2. Опис технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.....	41
3.3. Програма розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.....	45

3.4. Результати апробації програми розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.....	51
Висновки до розділу 3.....	55
ВИСНОВКИ.....	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
Додаток А.....	66
Додаток Б.....	90

ВСТУП

Актуальність. Вивчення ролі людей у процесі глобалізації сучасного світу на сьогоднішній день є надзвичайно актуальним. У світі, де головним чинником управління є людина, важливо зрозуміти, як вплив особистості формує оточуюче середовище. Особистісні якості, цінності, та бажання кожної людини справді мають велике значення і впливають на те, як вона взаємодіє з оточенням, яким чином реалізує свої професійні завдання і долає труднощі.

Фахівець, працюючи в якості суб'єкта професійної діяльності, одночасно стає об'єктом впливу умов своєї роботи на нього. Ця взаємодія має складний і суперечливий характер. У фахівців проектних організацій вона стає особливо важливою, оскільки впливає на якість їхньої роботи, успішність виконання завдань і відповідність посадовим обов'язкам.

Це питання стає ще більш актуальним, коли діяльність фахівця пов'язана з підвищеним ризиком і відповідальністю. Особливості професій у сфері проектування ставлять перед людиною великі вимоги, виконання яких допомагає вчасно і точно виконувати свою роботу, знижує ймовірність помилок, аварій і катастроф.

Проблема впливу культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування на активність особистості та її поведінку потребує глибокого наукового дослідження як на теоретичному, так і на емпіричному рівні.

Специфіка професій, пов'язаних із проектуванням, включає в себе декілька основних аспектів. Це високий ступінь важливості прийнятих рішень, розширення функціональних обов'язків спеціаліста, підвищений темп роботи, рутинність завдань, потреба переключатися в різних видах діяльності за цільовими напрямками, обробка значних обсягів інформації та складні зміни під час розробки проектів.

Мета дослідження: на основі теоретичного та емпіричного обґрунтування розробити технологію розвитку культури

внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Об'єкт дослідження: культура внутрішньоорганізаційного професійного спілкування.

Предмет дослідження: розвиток культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Завдання дослідження:

1. Визначити теоретичні засади дослідження культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій;
2. Емпірично дослідити особливості культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій;
3. Теоретично визначити структурні та змістові особливості технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування;
4. Розробити та апробувати програму розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Гіпотеза дослідження:

1) внутрішньоорганізаційне професійне спілкування персоналу проектних організацій характеризується орієнтованістю на адекватність сприйняття і розуміння партнера та наявністю емоційних бар'єрів;

2) технологія розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій полягає у комплексному розвитку професійно-комунікативних умінь та навичок, формуванню у фахівців аналітичних і регуляційних умінь, підвищення індивідуального рівня культури професійного спілкування.

Методи дослідження:

1. Теоретичні (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення).

2. Емпіричну інформацію отримано за допомогою даних методик психодіагностики:
 - «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова, В. Уразаєва;
 - «Діагностика емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні» В. Бойка;
 - Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)
3. Отримані результати опрацьовані за допомогою методів математичної статистики, а саме: описової статистики, кореляції Пірсона (r).
4. Методи активного психологічного впливу (ігротерапії, арттерапії, тренінгу).

Теоретична значущість дослідження: було розширено розуміння і теоретично обґрунтовано умови формування культури професійного спілкування. Зокрема, були описані мотиваційні компоненти професійного спілкування (як когнітивні, емоційні, так і поведінкові), які сприяли професійній взаємодії між учасниками та поетапному досягненню цілей комунікацій.

Практична значущість дослідження: розроблена технологія, спрямований на розвиток важливих професійних якостей та застосування інтегрованого підходу у професійному спілкуванні. Це дозволяє формувати у фахівців культуру професійного спілкування, яка стає важливою особистісною характеристикою та підвищує рівень культури спілкування конкретної проектної організації.

Результати дослідження можуть бути використані в процесі професійної підготовки фахівців спеціальності «Психологія», при розробці навчально-методичних комплексів дисциплін «Психологія праці», «Ефективне спілкування», а також спеціальностей «Прикладна механіка», «Енергетичне машинобудування», при розробці навчально-методичних комплексів дисципліни «Вступ до спеціальності».

Апробація та публікація результатів дослідження. Основні теоретичні положення та результати досліджень були представлені на конференції «Education via Distance Learning and other Pedagogical Challenges» та відображені у тезах доповіді: Ніколаєнко С.О., Тарасова Т.Б., Теслик О.М. Сугестивні методи розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій. Education via Distance Learning and other Pedagogical Challenges: Proceedings of the 2nd International Scientific and Practical Internet Conference, September 21-22, 2023. FOP Marenichenko V.V., Dnipro, Ukraine, 161-163.

Розроблена технологія підвищення культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування серед персоналу проектних організацій пройшла апробацію у проектній організації ТОВ «ТурбоХім».

Технологією розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування передбачено впровадження спеціальних методів та підходів для покращення якості спілкування серед персоналу, підвищення ефективності комунікації та сприяння сприятливій атмосфері в колективі. Результатом цієї роботи стала підвищена професійна взаємодія серед співробітників ТОВ «ТурбоХім».

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи магістра. Робота складається зі вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків до розділів, списку використаних джерел у кількості 44 найменувань, 6 таблиць, 4 додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КУЛЬТУРИ ВНУТРІШНЬООРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРОЕКТНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Поняття культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій

Існування будь-якої організації визначається не лише зовнішніми, безумовно важливими проявами, але і супроводжується низкою внутрішніх особливостей. У сукупності внутрішньо організаційні ознаки відіграють не менш значиму роль у досягненні продуктивності організації та її ефективності. Більше того, завдяки специфічним внутрішнім ознакам формуються особливі атитюди, що шляхом стереотипізації впливають на спроможність організації презентуватися на зовнішньому ринку. Культура внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу має бути віднесена до таких ознак та вивчатися з позиції внутрішньої культури організації.

Розробка іноваційного продукту, який відповідає очікуванням цільової аудиторії, передбачає належне розуміння суттєвих змін у сферах управління, маркетингу та брендингу, що відбуваються на глобальному рівні. Зміни, що відбулися в нашій країні за останні роки, привели в окремих областях професійної діяльності і свідомості до змін такого масштабу й глибини, що можна говорити про кардинальне перетворення фундаментальних основ професійного мислення й діяльності [5].

Зумовленість спілкування індивідуальними особливостями його учасників підтверджується теоретичними дослідженнями, що рівною мірою відноситься і до професійної взаємодії. Особливості спілкування в різних видах діяльності проаналізовані в працях Л. Долинської, Л. Зінченко, В. Кан-Калика, А. Капської, М. Корнева, А. Мудрика, Л. Савенкової, М. Тоби, М. Єрастова, О. Киричука, Г. Улунової та ін. Проблема формування культури спілкування особистості розкривається у дослідженнях О. Даниленко,

І. Мачуської, П. Решетнікова, Г. Чайки, Т. Чмут. А. Пуртинга, М. Сегалл. Культура спілкування розглядається та обговорюється у межах загальних категоріальних галузей:

1) дескриптивні визначення акцентують увагу на різноманітних формах діяльності чи поведінці, що пов'язані з культурою;

2) історичні визначення в людських спільнотах входять в спадщину та традиції;

3) генетичні описи відносяться до вивчення походження культури;

4) на соціальних та організаційних складових елементах культури фокусуються структурні визначення;

5) правила і норми, що взаємодіють з культурною традицією розкривають нормативні визначення;

6) психологічні описи, які стосуються культурного контексту зосереджують увагу на аспектах навчання та вирішенні проблем [27].

Культура внутрішньоорганізаційного професійного спілкування відноситься до сфери професійної культури. Аналізуючи сучасні наукові дослідження, які присвячені професійній культурі, ми бачимо наявність теоретико-методологічних труднощів у тлумаченні цього поняття. С. Алієва підкреслює, що професійна культура існує у двох формах: об'єктивній, яка визначає умови діяльності професійної групи, та суб'єктивній, яка проявляється в самій діяльності конкретної особи та її особистому ставленні до цієї діяльності [27]. За В. Бажуковим, професійна культура представляє собою систему стійких переконань та моделей поведінки особи, які історично виникли на рівнях індивідуального, групового та масового взаємодії в професійній області. Використовуючи термінологію за критерієм суб'єкта культури, можна переформулювати дослідників, що фактично висловлюють думку про професійну культуру як культуру макросистеми, професійну культуру як культуру мікросистеми та професійну культуру як культуру індивіда [27].

І. Сенча у своєму дослідженні констатує, становлення професійної культури пов'язане з конкретною сферою діяльності, і ступінь її розвиненості вказує на готовність особи до здійснення цієї діяльності [41]. В свою чергу організації виступають своєрідним комунікаційним каналом, що впливає на розвиток культури суспільства, як зазначає І. Коваленко на прикладі впливу персоналу бібліотечної сфери на розвиток правової культури [31].

А. Кравченко на рівні мікрокультури професійну культуру визначає як комплекс правил, норм і моделей поведінки людей, котрі утворюють відносно закриту область в межах цілісної структури. Отже, особами, які представляють професійну культуру як культуру мікросистеми, є реальні професійні групи, такі як викладачі конкретного навчального закладу, керівники освітніх установ у місті, депутати обласної ради і так далі. В їхній професійній діяльності вони реалізують конкретні професійні завдання та працюють у ідентичних умовах [27].

Діяльнісний підхід фокусується на методах та засобах, що впливають на формування особистісності людини, залучаючи її до професійної діяльності. (К. Абульханова-Славська, А. Анохін, М. Корінний, І. Модель та ін.). Так, за твердженням К. Абульханової-Славської, професійна культура – це «спосіб організації, розвитку певної професійної діяльності, рушійною силою динаміки, інтенсивності та змістовності якої є особистість» [27 с.18]

Дидактичний підхід зосереджується на методах і ступені освоєння членами професійної групи комплексу конкретних знань і навичок, які визначають їхній рівень професіоналізму та кваліфікації (О. Нагорічна, О. Шевцова та ін.). Так, О. Шевцова розглядає професійну культуру як сукупність практичних вмінь і теоретичних знань та навичок, що властиві конкретній сфері праці. [27].

Ю. Безрученков звертає увагу, що професійна культура фахівців потребує широкої бази знань, яка виходить за рамки виключно професійних аспектів. Вона вимагає наявності системи інформації про професійну культуру

фахівця, включаючи її типи, зміст та рівні. Рівень розвиненості когнітивного аспекту професійної культури релевантно зі встановленням рівня професійної компетентності, що є інтегральним критерієм особистісно-професійного розвитку [2].

У рамках підходу, що базується на компетентностях, професійна культура розглядається як сукупність спеціалізованих теоретичних знань і практичних навичок, що пов'язані із конкретним видом праці (А. Кравченко, Н. Сидоренко, Л. Чорна та ін.). Л.Чорна під терміном "професійна культура" розуміється система професійних знань, вмінь та навичок, котрі закріплені в його кваліфікаційній характеристиці і відповідають вимогам професійної діяльності та враховують функції і обов'язки фахівця [27].

Вивчення професійної культури як культури макросистеми та культури мікросистеми, на думку В. Ігнатова, не повною мірою відповідає персоналістичному характеру придбання людиною і культури, і професії, адже «при «груповому» розумінні професійної культури начебто усувається первинна ланка її придбання, тобто сама людина, і вона нібито «починається» з групового рівня» [27 с. 19-20]. Натомість очевидно, що первинним рівнем професійної культури виступає особистість, яка у процесі соціалізації та професійної самореалізації демонструє особливості самовираження та підтримання соціальних контактів у межах виконання професійних обов'язків.

Ми не можемо не погодитися із дефініцією Т. Тарасової та Г. Улунової, які психологічну культуру особистості розглядають як складну та інтегративну властивість, що забезпечує ефективне розв'язання всіх психологічних аспектів її повсякденного та професійного життя. Ця культура ґрунтується на щирих прагненнях спрямовувати свою увагу на людину і глибокому переконанні у цінності людської особистості та важливості кожного її вияву [27].

Відповідно до ідей Ю. Безрученкова, професійна культура характеризується трьома сутнісними критеріями з такими показниками, як:

– рівень творчого підходу в професійній діяльності проявляється у високій активності в процесі навчання та освоєння знань, розвиненому творчому мисленні, вмінні використовувати індивідуальні методи розв'язання професійних завдань, отриманні задоволення від професійного розвитку та практичного застосування професійних знань, а також у готовності виявляти професійну культуру у своїй діяльності.

– рівень комунікативної діяльності проявляється у здійсненні ефективної взаємодії як у професійному, так і у міжособистісному плані, ґрунтуючись на наявних комунікативних знаннях і вміннях, а також у виявленні високого рівня культури спілкування;

– рівень розвинутої рефлексивно-оцінної діяльності передбачає здатність до адекватної самооцінки власної професійної діяльності та вдосконалення професійної культури, визначення шляхів для власного самовдосконалення і задоволення потреб самоактуалізації у професійній сфері [2].

В межах професійної культури формується професійно-психологічна культура фахівця, яка визначається:

1) рівнем опанування психологічних методів, прийомів вивчення та співставлення власних професійно-важливих якостей з вимогами і специфікою обраної професії;

2) умінням застосовувати в професійній діяльності методи саморегуляції та самореалізації;

3) усвідомленням власної ролі і рівня відповідальності перед членами професійного колективу;

4) виявом продуктивної стратегії поведінки в умовах підвищеного ризику та відповідальності [42].

Культура професійного спілкування доведено залежна від рівня професійної майстерності:

1. Елементарний рівень, за якого досягається опанування знаннями для виконання професійної дії, однак, продуктивність професійної діяльності є відповідна елементарним нормативам.

2. Базовий рівень характеризує набуття основ професійної майстерності.

3. Досконалий рівень відзначається чітко вираженою професійною орієнтацією працівника, високою якістю його роботи та ефективним взаємовпливом під час діалогічного спілкування.

4. Творчий рівень відрізняється ініціативністю та творчим підходом до організації професійної діяльності, сформованим індивідуальним стилем професійної діяльності та органічністю спілкування з колегами та керівництвом [23].

Реальні процеси прийняття рішень вимагають аналізу ряду проблем, таких як основна мета, результат, оцінка підцілей, шлях досягнення результату та правила вибору. Важливо враховувати точку зору дослідника, який вказує, що на різних етапах взаємодії особи з проблемною ситуацією відбуваються поступові переходи від неусвідомленого аналізу до свідомого регулювання. Такі переходи можуть відбуватися на різних етапах вирішення проблемної ситуації, коли взаємодія суб'єкта з ситуацією включає послідовне чергування таких етапів:

- 1) усвідомлення наявності перешкоди та виявлення проблеми;
- 2) надмірна мотивація, що є результатом оцінки ситуації;
- 3) формулювання завдання на основі аналізу ситуації;
- 4) орієнтація в умовах поставленої задачі;
- 5) суб'єктивне усвідомлення поставленого завдання;
- 6) постановка гіпотез;
- 7) оцінка висунутої гіпотези;
- 8) встановлення впевненості в правильності висунутої гіпотези;
- 9) обрання стратегії втілення рішення [27].

Вирішення ситуації базується на спроможності оцінити та опанувати конкретні проблемні ситуації. На основі перетворення інформації про початкову ситуацію та з урахуванням суб'єктивних оцінок цієї інформації, вирішення проблемної ситуації включає в себе розроблення плану, алгоритму чи послідовності дій для досягнення конкретної мети. Г. Морозова та В. Чернобровкін поділяють схожий погляд, зачіпаючи тему різниці між образами (образом мети та образом поточної ситуації), що визначає внутрішній хід процесу вирішення задачі та проблемної ситуації. У цьому випадку мету можна розглядати як бажаний кінцевий стан, а вирішення проблеми – як досягнення бажаного результату за визначеними критеріями якості [27].

Розглядаючи процес реалізації проектної діяльності як послідовний процес прийняття групових рішень та узгодження взаємодії, ми визначаємо потребу у високій професійній культурі персоналу проектних організацій [27].

Аналізуючи структуру культури міжсуб'єкної взаємодії соціального працівника, О.В. Бершадська виділяє такі її компоненти:

1. Когнітивний – визначається на основі досвіду взаємодії, базується на здобутих знаннях та когнітивних оцінках. Забезпечуючи формування суб'єктивного пізнавального образу, створює раціональну основу для застосування знань у реальній взаємодії з людьми.

2. Регулятивний (мотиваційно-вольовий) – фіксує рівень сформованості механізмів саморегуляції та узгодження індивідуальної поведінки в системі загальноприйнятих соціальних норм.

3. Ціннісно-смысловий – відображає систему ціннісних орієнтацій особистості працівника щодо професійного спілкування.

4. Поведінковий – сукупність вмінь та навичок взаємодії у процесі професійної діяльності [6].

I. Модель виділяє у структурі професійної культури дві сторони: праксіологічну (професійні навички, уміння, знання, професійна свідомість, світогляд) та духовну (професійна етика, професійна мораль) [41].

Формування професійної культури починається певною мірою ще на початкових етапах професіоналізації людини. Особистісно зорієнтоване ставлення, ґрунтоване на конкретних талантах у вибраній сфері, визначає вибір професійних ідеалів, формування професійних планів, самоаналіз, самооцінку та високі вимоги особистості до себе. Це виступає визначальним стимулом для активізації пізнавальної діяльності студентів у процесі навчання [2].

Відповідно до означених теоретичних засад культури спілкування персоналу організації сутність поняття «спілкування», з точки зору соціальної психології, може бути розглянуте як комплекс зв'язків і взаємодій людей, спосіб формування, розвитку, реалізації та регуляції соціальних відносин, з одного боку, і особистісних проявів індивіда, з іншого, шляхом встановлення безпосередніх чи опосередкованих контактів на рівні окремих людей чи групи. Сутністю внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу є процес предметної та інформаційної взаємодії між людьми, у якому формуються, конкретизуються, регулюються і реалізуються їхні міжособистісні відносини. Міжособистісне спілкування представляє собою взаємодію між людьми, в ході якої кожен учасник працює над досягненням своїх цілей, при цьому взаємно вивчаючи і впливаючи один на одного [8], а з точки зору командної діяльності – і спільний продукт, створений персоналом організації та мікроклімат організації.

Розвиток культури професійного спілкування має базуватися на принципах професійної спрямованості, контекстного навчання, гуманітаризації, гуманізації, свідомості, природовідповідності, культуровідповідності, інтерактивної взаємодії, індивідуальної підтримки, толерантності [16].

Комунікативна культура на рівні професійної спільноти передбачає оволодіння комунікативними вміннями та розвиток комунікативних здібностей. Значимими комунікативними вміннями персоналу проектних

організації слід визнати вміння встановлювати контакт та виявляти ініціативу у спілкуванні; навички емоційного управління; здатність до уважного спостереження та переключення уваги; соціальна чутливість, яка виражається у розумінні психологічного стану співрозмовника на основі зовнішніх проявів; вміння представляти себе ефективно, обґрунтовано висловлювати власні позиції; комунікаційні навички, що включають як вербальні, так і невербальні аспекти мовлення [8].

За класифікацією Л. Савенкової комунікативні уміння на прикладі педагогічних працівників поділяють на проєктувальні (побудова змісту спілкування), організаційні (налагодження та підтримка зв'язків), регулюючі (забезпечують адаптивність спілкування) [8].

Важливим чинником збалансованості культури професійного внутрішньоорганізаційного спілкування є єдність ціннісних орієнтацій персоналу. Особистісний розвиток в соціальному оточенні відбувається за допомогою усвідомлення та внесення в себе культурних цінностей. Ці цінності є основою матеріального та духовного життя суспільства, сприяють утвердженню громадської єдності та цілісності як для всього соціуму, так і для кожної окремої особистості. Становлення ціннісних орієнтацій є необхідною складовою професійної культури фахівця, що включає в себе процеси самоствердження та самореалізації в професійному та соціальному оточенні. Ці цінності є основою культури, при цьому культура виступає джерелом та витокком формування цінностей [19].

О. Ворон високий рівень культури спілкування описує наявністю у персоналу організації таких особистісних якостей:

- ✓ емпатія – здатність розрізняти та відчувати емоції співрозмовника, розуміти його емоційний стан та почуття;
- ✓ доброзичливість – уміння розуміти інших людей, виявлення пошани, симпатії;

- ✓ автентичність – здатність виражати свою власну сутність та залишатися вірним самому собі під час взаємодії з іншими людьми;
- ✓ ініціативність – здатність активно вступати в контакти з іншими людьми та готовність вирішувати завдання в ситуаціях, що потребують енергійного втручання;
- ✓ ухвалення відчуття – вміння висловлювати свої емоції та готовність приймати вираження емоцій з боку інших людей [8].

Водночас варто зазначити, що лише особистісні впливи на культуру спілкування персоналу не можуть визначати рівень культури внутрішньоорганізаційного спілкування в цілому, оскільки позначаються прийнятні норми, правила, етичні засади конкретної організації та, вторинно, галузі виробництва.

Отже, рівень культури спілкування персоналу організації визначається індивідуальним рівнем культури кожного фахівця. Індивідуальні якості сприяють ефективному і якісному міжособистісному спілкуванню та сприяють створенню сприятливої атмосфери в колективі.

1.2. Особливості культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій

Розробка продукту, як міждисциплінарна діяльність, включає в себе застосування сучасних методів управління. Дизайн-менеджмент, або управління дизайном, визначається як управління розробкою чогось складного, що включає в себе вибір спеціалістів, організацію взаємодії, оцінку проектів та інші аспекти. Цей процес взаємодії охоплює різні функції організації, враховує інтереси різних відділів та відповідає стратегічним і поточним цілям. Він також враховує зовнішні аспекти, такі як тенденції в моді, мистецтві, технологіях, а також аспекти, пов'язані із законодавством та стандартами, і має бути економічно ефективним [5].

Д. Норман висловлює твердження, що успішний продукт базується на добре обґрунтованому бізнес-кейсі та трьох ключових аспектах: технологіях, маркетингу і враженні користувачів. Він розглядає створення користувальницького враження як міждисциплінарний процес, який включає у себе шість груп фахівців у процесі розробки продукту. Такими є: – фахівці в антропології і соціології, що проводять польові дослідження; – дизайнери поведінкових моделей, які володіють знаннями в галузі практичної психології і когнітології; – розробники моделей і швидких прототипів, спеціалізовані в проектуванні, програмуванні і промисловому дизайні; – користувачі-випробувачі з навичками швидкого користувальницького тестування і, бажано, знаннями в експериментальній психології; – промислові і графічні дизайнери, які володіють дизайнерською майстерністю, комбінуючи наукові знання і багатий досвід з інтуїтивним розумінням; – технічні письменники, які мають сприяють виконання завдань технологів [20].

Зростання продуктивності застосування дизайну як інтегральної інноваційної діяльності підкреслює актуальність нашого дослідження. У контексті світових тенденцій професійної освіти та вимог ринку фахівців для високотехнологічних виробництв українські освітні установи повинні враховувати сучасні тенденції у спільній проектній діяльності. Зараз активізація людського потенціалу стає важливим фактором для підвищення ефективності діяльності будь-якої організації, особливо в умовах кризи. Люди є ключовим ресурсом для досягнення успіху.

Функціональне призначення культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування досить широке і стосується різних проявів особистісної професійної самореалізації персоналу та ефективності організації в цілому. Відповідно до класифікації О. Ворон система таких функцій охоплює всі аспекти діяльності організації та її працівників (рис. 1.1) [8].

Навіть при швидкому визнанні необхідності ефективної командної роботи, потенційні можливості команд у проектній діяльності сучасних

дизайнерських груп залишаються недостатньо вивченими. Е. Мейо був одним з перших вчених, які досліджували ефективність роботи в групі ще у 30-х роках. К. Левін акцентував увагу на вивченні організаційної поведінки в групах та групової динаміки [5]. Дж. Каценбах та Д. Сміт висувають модель розвитку команд та проводять аналіз відмінностей у досягненнях груп [5]. Наразі не існує загальноприйнятої класифікації команд в організації. За висновками Д. Макінтош-Флетчера, можна виділити два основних типи команд: крос-функціональні та інтактні. Крос-функціональна команда формується з представників різних підрозділів формальної організації і відображає їхні інтереси. Інтактна команда, натомість, представляє собою виробничий підрозділ або довготривалу робочу групу [5].

Інженери сучасності, незалежно від їхнього технічного профілю, виконують багатofункціональні завдання. Однак інженерна діяльність має різноманітні аспекти, тому існує безліч варіантів подібних моделей, що можуть бути виправданими [13], які мають узгоджуватися із комунікативними традиціями та практикою конкретної організації. На рис. 1.1 наведена схема класифікації функцій професійного спілкування персоналу.

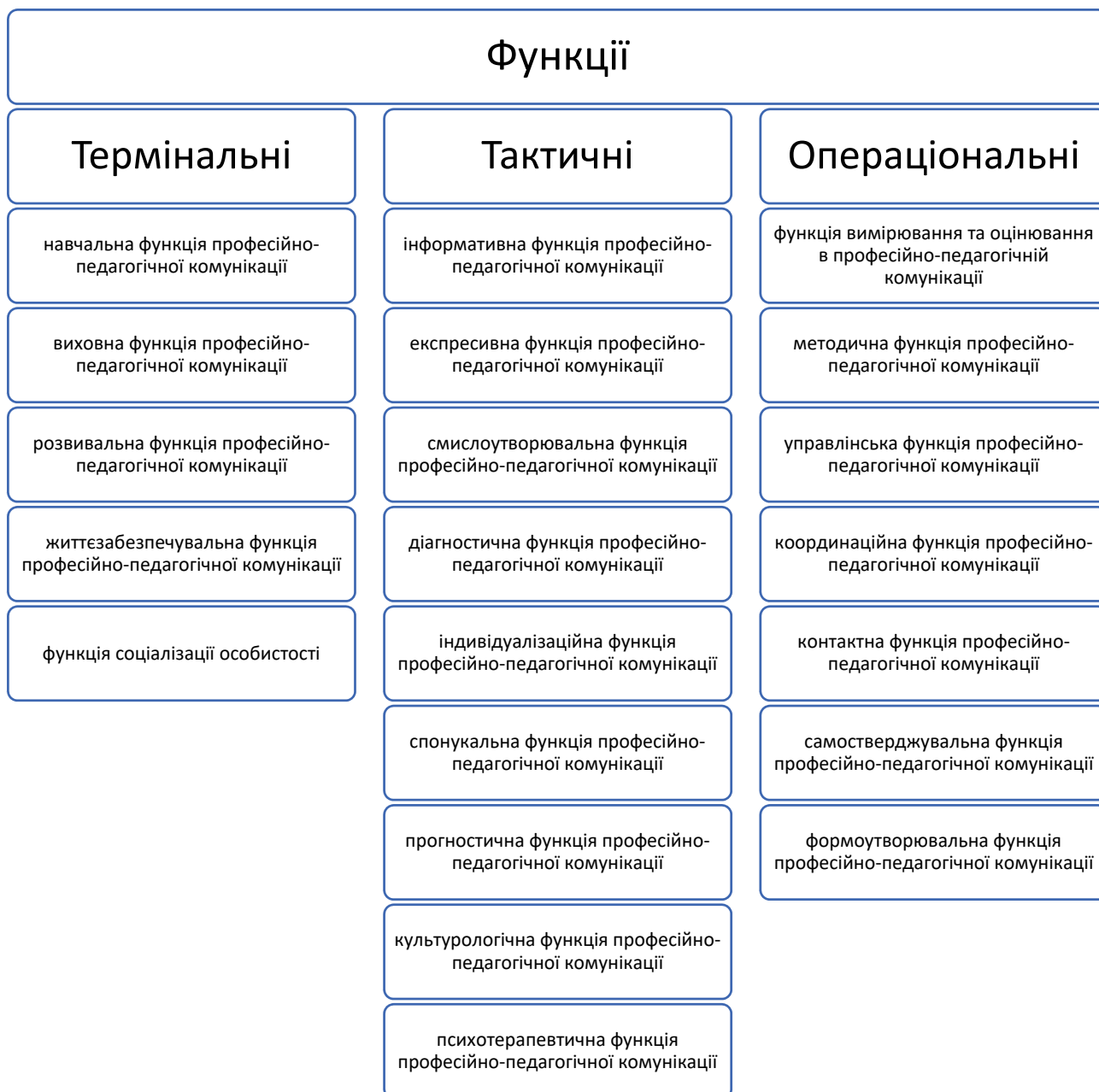


Рис. 1.1. Функції внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу

Основою концепції «проектна діяльність» є філософське розуміння терміну «діяльність». Узагальнено, проектування описується як активність, спрямована на створення проекту (лат. *projectus* - виступаючий, кинутий вперед) – моделі або концепції майбутнього або потенційного об'єкта, стану. О. Леонт'єв наголошував, що діяльність має розглядатися не на рівні конкретного індивіда, з урахуванням групових впливів. Індивідуальна

діяльність ідеально розкривається у свідомості особи, що надає можливість оцінювати та планувати її, враховуючи позиції інших осіб. Вміти сприймати предмет з точки зору іншої людини означає дивитися на нього «очима іншого», очима всіх інших людей. [5].

При вивченні культури професійного спілкування має бути врахована специфіка організації діяльності проектних організацій. Так, на базі ТОВ «ТурбоХім» функціонують відділи, які розподіляють завдання на різних етапах виготовлення продукту (рис. 1.2).

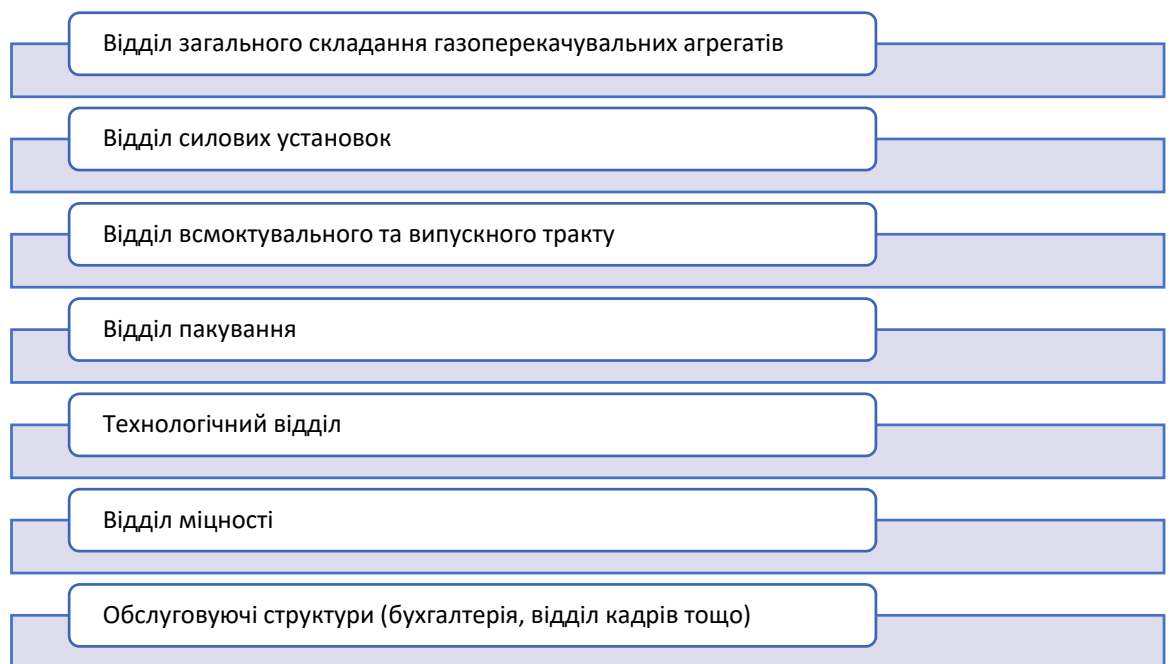


Рис. 1.2. Структура проектної організації (на прикладі ТОВ «ТурбоХім»)

Нижче представлена внутрішня структура проектної організації. Мета організації: розробка конструкторської документації в галузі компресоробудування, видобування нафти та газу, апаратів та установок хімічного виробництва.

Організаційна структура: Ієрархічна, лінійно-функціональна організаційна структура – вплив на виконавців мають керівники відділів, які взаємодіють із функціональними підрозділами з вирішення управлінських завдань. У ТОВ «ТурбоХім» директор управляє і надає вказівки головному

конструктору, заміснику головного конструктора та начальникам відділів (лінійна), що спеціалізуються на виконанні конкретних функцій і завдань (функціональна).

Система технологій включає розрахункові та конструкторські технології.

Розрахункові технології:

1. Проведення технологічних розрахунків апаратів та установок.
2. Проведення розрахунків на міцність.
3. Проведення розрахунків на сейсмічні та вітрові навантаження.

Конструкторські технології:

1. Розробка ескізних проектів та технічних завдань.
2. Розробка 3D моделей установок та обладнання.
3. Розробка робочих креслень проекту для передачі у виробництво.
4. Розробка текстової документації (паспорта, сертифікати, інструкції по монтажу та експлуатації).

Кадровий склад: можна розподілити на три умовні групи: адміністративний персонал, керівники груп та відділів, інженерно – технічний персонал (спеціалісти).

Адміністративний персонал виконує адміністративні функції: документація, звітність, управління ресурсами, фінансами, зв'язками з замовниками, логістикою тощо.

Керівники груп та відділів виконують функції поділу проекту на частини та керівництво своїм напрямком у реалізації замовлення.

Інженерно–технічний персонал – спеціалісти, які виконують частини проекту відповідно до своєї кваліфікації, посадових обов'язків та спеціалізації відділу.

Місія: виконувати інжинірингові та проектні роботи для підприємств у нафтогазовій та хімічній галузі.

Цінностями компанії є співробітництво, відповідальність, інноваційність, дотримання стандартів відповідно до вимог замовника.

Існують певні норми поведінки, посадові обов'язки, заохочення в роботі однакові в усіх відділах.

Вивчення можливостей організаційного впливу на культуру внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу базується на експериментальному дослідженні існуючих особливостей даного феномену.

Таким чином, професійна діяльність проектних груп є багатокomпонентною діяльністю, що передбачає розподіл функцій створення нового продукту та вимагає розвиненої культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу.

Людина, яка відповідає за безпеку машин і механізмів, які використовуються у побуті і промисловості, має декілька десятків, а можливо й сотні особистих якостей, що її характеризують. Ці якості включають у себе такі важливі аспекти, як здатність передбачати і враховувати зміни під час роботи, вміння уважно контролювати виконання основних завдань і вчасно реагувати на труднощі.

У сучасних умовах спеціаліст повинен бути конкурентоспроможним, мати високий рівень кваліфікації та виявляти стійкість до стресу як у виробничих, так і у невиробничих ситуаціях. Культура внутрішньоорганізаційного професійного спілкування, яка включає в себе здатність особистості до самопізнання та самоаналізу власної психічної діяльності, визнається однією з ключових ознак її активної ролі в професійній сфері.

На нашу думку, особливо важливим елементом вдосконалення культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування є концепція «професійної рефлексії». Ми визнаємо її як розвинену здатність особистості ефективно порівнювати свій особистісний і професійний потенціал з вимогами, які ставляться до обраної професії. Така здатність є новою

характеристикою фахівця, яка сприяє розвитку вмінь вибирати продуктивні стратегії подолання труднощів у роботі в умовах ризику і відповідальності, ефективно виконувати свої професійні обов'язки і досягати успіхів у професійній діяльності завдяки високому рівню культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування.

Висновки до розділу 1.

Аналіз проблеми формування культури професійного спілкування дав можливість зробити наступні висновки. Підготовка фахівців в сучасних умовах спрямована на аспекти економічного характеру, такі як вивчення організації виробництва, підвищення попиту та розробка нового обладнання. Проте виділення часу для формування навичок професійного спілкування та розвитку ефективної комунікації є не достатнім.

На практиці, професійне спілкування є невід'ємною та важливою частиною проектування. Виконання всіх перерахованих комунікативних функцій свідчить про те, що персонал повинен мати широкий спектр знань, умінь та навичок, пов'язаних з професійною комунікацією, для вирішення різноманітних професійних завдань. Ефективність професійної діяльності в значній мірі залежить від вміння використовувати комунікативні навички.

З огляду на специфіку та характер професійної діяльності, було доведено, що культура професійного спілкування є особистісною інтегративною характеристикою. Вона включає у себе розвинутість у фахівця культурних і етичних аспектів професійного мовлення, а також професійно-комунікативних знань, умінь і навичок. Ці компоненти разом гарантують результативну взаємодію фахівців з учасниками проектної діяльності, спрямованої на задоволення їхніх потреб і досягнення позитивного економічного результату.

Досліджуваний феномен культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій можна розглядати

як показник професійного розвитку фахівця. Він відображає рівень розвитку його важливих якостей, здібностей та навичок, а також майстерність використання специфічних інструментів для досягнення позитивних результатів у проектній діяльності.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КУЛЬТУРИ ВНУТРІШНЬООРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРОЕКТНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1. Методичні засади вивчення культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Після аналізу теоретичних підходів проводиться експериментальне дослідження, яке включає в себе збір даних про культуру внутрішньоорганізаційного професійного спілкування серед персоналу проектних організацій.

Під час дослідження було охоплено психодіагностичними методиками 54 працівника ТОВ «ТурбоХім», у тому числі 34 чоловіки і 20 жінок віком від 25 до 57 років. Всі респонденти мають трудові відносини із ТОВ «ТурбоХім», зокрема, працюють у відділі загального складання газоперекачувальних агрегатів (18,52% опитаних), відділі силових установок (14,81% опитаних), відділі спеціальних систем (16,67% опитаних), відділ пакування (7,41% опитаних), технологічному відділі (22,22% опитаних) та відділі розрахунків на міцність (20,37% опитаних).

Емпіричні дані були зібрані із використанням психодіагностичних методик:

1. «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова, В. Уразаєва;
2. «Діагностика емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні» В. Бойка;
3. Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер).

Всі вищенаведені психодіагностичні методики відносяться до суб'єктивних, можуть бути застосовані, які в межах індивідуальної, так і групової психодіагностики та дозволяють різнобічно дослідити особливості

культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Мотиваційні орієнтації комунікативної поведінки досліджувалися з використанням методики «Діагностика мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова та В. Уразаєвої. Методика визначає залежність міжособистісної комунікації від мотиваційних орієнтацій та гармонійності комунікативного процесу загалом. Методика складається з трьох основних шкал:

1) орієнтація на прийняття партнера, яка вказує на прагнення до спілкування, заснованому на взаємодовірі, уважному ставленні та щирій повазі один до одного;

2) орієнтація на адекватність сприйняття та розуміння партнера, що характеризує прагнення до створення хороших взаємин та всебічного обговорення проблем, які виникають, і врахування різних точок зору;

3) орієнтація на досягнення компромісу, яка говорить про прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись чимось в обмін на поступки іншого, пошук спільних рішень.

Абсолютна гармонійність комунікативних орієнтацій визначається загальним сумарним показником за всіма трьома шкалами. До методики входять 20 питань, на які респондентам пропонуються наступні відповіді:

- а) саме так;
- б) майже так;
- в) здається, так;
- г) можливо, так.

Діапазон кожної зі шкал коливається від 7 до 28 балів, показник гармонійності комунікативних орієнтацій дорівнює 84 бали. Кожна із представлених шкал має три рівні: низька (7 та менше балів), середня (8 –20 балів), висока (21 та більше). Загальна гармонійність комунікативних

орієнтацій також має три рівні: низький (29 і менше), середній (30 – 63) та високий (64 та більше) [40] .

За допомогою «Діагностики емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні» В. Бойка визначаються такі категорії емоційних перешкод, як:

- ✓ невміння керувати емоціями, дозувати їх;
- ✓ неадекватний прояв емоцій;
- ✓ негнучкість, нерозвиненість та невиразність емоцій;
- ✓ домінування негативних емоцій;
- ✓ небажання зближуватися з людьми на емоційній основі.

Процедура: досліджувані мають відповісти «Так» чи «Ні» на 25 запитань, які їм пропонують.

Обробка даних: зараховується один бал за кожен випадок, коли відповідь збігається із ключем. Після цього обчислюється загальна кількість балів, яка може варіюватися від 0 до 25. Чим вище сума балів, тим більш очевидні емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні у досліджуваних. [43]

«Оцінка самоконтролю в спілкуванні» створена американським психологом М. Снайдером та призначена для визначення рівня контролю у комунікативній сфері.

За М. Снайдером, особи з високим рівнем комунікативного контролю постійно слідкують за своєю поведінкою, мають чітке уявлення, як себе вести, та керують своїми емоційними виявами. Водночас вони можуть відчувати значні труднощі в спонтанності вираження себе та не цінують непрогнозовані ситуації. Особи з низьким комунікативним контролем виявляються відкритими та прямолінійними, проте їх можуть сприймати оточуючі як занадто прямолінійних і настирних.

Тест визначає рівні комунікативного контролю зазначеними категоріями:

- ✓ низький рівень комунікативного контролю - характеризується високою рівнем імпульсивності у взаємодії та спілкуванні з оточуючими, а також низькою диференціацією у поведінці, що призводить до розкнутості у взаємодії з партнерами по спілкуванню;
- ✓ середній рівень комунікативного контролю - це характеристика особистості, що проявляє стриманість і низьку емоційність у спілкуванні, водночас виявляючи щирість і безпосередність у взаємодії з оточуючими;
- ✓ високий рівень комунікативного контролю - це характеристика особистості, яка виявляє досить високий рівень емоційної стриманості і контролю своєї поведінки під час взаємодії з оточуючими.

Процедура: досліджуваним пропонуються 10 тверджень, кожне з яких необхідно оцінити як правильне – "В" чи неправильне – "Н" відносно себе.

Обробка даних: по 1 балу нараховується за відповідь «Н» на 1, 5 і 7 питання та за відповіді «В» на всі інші. Підраховується загальна сума балів, згідно якої визначають рівень комунікативного контролю. [24].

Таким чином, запропонована програма емпіричного дослідження дозволяє визначити особливості внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектної організації.

2.2. Прояви культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій

Емпіричні дані, що отримані за допомогою методики «Діагностика мотиваційних орієнтацій в міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова та В. Уразаєвої дозволяють зробити висновок стосовно рівня загальної гармонійності комунікативних орієнтації. Більшість досліджуваних демонструють середній рівень загальної гармонійності комунікативних орієнтації (44 ос., 84,48%). На високому рівні загальну гармонійність комунікативних орієнтацій виявлено у 6 опитаних (11,11%), а на низькому

рівні – у 4 осіб (7,41%). Розподіл рівнів загальної гармонійності комунікативних орієнтації представлено на рис. 2.1.

Дана методика також дозволяє проаналізувати прояви трьох орієнтацій, середні показники за якими у досліджуваних досить близькі (рис. 2.2) і можуть свідчити лише про незначні відхилення на користь орієнтації на адекватність сприйняття і розуміння партнера ($17,39 \pm 9,95$). Дещо менші середньозважені прояви шкали «Орієнтація на прийняття партнера» ($16,80 \pm 9,27$), а найнижчі показники отримані за шкалою «Орієнтація на досягнення компромісу» ($15,20 \pm 10,03$).

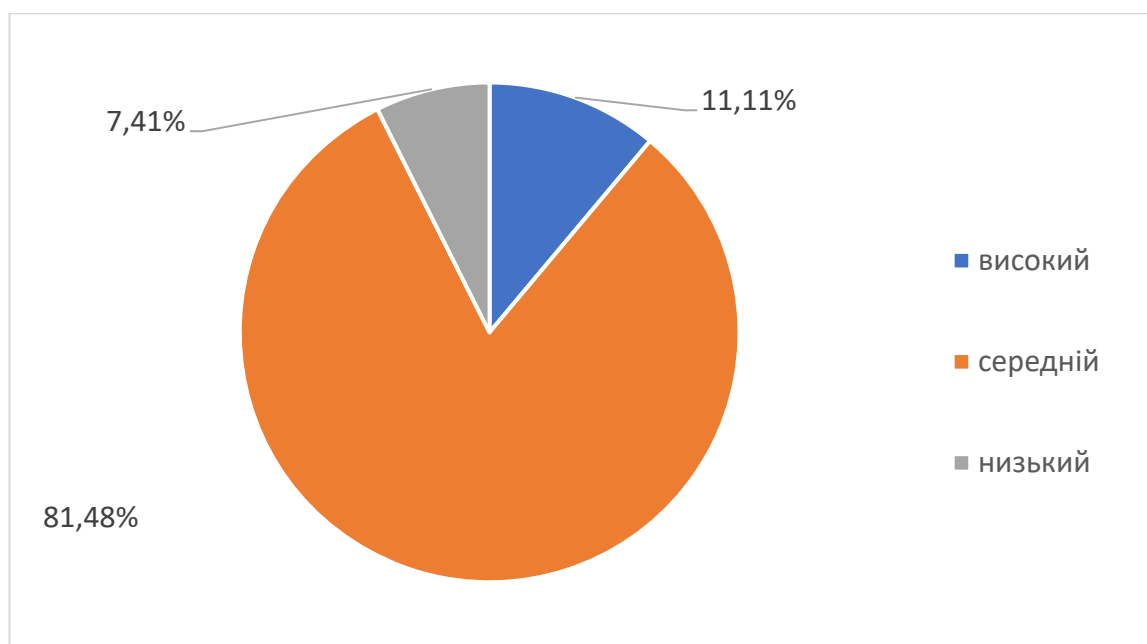


Рис. 2.1. Рівні загальної гармонійності комунікативних орієнтації персоналу (%)

Хоча відмінності не досягають значимих показників, можемо говорити про значимість зовнішніх стимулів у спілкуванні та невисоку орієнтованість на компромісні рішення стосовно досліджуваної вибірки персоналу проектної організації.



Рис. 2.2. Середні показники мотиваційних орієнтації в міжособистісних комунікаціях персоналу проектної організації

Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні (В. Бойко) дозволяє визначити загальний рівень проявів емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні індивіда та конкретизувати ці прояви за 5 напрямками. Аналіз результатів даних вибірки свідчить про низьку поширеність надмірно виражених емоцій, які явно заважають встановлювати контакти з людьми, схильностей до будь-яких дезорганізуючих реакцій або станів. Серед досліджуваних виявлено 5 (9,26%) працівників із високим рівнем прояву емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні (рис. 2.3). Однак домінуючим рівнем є наявність певних труднощів взаємодії (29 осіб (53,7%)), який може умовно бути позначений як вище середнього. Дещо нижчий рівень поширеності емоційних проблем у повсякденному спілкуванні (19 осіб (35,18%)), умовно визначений як середній. Лише один (1,85%) опитаний працівник не виявляє жодних емоційних бар'єрів (низький рівень). У жодного опитаного не діагностовано результат низький до такої міри, щоб бути сумнівним.

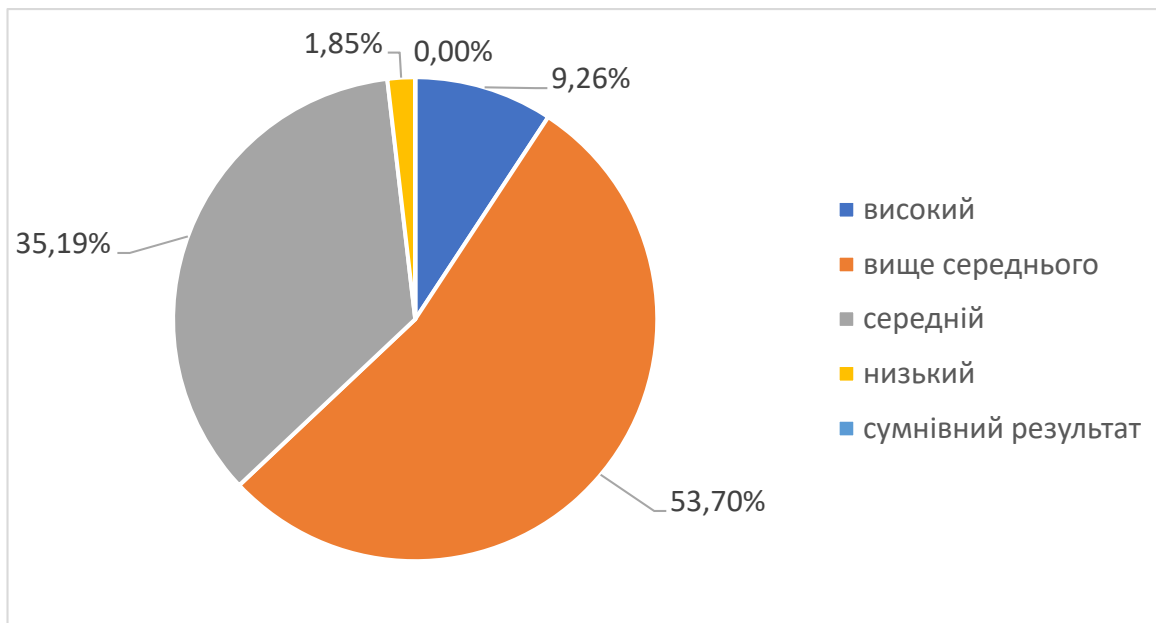


Рис. 2.3 Рівні схильності до емоційних бар'єрів персоналу проектної організації (%)

Таким чином, можна визначити потребу розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування у напрямку подолання емоційних бар'єрів міжособистісного спілкування.

Методика також дозволяє проаналізувати конкретні прояви даних бар'єрів. Можемо говорити про значний розкид даних, особливо у проявах таких бар'єрів, як «Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій» та «Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі» (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні персоналу проектної організації

Емоційний бар'єр	Середнє значення	Стандартне відхилення
Невміння керувати емоціями, дозувати їх.	1,56	1,97
Неадекватний прояв емоцій	1,52	1,94
Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій.	2,85	2,57
Домінування негативних емоцій.	1,54	1,64
Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі.	2,15	2,38

Діагностика із використанням методики оцінки самоконтролю в спілкуванні М. Снайдера застосована для визначення комунікативного контролю персоналу проектної організації (рис. 2.4).

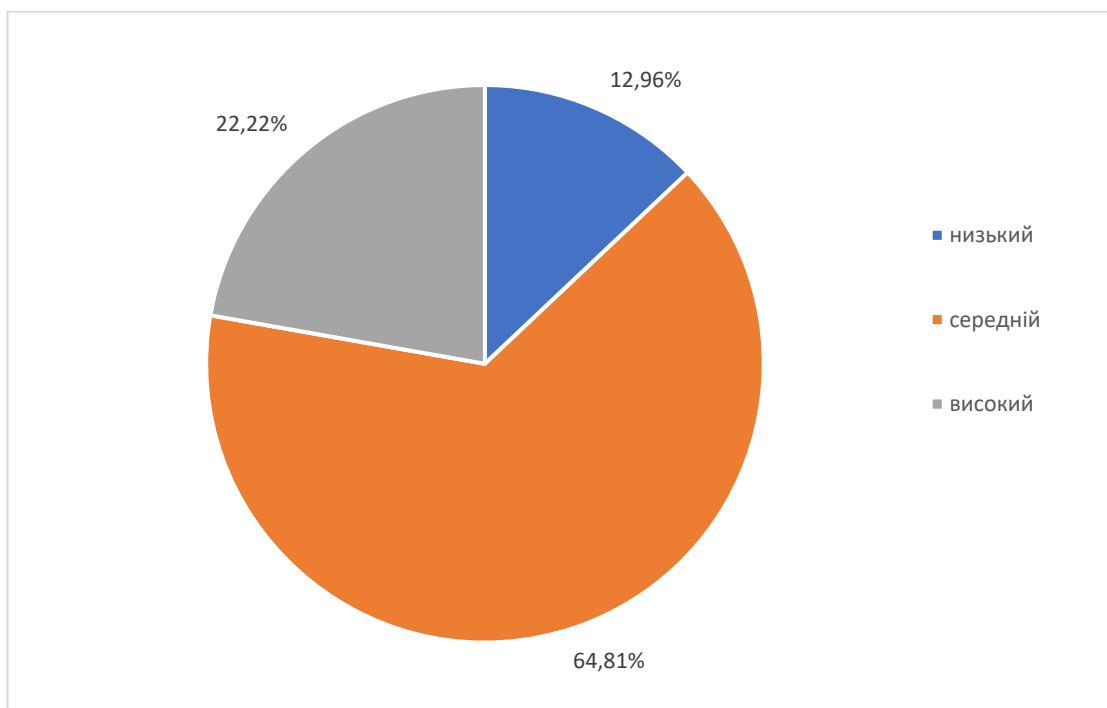


Рис. 2.4 Рівні комунікативного контролю персоналу проектної організації (%)

Цілком очікувано найбільш поширеним є середній рівень комунікативного контролю 35 осіб (64,81%). 7 (12,96%) опитаних демонструють низький комунікативний контроль, який визначає низьку здатність до лабільності під дією зовнішніх чинників. 12 (22,22%) опитаних виявляють високий комунікативний контроль, тобто високу гнучкість в комунікаціях, здатність передбачити враження співрозмовника.

Всі отримані дані були опрацьовані за допомогою методу кореляції Пірсона r на основі використання MS Excel. Визначені внутрішні взаємозв'язки методик, які не були окремо аналізовані, але дозволяють підтвердити ефективність обраного інструментарію, а також певні кореляційні зв'язки між окремими проявами внутрішньоорганізаційної культури спілкування персоналу (додаток Г).

Визначені кореляційні зв'язки між проявами внутрішньоорганізаційної культури спілкування персоналу проектної організації:

1. Між мотиваційною орієнтацією на прийняття партнера та емоційним бар'єром «Невміння керувати емоціями, дозувати їх» ($r_{\text{емп}} = 0,344, p^{0,05}$). Дає підстави припустити про потребу розвитку уміння керувати власними емоціями з метою уникнення непорозумінь та необхідності змінювати власну поведінку з метою прийняття партнера по спілкуванню;
2. Між емоційним бар'єром «Невміння керувати емоціями, дозувати їх» та рівнем загальної гармонійності комунікативних орієнтації ($r_{\text{емп}} = 0,3, p^{0,05}$). Дозволяє підтвердити попередній висновок про актуальність розвитку прояву власних емоцій;
3. Між рівнем комунікативного контролю та мотиваційною орієнтацією на адекватність сприйняття і розуміння партнера ($r_{\text{емп}} = 0,299, p^{0,05}$). Свідчить про зв'язок між самооцінкою комунікативного контролю та потребою оцінювати партнера по спілкуванню на очікуваному рівні адекватності. Розвиток комунікативних навичок стимулюватиме розвиток

комунікативного контролю, незалежно від особливостей сприйняття адекватності і розуміння партнера.

Висновки до розділу 2

Для емпіричного дослідження використані методики:

1. «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова, В. Уразаєва;
2. «Діагностика емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні» В. Бойка;
3. Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер).

Виявлено, що серед досліджених працівників проектної організації домінує середній рівень загальної гармонійності комунікативних орієнтацій, нерівномірність проявів емоційних бар'єрів, пов'язаних з негнучкістю, нерозвиненістю, невиразністю емоцій та небажанням зближуватись з людьми на емоційній основі, а також середній рівень комунікативного контролю.

Визначено кореляційні зв'язки між окремими проявами внутрішньоорганізаційної культури професійного спілкування. На основі кореляційного аналізу виявлено зв'язок між самооцінкою комунікативного контролю та потребою оцінювати партнера по спілкуванню на очікуваному рівні адекватності і потребу розвитку уміння керувати власними емоціями з метою уникнення непорозумінь та необхідності змінювати власну поведінку з метою прийняття партнера по спілкуванню

РОЗДІЛ 3. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ВНУТРІШНЬООРГАНІЗАЦІЙНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ ПРОЕКТНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Розвиток культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Культура професійного спілкування є однією з ключових професійних навичок, що включає в себе встановлення контакту, визначення головного і другорядного в потоці інформації, слухання й розуміння, створення й розвиток позитивних відносин, адекватну інтерпретацію та сприйняття невербальної і вербальної поведінки, а також виявлення толерантності та гнучкості.

Для успішного створення культури взаємодії серед персоналу проектних організацій важливо забезпечувати:

- неперервне поповнення знань, навичок і умінь у сфері культури спілкування персоналу проектних організацій шляхом розвитку міжособистісних відносин; здатність адаптуватися до нестандартних професійних ситуацій, уникання конфліктів та їх конструктивне вирішення;
- залучення персоналу проектних організацій до професійно важливих форм комунікативної діяльності за допомогою впровадження тренінгових сесій;
- корекцію розвитку комунікативних якостей персоналу проектних організацій.

Отже, результативність професійної діяльності залежить не тільки від рівня кваліфікації працівника, його досвіду, вмінь і знань. Також важливо враховувати особистісні риси фахівця, його ціннісні орієнтації, і характеристики, а також культуру спілкування, оскільки це є важливою умовою для успішної професійної діяльності.

На основі результатів теоретичного аналізу та експериментального дослідження розробляється технологія розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій. Ця технологія включає в себе рекомендації щодо покращення комунікаційних процесів, тренінги та навчання персоналу, створення стимулів для покращення внутрішнього спілкування та засоби внутрішньої комунікації.

Не існує єдиного розуміння чи єдино правильного напрямку розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Наприклад, активно просувається ідея розвитку міждисциплінарної взаємодії, адже створення продукту проектної організації вимагає високого рівня співзалежності та взаємодії конструкторів, технологів, проєктантів, фахівців з обрахунку, програмістів тощо. Міждисциплінарна діяльність проектних команд з 1999 р., з приходом нового директора Фонду Баухаус Дессау Омара Акбара, розвивається у рамках програми “Колеги Баухауса” [5].

До показників й критеріїв сформованості ділової культури персоналу проектних організацій відносяться:

а) мотиваційний показник: інтерес до особистих емоційних вражень, усвідомлення значущості корпоративної культури для особистісно-професійного розвитку, бажання самовдосконалюватися та рости емоційно;

б) когнітивний показник: глибина та точність засвоєння інформації щодо корпоративної культури;

в) діяльнісно-поведінковий критерій: уміння визначати за зовнішніми ознаками такими як міміка, пантоміміка емоційний стан співрозмовника, Також вміння створювати позитивну емоційну атмосферу у процесі ділового спілкування, виявлення здатності до співчутливого включення суб'єкта в емоційні переживання інших осіб;

г) саморегулювальний критерій передбачає вміння висловлювати та виражати власні емоції, почуття і настрої, а також здатність керувати особистісними негативними переживаннями;

д) рефлексивний критерій передбачає вміння самоаналізу особистісних емоційних переживань та внутрішньої самооцінки. Це також включає об'єктивну оцінку та аналіз переживань інших, а також адекватну оцінку емоційної ситуації. [21]

У розвитку навичок спілкування та професійною майстерністю є можливість виділити кілька рівнів:

- Низький рівень професійного спілкування, який може бути примітивним, маніпулятивним. Прояв некомпетентності призводить до невпевненості, викликає страх і може призвести до зниження ефективності роботи. Це також може порушити ритм мовлення, призводячи до виникнення стереотипних висловлювань та зменшення бажання діяти самостійно і висловлювати власні думки. З'являється стійке негативне відношення до колег, навчання, трудової діяльності. Радість від спілкування й пізнання замінюється відчуженістю. Вважається, що партнер - це суперник у конкретній грі, яку необхідно виграти, щоб отримати вигоду.

- Елементарний рівень (конвенційний) визначається наявністю окремих якостей у спілкуванні та професійній діяльності, володіння знаннями, однак відсутністю володіння технікою діалогу. Це призводить до низької продуктивності праці, виконується відповідно до прийнятих правил, обмежується заздалегідь визначеними умовами.

- Базовий рівень (стандартизований) – передбачає володіння професійною майстерністю та основами професійного спілкування. Характеризується спрямованістю взаємин з колегами на позитивній основі, зорієнтованістю дій, знанням своєї справи. Спілкування ґрунтується на встановлених нормах, а не на взаємному усвідомленні актуальності ролей. Це можна порівняти з використанням «контактних масок» для взаємодії.

- Досконалий рівень (діловий) визначається чіткою спрямованістю дій, незалежністю в плануванні та саморозвитку, взаємодією спілкування в діалозі. Це передбачає здатність співрозмовника чи колективу на виконувати конкретну справу, яка стосується обох партнерів, свідоме розуміння та сприйняття партнера, високий рівень культури комунікації.

Високий рівень проявляється у творчому підході до організації професійної діяльності, виявленні ініціативи та спілкуванні на основі розвиненої культури комунікації, інтеракції, перцепції, рефлексії, а також естетичної, морально-етичної та технологічної культури. Особистість виступає як носій духовних цінностей та психологічної культури, а взаємодія відбувається на рівні рефлексивного взаєморозуміння. Це передбачає, що партнери повинні виявляти творчість та обирати методи та прийоми, спрямовані на підтримку позитивної, результативної та успішної взаємодії [3].

Для досягнення поставлених завдань створено спеціальний порядок дій:

1 етап - констатувальний - аналіз початкового рівня розвиненості культури професійного спілкування працівників проектної організації здійснюється через використання обраного діагностичного інструментарію.

2 етап – розробка та реалізація програми розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування.

3 етап - контрольний - оцінка рівня розвитку культури професійного спілкування працівників, проведення аналізу та порівняння зібраних даних, а також узагальнення результатів експериментального дослідження.

Розроблення розвивальної програми базується на емпіричному вивченні та врахуванні особливостей прояву культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій. Щодо спілкування важливим є рівність учасників та розуміння взаємозалежності у досягненні спільної мети.

Відповідно до емпіричних даних культура професійного спілкування серед персоналу проектних організацій буде покращена за наступних умов:

1. Формування мотивації для професійного спілкування – розробка складових мотивації сприяє взаємодії з учасниками проектної діяльності та поетапному досягненню комунікативних цілей.
2. Впровадження спеціальної технології – запровадження розробленої технології, яка поєднує знання про культуру професійного спілкування з навичками та вміннями у галузі конструювання та проектування.
3. Використання професійно-комунікативних тренінгів – застосування тренінгів для розвитку важливих професійних якостей співробітників та інтегрування цих знань у їхню професійну підготовку.

3.2. Опис технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій

Розроблена технологія відноситься до технологій, пов'язаних із наданням психологічної допомоги організаційними психологами менеджерам та персоналу організацій, організації в цілому, тобто є, за визначенням Л.Карамушки, психолого-організаційною [15].

За допомогою технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування реалізуються наступні функції:

- створення пізнавальної мотивації з метою сприяння умов оптимізації мотиваційних чинників внутрішньоорганізаційного спілкування;
- розвиток навичок ефективного, ненасильницького професійного спілкування;
- здобуття та поліпшення досвіду з метою вирішення завдань та ухвалення рішень відповідно до ситуацій внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Важливо відзначити, що технологія відтворює гуманістичну

спрямованість комунікативної діяльності персоналу, визначаючи пріоритетність інтересів особистості та створюючи сприятливий психологічний клімат для професійного спілкування працівників.

До складової мотиваційно-цільової частини технології входять цілі, завдання, закономірності процесу проектування та його принципи, а також структура культури професійного спілкування.

Таким чином, технологія, яку ми розробили для розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування, представляє собою систему, де ключовим елементом є мета - формування та вдосконалення культури професійного спілкування.

Технологія передбачає наступні компоненти:

- лекція, під час якої передавалася інформація, відбувалося формування переконань серед працівників, стимулювалося логічне мислення і розвивалися навички аналізу та узагальнення;
- мозковий штурм, на якому вдосконалювались та розвивалися вміння висловлювання, аналізу, взаємодії з іншими та співпраці в групі, спостереження, а також навички самостійного регулювання поведінки;
- дискусія, спрямована на спільну діяльність у формі співпраці, яка об'єднує всіх учасників конкретної підгрупи для досягнення спільної пізнавальної мети.
- рольових ігор, які сприяли розширенню та навичкам застосування знань у конкретних ситуаціях, що спонукали до розвитку творчості та ініціативності;
- ділових ігор, що сприяли розвитку прийняття оптимальних рішень в контексті конкретних проблемних ситуацій. Вони також сприяли розвитку вмінь і навичок професійної комунікації;
- вправ, які сприяють створенню єдиної когнітивної парадигми, стимулюють активізацію пошукової ініціативи, сприяють розвитку вмінь та навичок аналізу та синтезу, а також сприяють самопізнанню та

саморозвитку; сприяють встановленню контактів з іншими людьми; сприяють формуванню «ділової етики» та її особливостей; сприяють розвитку та удосконаленню управлінських навичок та умінь; підвищують рівень готовності персоналу до ділового спілкування та виконання професійних обов'язків.

Інформаційно-смысловий компонент даної технології базується на розумінні культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій як складної системи, що поєднує особистісні прояви та специфічні ознаки соціальної взаємодії, викладені у розділі 1 даного дослідження.

Діагностичний компонент технології спрямовано на визначення проявів культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій та включає такі методики:

1. «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова, В. Уразаєва;
2. «Діагностика емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні» В. Бойка;
3. Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер).

Корекційно-розвивальний компонент передбачає групові форми роботи, спрямовані на розвиток комунікативних навичок, ефективно встановлення контактів у професійній сфері, взаємодію та розуміння психологічної позиції співрозмовника, а також управління власним психологічним станом під час професійного спілкування.

Під час тренінгу формується вкрай достовірна модель комунікації, оскільки вона враховує як вербальні, так і невербальні прояви учасників. Мотиваційно-стимулюючі особливості цієї моделі активізують потреби в запитаннях, переконаннях, доказах та висловленні власної думки; сприяють формуванню співпраці та партнерської взаємодії. Під час моделювання ситуацій професійної взаємодії учасники гри розвивають і удосконалюють

важливі професійні навички.

Ми пропонуємо набір ділових, рольових ігор та вправ, що сприятимуть:

- розвитку аналітичних та регулятивних навичок у фахівців;
- вдосконаленні професійно-комунікативних здібностей та особистісних рис фахівця;
- формуванню культури професійного спілкування.

На підставі вищевикладеного мета програми: розвиток культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Завдання програми:

1. Підвищення рівня знань співробітників щодо характеристик та умов успішного професійного спілкування, основних аспектів комунікативної взаємодії, сутності, функцій і передумов успішних міжособистісних відносин.

2. Покращення мотивації та інтересу до оволодіння комунікативними вміннями, зацікавленістю у взаємодії та розв'язанні професійних проблем, орієнтацією на співпрацю та партнерство, визнання культури спілкування як важливості для працівника.

3. Розвиток уміння визначати й підтримувати контакт, зворотній зв'язок, емпатії, толерантності та поваги, культури мислення і мови, тактовного та уважного ставлення до колег, інші аспекти комунікативних вмінь.

4. Розвиток навичок рефлексії, самовдосконалення і самовиховання.

Критеріями залучення до участі в програмі є досвід роботи в проектній організації.

Розроблена програма складається з декількох етапів:

1. Знайомство учасників, встановлення рапорту.
2. Аналіз поняття культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування та факторів, які здійснюють вплив на персонал в організації.

3. Розвиток навичок і подолання перешкод у комунікації в різних обставинах в організації, включаючи різні форми офіційного і неофіційного спілкування.

4. Розвиток навичок уникнення та подолання труднощів у взаємодії персоналу при спілкуванні в організаційному середовищі:

а) вміння слухати, розуміння невербальних методів комунікації, ознак емпатії;

б) зменшення агресії та керування емоціями, підняття рівня толерантності;

в) подолання стереотипного відношення під час спілкування;

г) розвитку творчого аспекту комунікативних навичок;

д) укріплення групової взаємодії.

5. Постановка цілей щодо власного професійного та особистого розвитку.

Організація занять: програма передбачає 6 тренінгових зустрічей, кожна з яких триває 120 хв.

Ефективність запропонованої нами технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій засвідчила експериментальна частина нашого дослідження, результати якої подано у підрозділі 3.4.

3.3 Програма розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Повний зміст тренінгової програми з описом вправ міститься у додатку до кваліфікаційної роботи (див. додаток В). Нижче представлено структуру занять.

Заняття 1. Знайомство. Поняття культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Мета: знайомство та формування групової взаємодії: встановлення рапорту, формування спільного плану роботи; ознайомлення учасників із поняттям культури професійного спілкування.

Вступ до тренінгу:

- Привітання та оголошення мети і завдань тренінгової програми.
- Знайомство, виявлення очікувань та встановлення правил.
- Вправа 1: Учасники отримують по дві картки з однаковими назвами тварин. Не демонструючи іншим гравцям учасники групи читають інформацію, яка написана на їхній картці. Їх завданням є використовуючи невербальні виразні засоби знайти свою пару, а потім розказати, яку картку з твариною вони отримали.

- Вправа 2: Один учасник залишає приміщення, а інші поділяються на дві групи за певним критерієм (наприклад, за довжиною волосся чи якоюсь деталлю одягу). Повернувшись до аудиторії учасник визначає, за яким критерієм була розподілена група.

- Робота в парах та групове обговорення: «Культура професійного спілкування в нашій організації: яка вона?».

- Міні-лекція: «Що таке культура професійного спілкування».

- Вправа «Джерела взаємодопомоги»: Вигадайте ситуацію, яка вас роздратувала, вивела з рівноваги.

- Творче завдання для малих груп: «Шляхи уникнення та подолання комунікативних бар'єрів в організації».

- Підведення підсумків тренінгу. Рефлексія.

Заняття 2. Місце і роль професійного спілкування під час роботи в проектних організаціях.

Мета: усвідомлення чинників і закономірностей ефективності професійного спілкування. Етика, стилі й моделі професійного спілкування.

- Вступ до тренінгу (мета, завдання тренінгу; рефлексивне коло - виявлення очікувань щодо зустрічі).

- Криголом: вправа «Передай іншому». Учасники стають в коло і без використання слів передають один одному уявний предмет. Кожен учасник має "прийняти" предмет від свого сусіда відповідним чином і назвати його. Цей процес повторюється, і кожен учасник передає свій уявний предмет наступному учаснику в колі.

- Мозковий штурм: «Які особистісні характеристики людини покращують ефективність професійного спілкування».

- Міні-лекція: «Професійне спілкування: моделі і стилі».

- Ділова гра: «Організація та проведення переговорів». Досягнення домовленостей між суб'єктами професійної взаємодії.

- Вправа «Зіпсований телефон». Учасники формують колону, в якій кожен з них стоїть поодиноці. Ведучий розташовується в кінці колони, звернений до учасників спиною. За допомогою легкого поплескування по плечу він вказує учаснику повернутися обличчям до нього. Потім, за допомогою жестів, ведучий показує який-небудь предмет. Перший учасник повертається обличчям до другого та також закликає його обернутися і показати предмет, і так далі. Завершальний учасник називає назву предмета.

- Підведення підсумків тренінгу. Рефлексія.

Заняття 3. Покращення розуміння невербальних засобів комунікації, емпатії, здатності слухати, як важлива умова розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування.

Мета: усвідомлення та аналіз невербальних засобів комунікації, емпатії, здатності слухати, вплив на розвиток культури професійного спілкування.

- Вступ до тренінгу: мета, завдання тренінгу; рефлексивне коло; обговорення.

- Вправа «Крокодил». Група ділиться на дві команди. Перша команда вибирає деяке слово чи словосполучення, а друга команда делегує одного зі своїх учасників, якому передається обране слово. Особа, яка

отримала слово, повинна відтворити його, використовуючи лише жести та міміку, а інші члени її команди повинні вгадати, що саме було загадано.

- Мозковий штурм: «Які прояви того, що ми уважно слухаємо колегу?»»

- Міні-лекція: «Емпатія та її значення під час професійного спілкування в проектній організації».

- Вправа: «Моя проблема в спілкуванні». Запишіть свою відповідь на аркушах паперу на питання: «У чому суть твоїх основних труднощів у спілкуванні?» Листки не повинні мати підписів. Згортайте аркуші і складайте їх в одну загальну купу. Потім кожен учасник випадковим чином обирає один аркуш, читає його і намагається знайти метод чи підхід, яким можна вирішити цю проблему. Група слухає його пропозицію і оцінює, наскільки правильно зрозуміла вона саму проблему та наскільки ефективним видається запропонований метод для її вирішення.

- Вправа «Крізь скло». Один учасник придумує конкретний текст, записуючи його на папері, але передає його, використовуючи міміку та жести, ніби через невидиме скло. Решта учасників описують своє розуміння тексту на основі представленої міміки та жестів.

- Підведення підсумків тренінгу. Рефлексія.

Заняття 4. Управління емоціями, зниження агресії та підвищення рівня толерантності, та як чинник покращення умов професійного спілкування в організації.

Мета: сприяння підвищенню рівня толерантності, покращення управління емоціями та зменшенню проявів агресії під час професійного спілкування в проектній організації.

- Вступ до тренінгу: мета, завдання тренінгу; рефлексивне коло; обговорення.

- Вправа «Виграш - програш». Тренер пояснює суть 4 базових позицій у спілкуванні, у тому числі конфліктному. Питання для обговорення:

Чи можливі конфлікти, якщо усі учасники займають позицію взаємоповаги?
Що відчуває людина, яка займає позицію взаємоповаги.

- Мозковий штурм: «Способи уникнення агресії в проектній організації».
- Міні-лекція: «Роль комунікативної толерантності при спілкуванні в організації».
- Вправа: «Командна робота». Учасники у колі мають вигадати казкову історію. Кожен учасник говорить від одного слова, але не більше одного речення, яке за змістом продовжує попередні.
- Вправа «Повітряна кулька». Тренер пропонує провести експеримент із повітряною кулькою, де уявляємо, що кулька представляє наше тіло, а повітря всередині символізує наш гнів. Ми надуваємо кульку і відпускаємо її, спостерігаючи за її рухом. Таким чином можна зрозуміти, що, подібно до кульки, коли людина сердиться, вона може втратити контроль над собою і нанести шкоду іншим. Тренер пропонує випускати повітря з кульки поступово, щоб покращити контроль над емоціями.
- Підведення підсумків тренінгу. Рефлексія.

Заняття 5. Конфлікти під час професійного спілкування та методи їх розв'язання.

Мета: покращити вміння ефективно вирішувати конфлікти, котрі виникають під час професійного спілкування.

- Вступ до тренінгу (мета, завдання тренінгу; рефлексивне коло - виявлення очікувань щодо зустрічі).
- Вправа «Влада». Створюються дві групи по чотири учасники кожна. Використовується газета, яка є символом влади. Кожен учасник тримає газету однією рукою. Після команди «почали» кожен повинен захопити якнайбільше «влади».
- Мозковий штурм: «Ключові тактичні кроки в конфлікті».

- Міні-лекція: «Запобігання конфліктам та правила ділової етики».
- Рольова гра: «Конфлікт на фірмі». Осмислити практичне значення емоційних, псевдозмістовних та змістовних проблем.
- Вправа «Відчуваю». Тренер пропонує визначитися 2-4 учасникам для активної ролі. Решта учасників поділяються на дві підгрупи – одна підгрупа має уявити, що переживає емоцію радості, щастя, ейфорії і так далі – за вибором групи. Інша підгрупа так само обирає конкретну негативну емоцію: злості, роздратування і так далі. Завдання добровольців розпізнати, які емоції демонструє кожна підгрупа.
- Підведення підсумків тренінгу. Рефлексія.

Заняття 6. Зміцнення групової єдності та подолання комунікативних бар'єрів персоналу проектних організацій. Підведення підсумків та завершення тренінгу.

Мета: підведення підсумків тренінгу, отримання зворотнього зв'язку; аналіз успіхів та постановка цілей.

Вступ до тренінгу: мета, завдання тренінгу, рефлексивне коло.

- Вправа «Розмова начистоту». Тренер говорить учасникам тренінгу: «Так як всі ми учасники тренінгу і розбираємо ми блок комунікації, то і питання яке ми обговоримо: «Який я у відношенні з іншими?»
- Мозковий штурм: «Освоїти вміння визначати переваги та недоліки різних ситуацій, що виникають під час професійного спілкування в організації».
- Вправа «Крокодил під ліжком». Учасники мають пригадати причину будь-якого свого страху або ситуацію, яка виводить їх з емоційної рівноваги. Всі решта учасників по колу називають будь-які причини страху та виведення з рівноваги, а учасник, який тримає картки, піднімає червону картку, якщо його страх сильніший, або зелену, якщо задуманий ним страх лякає його менше.

- Вправа «Без маски». Кожен учасник послідовно обирає картку зі столу і без попередньої підготовки продовжує висловлювання, яке написано на цій картці.
- Творче завдання. «Організація для нас». Із принесеного матеріалу (газети, ножиці, скотч) створюється великий дах уявної організації.
- Рефлексивне коло: підведення підсумків тренінгу (рекомендації та зворотній зв'язок).

Отже, розроблене методичне забезпечення технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій передбачає комплексну та поетапну реалізацію із урахуванням інформаційно-сміслового, діагностичного та корекційного компонентів.

3.4. Результати апробації програми культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій

Для забезпечення достовірної та об'єктивної інформації під час експерименту були визначені експериментальні та контрольні групи. Важливо відзначити значення цього аспекту, оскільки рівномірність складу персоналу в обох групах за якісними та кількісними характеристиками гарантує більшу достовірність отриманих результатів.

Сформовано дві групи фахівців:

- експериментальна група 12 працівників, у тому числі 8 чоловіків і 4 жінки віком від 26 до 53 років;
- контрольна група 11 працівників, у тому числі 7 чоловіків і 4 жінки віком від 29 до 50 років.

Всі респонденти мають трудові відносини із проектною організацією.

Ми вважаємо, що ключовими компонентами у формуванні культури професійного спілкування є психофізіологічні аспекти, такі як темперамент і тип характеру, а також навички комунікації та рівень комунікабельності.

На початковому етапі формувального експерименту було проведено попередню діагностику сформованості культури професійного спілкування шляхом анкетування із використанням психодіагностичних методик:

1. «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Ладанова, В. Уразаєва;
2. «Діагностика емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні» В. Бойка;
3. Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер).

Отримані дані опрацьовані для підтвердження досягнутих змін за допомогою методу *t* тест Стьюдента, який дозволяє визначити рівень достовірності відмінностей між показниками досліджуваних до та після апробації програми.

Залучені до експериментальної групи працівники проектної організації продемонстрували позитивні емоційні реакції щодо участі в апробації. Порівняння отриманих результатів вхідної та вихідної діагностики, відображені у таблицях нижче, дозволяє зробити висновок про часткове досягнення поставленої мети апробації.

Таблиця 3.1 - Мотиваційні орієнтації у міжособистісних комунікаціях досліджуваних експериментальної групи

Етапи апробації	Орієнтація на прийняття партнера	Орієнтація на адекватність сприйняття і розуміння партнера	Орієнтація на досягнення компромісу	Рівень загальної гармонійності комунікативних орієнтацій
Вхідна діагностика	16,58 ±4,32	17,58 ±3,72	13,75 ±4,25	47,92 ±11,75
Вихідна діагностика	16,50 ±3,67	17,67 ±3,61	15,42 ±4,25	49,58 ±10,75

Між замірами вхідної та вихідної діагностики мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях статистично значимих відмінностей досягнуто не було. На статистично незначимому рівні підвищився рівень

загальної гармонійності комунікативних орієнтації, зокрема, що стосується орієнтації на досягнення компромісу. Попри те, що застосування методів математичної обробки даних не визначає статистично значимих змін, можемо відмітити тенденцію до незначного підвищення мотиваційних проявів та зменшення розкиду даних групи (особливо за шкалою «Орієнтація на прийняття партнера»).

Порівняння замірів контрольної групи так само не фіксує статистично значимих змін між проявами на початку експерименту та після, однак тенденцій також не спостерігається (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2 - Мотиваційні орієнтації у міжособистісних комунікаціях досліджуваних контрольної групи

Етапи апробації	Орієнтація на прийняття партнера	Орієнтація на адекватність сприйняття і розуміння партнера	Орієнтація на досягнення компромісу	Рівень загальної гармонійності комунікативних орієнтації
Вхідна діагностика	16,00 ±4,73	16,36 ±2,51	14,73 ±1,70	47,09 ±5,55
Вихідна діагностика	16,09 ±3,83	16,00 ±3,09	14,82 ±3,37	46,91 ±6,91

Тобто застосування технології сприяє гармонізації мотиваційної структури орієнтацій міжособистісних комунікацій персоналу проектного персоналу, однак внаслідок багатокomпонентності та складності даний феномен потребує триваліших зовнішніх впливів для досягнення трансформації.

Відмінності зафіксовані відмінностей за проявами емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні в експериментальній групі. Серед залучених до апробації працівників проектної організації суттєво зменшився загальний рівень емоційних бар'єрів, хоча розкид даних дещо посилюється, однак відмінності між параметрами вхідної та вихідної діагностики зафіксовані на

рівні достовірності $p \geq 0,01$. Також виявлені відмінності щодо такого прояву емоційних бар'єрів, як неадекватний прояв емоцій.

Таблиця 3.3 - Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні досліджуваної експериментальної групи

Етапи апробації	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	Неадекватний прояв емоцій	Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	Домінування негативних емоцій	Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі	Загальний показник
Вхідна діагностика	1,83±0,72	2,08±0,79	2,92±0,94	1,75±0,92	2,42±0,58	11,00±1,33
Вихідна діагностика	1,50±0,83	1,67±0,78	2,75±0,96	1,17±0,58	2,25±0,83	9,33±1,89
$t_{\text{емп}}$	-	2.803*	-	-	-	3.458**

* $p \geq 0,05$

** $p \geq 0,01$

Середньозважені групові прояви емоційних бар'єрів у контрольній групі не змінилися на статистично значимому рівні.

Таблиця 3.4 - Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні досліджуваної контрольної групи

Етапи апробації	Невміння керувати емоціями, дозувати їх	Неадекватний прояв емоцій	Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	Домінування негативних емоцій	Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі	Загальний показник
Вхідна діагностика	1,64±0,76	1,36±0,83	2,73±1,34	1,73±0,79	2,18±0,78	9,00±2,21
Вихідна діагностика	2,00±0,97	1,55±0,94	2,55±1,57	2,09±1,64	2,27±1,38	10,45±2,65

За досліджуванним параметром самооцінки самоконтролю у спілкуванні також застосування програми розвитку дозволило досягти значимих змін, в

той час як середньозважені показники учасників контрольної групи залишилося відносно стабільним.

Таблиця 3.5 – Самооцінка самоконтролю у міжособистісному спілкуванні досліджуваних експериментальної та контрольної груп

Етапи апробації	Експериментальна група	Контрольна група
Вхідна діагностика	5,67±1,22	5,64±1,31
Вихідна діагностика	6,50±1,08	5,82±1,17
t _{емп}	2.419**	-

** p≥0,01

Отже, застосування розробленої програми дозволило розвинути культуру професійного внутрішньоорганізаційного спілкування персоналу проектних організацій, зокрема в таких значимих аспектах її прояву, як подолання емоційних бар'єрів та самоконтроль у міжособистісному спілкуванні.

Висновки до розділу 3

Технологічний підхід з метою формування культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій реалізується шляхом застосування розробленої тренінгової програми. Ця технологія визначає ключові аспекти взаємодії у колективі, спрямовані на підвищення ефективності роботи та досягнення цілей проекту. Здатність комунікувати ефективно в межах команди сприяє розумінню завдань, вирішенню конфліктів та швидкому прийняттю рішень.

Підвищення ефективності внутрішньоорганізаційного спілкування передбачає розвиток комунікативних навичок усіх членів команди. Тренінги, семінари та інші форми навчання можуть допомогти удосконалити навички спілкування. Забезпечення відкритості для висловлення ідей та точок зору допомагає уникнути конфліктів та сприяє конструктивному спілкуванню.

Важливо створювати позитивне робоче середовище, де кожен член команди відчуває себе важливим і вільним висловлювати свої думки.

Запропонована програма складається з шести занять по дві години і має на меті підвищення рівня знань співробітників щодо характеристик та умов успішного професійного спілкування, покращення мотивації, емпатії, толерантності та поваги, інші аспекти комунікативних вмінь.

Успішно проведена часткова апробація у рамках тренінгової програми для персоналу проектної організації ТОВ «ТурбоХім».

В цілому, впровадження технології для розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування є ключовим елементом сучасного управління проектами, сприяє підвищенню ефективності роботи команди та досягненню успішних результатів.

ВИСНОВКИ

1. Теоретичні засади дослідження ґрунтуються на розумінні культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування як складної інтегративної властивості, яка забезпечує вирішення різноманіття повсякденних і професійних питань психологічного змісту, детермінує виконання професійних задач та персональної професійної самореалізації на рівні індивіда та ефективної діяльності на рівні організації. Сутність культури професійного спілкування визначена як інтегративної характеристики особистості, що об'єднує в собі засвоєння фахівцем культурних і етичних норм професійного мовлення, професійно-комунікативних знань, навичок і умінь, а також розвиток важливих професійних якостей. Це в сукупності забезпечує ефективну професійну взаємодію конструктора з учасниками проектної діяльності, спрямовану на задоволення їхніх потреб і досягнення позитивного економічного результату.

Специфіка діяльності проектних організації позначається на особливостях соціальної взаємодії персоналу. Досягнення мети кожного окремого працівника проектної організації залежить не лише від особистісної продуктивності праці, але і від взаєморозуміння та спроможності до координації спільних зусиль як у межах окремого відділу, так і на усіх рівнях горизонтальних та вертикальних зв'язків.

Розроблення технології розвитку вимагає емпіричного вивчення та врахування особливостей прояву культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організації.

2. Емпіричним шляхом встановлено, що персонал проектних організацій має особливості культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій. Вибірка проведеного дослідження охопила 54 працівника проектної організації. Проаналізовані результати обґрунтовують потреби розвитку уміння керувати власними емоціями з метою уникнення непорозумінь та необхідності змінювати власну

поведінку з метою прийняття партнера по спілкуванню, свідчать про зв'язок між самооцінкою комунікативного контролю та потребою оцінювати партнера по спілкуванню на очікуваному рівні адекватності.

3. Визначено структурні та змістові особливості технології розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування. Інформаційно-смісловий компонент технології базується на теоретичних висновках дослідження, а саме визначеним особливостям функціонування проектних організації та взаємодії їхнього персоналу з системної точки зору на індивідуальному та груповому рівнях.

Діагностичний компонент обумовлений емпіричними висновками дослідження та дозволяє визначити мінімальне коло психодіагностувальних засобів, призначених для вивчення проявів культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій.

Корекційно-розвивальний компонент обґрунтовує систему тренінгової роботи, базується на застосуванні методів ігротерапії, арттерапії, тренінгу та визначає стратегію здійснення активних форм роботи із персоналом проектних організацій з метою досягнення бажаних змін в оптимізації індивідуальної готовності до ефективного внутрішньоорганізаційного професійного спілкування, як з позиції виробництва спільного продукту, так і з точки зору екологічності спілкування на персональному та інтерперсональному рівнях.

4. Розроблена та апробована програма розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій складається з 6 занять тривалістю 120 хвилин кожне та базується на групових та тренінгових формах роботи.

Таким чином, гіпотези дослідження підтвердилися.

Внутрішньоорганізаційне професійне спілкування персоналу проектних організацій характеризується орієнтованістю на адекватність сприйняття і розуміння партнера та наявністю емоційних бар'єрів.

Технологія розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій полягає у комплексному розвитку професійно-комунікативних умінь та навичок, формуванню у фахівців аналітичних і регуляційних умінь, підвищення індивідуального рівня культури професійного спілкування.

Перспективами подальших досліджень є виявлення чинників, що сприяють досягненню взаєморозуміння на різних рівнях взаємодії персоналу проектних організацій в умовах віртуалізації спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ашеров А. Т., Шеховцова В. І., Полякова Ю. М. Професійно важливі якості фахівця як складова його проектної культури. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць*. 2010. № 2(29). С. 127–131.
2. Безрученков Ю.В. Критерії, показники та рівні сформованості професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах: зб. наук. пр.* [редкол.: Т.І. Сущенко]. 2013. №28 (81). С. 70-75.
3. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. II курсу всіх спец, гуманіт. профілю ден. та заоч. форм навчання ; Держ. заклад «Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка». Луганськ : ДЗ «Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
4. Бершадська О. В. Міжсуб'єктна взаємодія як складова професійної культури соціального працівника. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2011. Вип. 3. С. 3-14. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/domtp_2011_3_3 (дата звернення 20.12.2022).
5. Більдер Н. Т. Організація діяльності проектних команд для оптимізації дизайну-процесу в умовах економічної кризи. *Вісник Харківської державної академії дизайну і мистецтв*. 2009. №8. С. 3-8. URL http://nbuv.gov.ua/UJRN/had_2009_8_1 (дата звернення 22.12.2022)
6. Бондаренко Т. В. Психолого-педагогічні аспекти використання адаптивних інформаційних технологій навчання у фаховій підготовці майбутніх інженерів-програмістів. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2012. № 21. С. 28-35. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2012_21_6 (дата звернення 20.12.2022).
7. Бушуєв С. Д., Бушуєва Н. С. Формування цінності в діяльності проектно-орієнтованих організації. *Управління проектами та розвиток*

виробництва. 2009. № 3. С. 5-14. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Uprv_2009_3_3 (дата звернення 20.12.2022).

8. Ворон О. Комунікативна культура як основа професійної діяльності педагогічних працівників. *Нова педагогічна думка*. 2013. № 2. С. 30-35.

9. Гоголь І. О. Формування культури професійного спілкування майбутніх маркетологів у процесі фахової підготовки : дис. ... канд. психолог. наук : спец. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Українська інженерно-педагогічна академія, Харків, 2019. 360 с.

10. Гринчук О.І. Основи соціально-психологічного тренінгу: навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ: СІМІК, 2015. 145с.

11. Дмитрієва О. Використання тренінгів з невербальної комунікації у процесі формування правової культури молодших школярів з порушеннями слуху. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. О. Бартош*. Ужгород : Говерла, 2022. Вип. 1 (50). С. 81-85.

12. Журавель Т. В Снітко М. А. «Будуємо майбутнє разом»: програма профілактики конфліктів та правопорушень серед учнівської молоді : навчально-методичний посібник [Л. В. Зуб, Т. Л. Лях, Л. А. Мельник та ін.]; Київ : ТОВ «Обнова компанії», 2016. 298 с.

13. Ігнатюк О. А., Гура Т. В. Технологічний аспект підготовки майбутніх конкурентоспроможних інженерів на прикладі психолого-педагогічних та управлінських дисциплін. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2013. Вип. 28. С. 487-493. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pfto_2013_28_76 (дата звернення 20.12.2022).

14. Калька Н., Ковальчук З. Практикум з арт-терапії: навч.-метод. посібник. Ч. 1. Львів : ЛьвДУВС, 2020. 232 с.

15. Карамушка Л. Психолого-організаційні технології: зміст, структура, види та форми реалізації. *Організаційна психологія*. Економічна

психологія. № 1 (25) / 2022. С. 50-61. URL: <https://doi.org/10.31108/2.2022.1.25.6> (дата звернення 25.10.2023).

16. Кожушко С.П. До питання про принципи формування культури професійної взаємодії майбутніх фахівців комерційної діяльності. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2013. Вип. 29 (82). С. 231-237.

17. Коновалова. М. Інноваційна культура державних службовців як умова їх безперервного професійного розвитку і освіти. *Ефективність державного управління*. 2012. Вип. 30. С. 385-390.

18. Кулик І.В. Соціальна конфліктологія та партнерство: методичні рекомендації. Івано-Франківськ: НАІР, 2018. 75 с.

19. Музальов О. Теоретико-методичні засади формування професійної культури у процесі навчально-виховної діяльності. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2013. № 3. С. 141-151.

20. Норман Дональд А. Дизайн звичних речей. Київ, КСД, 2019. 320 с.

21. Опалюк О. М., Сербалюк Ю. В. Культура спілкування Психологічні основи професійного спілкування : навч.-метод, посіб Кам'янець-Подільський : Медобори, 2004. 192 с.

22. Павленко В.П., Теслик Н.М. Молоді лідери в управлінні конфліктами. Програма з розширення можливостей заради відновлення порозуміння для лідерів громад в Україні «Мир у цифровий час». 2021. URL: <https://uhrf.org/download/53.pdf> (дата звернення 25.10.2023).

23. Пеньковець Д. В. Етапи формування професійної майстерності у майбутніх учителів фізичної культури. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Педагогічні науки*. 2013. Вип. 110. С. 261-263.

24. Пляка Л.В., Огарь С.В. Психодіагностичний комплекс з вивчення особистості студента: практичний посібник. Х. : НФаУ, 2016. 124 с.

25. Поліщук М. М. Роль інженерної психології у професійній підготовці персоналу Державної прикордонної служби України. *Збірник*

наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія «Педагогічні та психологічні науки». 2014. № 1. С. 296-305. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnapv_ppn_2014_1_28 (дата звернення 20.12.2022).

26. Практикум із групової психокорекції: підручник / С.Д. Максименко, О.О. Прокоф'єва, О.В. Царькова, О.В. Кочкурова. Мелітополь: Видавничополіграфічний центр «Люкс», 2015. 414 с.

27. Професійна культура: сутність, фахові особливості, розвиток : колективна монографія / кол. авт. ; відп. ред. Г. Є. Улунова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2016. 300 с.

28. Психофізіологічне забезпечення професійного самоздійснення фахівця в умовах соціально-економічних перетворень: монографія / О.М. Коқун, В.В. Клименко, О.М. Корніяка [та ін.]; за ред. О.М. Коқуна. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. 298 с.

29. Руденко Ю. А. Використання сучасних психологічних технологій у формуванні мовленнєвого іміджу майбутніх вихователів. Наука і освіта. 2009. № 10. С. 214-219.

30. Сергєєв С. М. Психолого-педагогічна компетентність як чинники професійного розвитку майбутніх інженерів-педагогів. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2013. № 5(2). С. 229-234. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_5%282%29_34 (дата звернення 20.12.2022).

31. Система комунікаційних засобів формування професійної правової культури бібліотечних фахівців *Вісник Харківської державної академії культури* : зб. наук. пр. до 80-річчя Харків. держ. акад. культури / М-во культури і туризму України, Харків. держ. акад. культури. Харків, 2009. Вип. 28. С. 158–166.

32. Скворчевська Є. Л. Психологічні особливості становлення мотиваційно-сміслової сфери у студентів інженерно-педагогічних фахів.

Проблеми інженерно-педагогічної освіти. 2013. № 38-39. С. 383-388. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo_2013_38-39_62 (дата звернення 20.12.2022).

33. Солоп О. Г. Проектно-орієнтоване управління в організаціях з жорсткими обмеженнями. Управління проектами та розвиток виробництва: Зб. наук. пр.–Луганськ: вид-во СЛУ ім. В. Даля. 2009. С. 124-137.

34. Тарнопольський О. Б., Корнєва З. М. Проектна робота як один із засобів підвищення навчальної мотивації в експерієнційній методиці навчання іноземної мови. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2013. Вип. 6. С. 91-95. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VZhDU_2013_6_18 (дата звернення 20.12.2022).

35. Твердохліб Т. С. Педагогічна майстерність класного керівника в організації виховної роботи: навч.-метод. посіб. / Т. С. Твердохліб; за заг. ред. В. І. Лозової. Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2017. 156 с.

36. Теслик Н.М., Павленко В.П. Управління соціальними конфліктами: технології та можливості. Програма з відновлення миру і діалогу для внутрішньо переміщених жінок «Голос жінки має силу 2020». 2020. URL: <http://uhrf.org/download/47.pdf> (дата звернення 25.10.2023).

37. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

38. Тренінг для педагогів «Конфлікти - це норма життя» URL: http://osvita-mvk.if.ua/content&content_id=1259 (дата звернення: 03.11.2023)

39. Тренінг із формування комунікативних умінь і навичок. Матеріали видавничої групи «Основа» (15.03.2021). URL: <https://osnova.com.ua/trening-iz-formuvannya-komunikativnih-umin-i-navichok-zanyattya-iz-vpravami-ta-tehnikami/> (дата звернення: 03.11.2023)

40. Умеренкова Н.Ф. Психологічні особливості комунікативної поведінки дружин у сім'ях комбатанта : дис. ... канд. психолог. наук : спец.

19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи / Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, Київ, 2021. 370 с.

41. Хмельницька О. І. Актуальні проблеми формування професійної культури студентів гуманітарних факультетів. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2011. Вип. 6. С. 162-168.

42. Цибулько І. О. Особливості професійно-психологічної культури фахівців цивільної авіації. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2013. Вип. 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2013_3_41.

43. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю. *Метод. реком.* К., 2016. 157 с.

44. Шерман М. І., Безбах О. М. Інформаційна культура майбутніх інженерів-судноводіїв як психолого-педагогічний феномен. *Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології*. 2014. Вип. 1. С. 190-193.

ДОДАТОК А

Зміст тренінгової програми

Заняття 1

Тема: Знайомство. Поняття культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проектних організацій..

Мета: знайомство та формування групової взаємодії: встановлення рапорту, формування спільного плану роботи; ознайомлення учасників із поняттям культури професійного спілкування.

Тривалість: 2 години.

Вступ до тренінгу.

Привітання та оголошення мети та завдань тренінгової програми.
Представлення тренера.

Вправа «Знайомство»

Мета: познайомити учасників між собою, самопрезентація.

Тривалість: 5 хв.

Матеріали: невелика мотузка або стрічка.

Хід виконання: учасники по черзі отримують мотузку. Їх задача – намотуючи мотузку на руку, презентувати себе, розповідати будь-які факти про себе. Вправа завершується, коли усі учасники представили себе.

Оголошення теми першої тренінгової зустрічі.

Правила роботи під час тренінгу.

Мета: установити та сформулювати правила роботи в групі.

Тривалість: 5 хв.

Матеріали: фліп-чарт, маркери.

Хід виконання: тренер просить учасників подумати та запропонувати правила взаємодії, які б вони хотіли мати в групі. Тренер може допомагати генерувати ідеї. Важливо, щоб правила були прийняті усіма. Прийняті пропозиції тренер записує на фліп-чарті.

Правила роботи:

- Конфіденційність.
- Тайм-менеджмент.
- Правило «Стоп».
- Правило піднятої руки.
- Мобільна тиша.
- Безоцінне ставлення.

Вправа 1 [37]

Мета: Стимулювати учасників уважно ставитись до інших, шукати такі засоби самовираження, які зрозуміють інші учасники.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: картки з назвами тварин.

Хід виконання: Тепер, будь ласка, прочитайте, що написано на вашій картці, так, щоб бачити тільки ви. Зараз ви можете відкласти свою картку. Ваше завдання - знайти особу, яка має таку ж саму назву тварини, що й ви. Ви можете використовувати будь-які виразні засоби, але розмовляти і видавати звуки тварини, назва якої написана на картці не можна. Коли ви знайдете свою пару, залишайтеся поруч, продовжуючи мовчати. Тільки коли всі пари будуть сформовані, ми перевіримо результати, питаючи кожен пару: «Хто ви?».

Ця активність зазвичай приносить радість та веселощі, піднімаючи настрій учасників групи та зменшуючи втомленість. Вона також сприяє тому, що в подальшому учасники більше розкриваються.

Водночас вправа підштовхує учасників бути уважними до дій один одного, а також шукати ефективні способи самовираження, які будуть зрозумілі іншим. По завершенні вправи можна запросити учасників поділитися своїми враженнями та розповісти, як вони знаходили свої пари..

Вправа 2 [37]

Мета: Покращити спостережливість та активізувати мислення.

Тривалість: 15 хв.

Учасники розташовуються в колі. «Давайте визначимо, що один з нас (пізніше визначимо, хто саме) залишиться за дверима на деякий час. Поки він чекає, ми розділитимемося на дві підгрупи за певною обраною ознакою. Ця ознака повинна бути візуально спостережуваною та чітко розділяти групу на дві частини, наприклад, наявність шнурків на взутті. Сформовані підгрупи розсідаються в різних частинах кімнати так, щоб їх можна було визначити в просторі. Потім учасник, який залишився за дверима, повертається і повинен визначити, за якою ознакою ми розділили групу на дві частини.»

Після того, як учасник впорається з поставленим завданням, тренер пропонує комусь ще раз спробувати визначити ознаку, за якою розділяється група. Учасник, який висловив бажання продовжити вправу, виходить за двері, і в цей час група змінює ознаку і поділяється на підгрупи. Після закінчення вправи можна обговорити складності, що виникли.

Вправа спрямована на розвиток спостережливості, активізує увагу та мислення.

Вправа: «Культура професійного спілкування в нашій організації: яка вона?».

Мета: проаналізувати цінності, стандарти та практики спілкування прийняті в організації.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: папір, ручки.

Хід виконання: робота в парах. Учасникам пропонується в парах протягом 5-7 хвилин назвати основні ознаки професійного спілкування, з якими вони стикалися, працюючи у проектній організації. Після представлення думок парами, відбувається обговорення.

Міні-лекція: «Що таке культура професійного спілкування»

Мета: інформування про особливості явища професійного вигорання.

Тривалість: 20 хв.

Матеріал: проектор, презентація.

Для підготовки міні-лекції використовуються наявні наукові джерела [2], [3], [8], [13], [15], [19]

Вправа «Джерела взаємодопомоги» [22]

Мета: посилення рефлексії мотиваційних орієнтацій в комунікації.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: ручки, планшети, аркуші паперу.

Хід виконання: Вигадайте ситуацію, яка вас роздратовала, вивела з рівноваги. Тренер поділяє групу на пари та пропонує спільно знайти мотиви допомоги з боку колег чи керівництва, які б могли підштовхнути допомогти кожному у складній ситуації. Після озвучення група спільно аналізує, наскільки реалістична така допомога та як посприяти вмотивуванню співробітників до взаємодопомоги.

Вправа: «Як можна попередити та долати комунікативні бар'єри в організації?»

Мета: проаналізувати та попередити комунікативні бар'єри котрі можуть виникнути в ході спілкування під час роботи в проектній організації.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: папір, ручки.

Хід виконання: робота в малих групах. Групі учасників пропонується протягом 5-7 хвилин назвати основні бар'єри котрі виникають протягом роботи у проектній організації. Пропонується назвати шляхи подолання непорозумінь, а також вдосконалення навичок спілкування. Наприклад: свідоме планування комунікацій, вдосконалення навичок слухання, використання різних комунікаційних каналів, сприяння відкритості та відвертості, підтримка навчання та розвитку, залучення міжкультурного розуміння, використання інструментів комунікації, звільнення від зайвих бюрократичних обмежень і т.д. Після представлення думок, відбувається обговорення.

Рефлексивне коло

Мета: підведення підсумків та завершення тренінгу, аналіз вражень учасників від тренінгу.

Тривалість: 10 хв.

Хід виконання: учасники по колу висловлюються щодо власних вражень від тренінгової роботи: чи справдилися їх очікування, що корисного для себе дізналися та з чим йдуть з тренінгу.

Вправа повторюється наприкінці кожної зустрічі.

Заняття 2

Тема: місце і роль професійного спілкування під час роботи в проектних організаціях.

Мета: усвідомлення чинників і закономірностей ефективності професійного спілкування. Етика, стилі й моделі професійного спілкування.

Тривалість: 2 години.

Вступ до тренінгу (мета, завдання зустрічі) (5 хв).

Рефлексивне коло

Мета: виявити очікування учасників, налаштування на роботу.

Тривалість: 5 хв.

Хід виконання: учасники по колу діляться своїми очікуваннями щодо роботи на тренінговій зустрічі та повідомляють про актуальний емоційний стан.

Вправа повторюється на початку кожної зустрічі.

Вправа «Передай іншому» [26]

Мета: налаштування на роботу, зняття напруги на початку заняття, поглиблення розуміння один одного.

Тривалість: 15 хв.

Хід виконання: Учасники розташовуються в колі. Кожен, по черзі, без використання слів передає сусідові якийсь уявний предмет. Сусід повинен «прийняти» його і повідомити назву предмету. Потім він пропонує інший, свій

уявний предмет наступному учаснику в колі. Ця вправа повторюється, поки кожен не візьме участь в обміні предметами.

Обговорення:

Було просто чи складно передавати уявний предмет?

Чи було це легко для когось?

І які були труднощі?

Було легко чи складно вгадувати переданий предмет?

Кому з учасників було легше?

В чому були труднощі при вгадуванні предмету?

Мозковий штурм «Які особистісні характеристики людини покращують ефективність професійного спілкування»

Мета: осмислення впливу індивідуальних характеристик на ефективність професійного спілкування.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: фліп-чарт та маркери.

Хід виконання: учасники мають згенерувати якомога більше ідей щодо того, які, на їх думку, особистісні характеристики ефективність професійного спілкування. Ось деякі з основних особистісних якостей: емпатія, активне слухання, відкритість, інтелектуальна цікавість, самоконтроль, адаптивність.

Міні-лекція: «Професійне спілкування: моделі і стилі»

Тривалість: 15хв.

Моделі професійного спілкування: модель передачі інформації, модель взаємодії, модель обміну інформацією, модель трансакційного аналізу.

Стилi професійного спілкування: агресивний стиль, пасивний стиль, асертивний стиль, маніпулятивний стиль.

Для підготовки міні-лекції використовуються наявні наукові джерела [2], [3], [8], [13], [15], [19].

Ділова гра «Організація та проведення переговорів». [9]

Мета: досягнення домовленостей між учасниками професійної взаємодії, що захищають свої інтереси.

Тривалість: 40 хв.

Матеріали: олівці, папір.

Хід виконання: успіху під час процесу переговорів полягає в проведенні обговорення, спрямованого на досягнення основної мети та вирішення наявних конфліктів.

При веденні перемовин існують такі правила:

Обмеження суперечки лише предметом переговорів.

Основним є інтерес, а не позиція перемовників.

Попередньо переглянути різні варіанти можливих рішень.

При оцінці своїх інтересів бути об'єктивним.

При проведенні переговорів виробити і дотримуватись стандартів спілкування і поведінки.

План ведення переговорів необхідно розробити.

Оминати ситуації, котрі можуть викликати конфлікти.

Мати позитивний настрій для досягнення результату.

Досягнення успіху у переговорному процесі сприяють: вираження вдячності опонентові; звертання до конкретної особи, а не до представників «сторін» переговорів; звернення про консультації та допомогу; використання однозначного підтвердження «так» без надання подальших уступок, наприклад, «так», а не «так, Ви праві»; збереження рівного тону мови без різких інтонаційних змін; уникнення обвинувачень.

Учасники ведення перемов: дві групи (дві сторони переговорів); експертна комісія.

Орієнтовні теми ведення переговорів:

Співпраця з узбецькою компанією.

Купівля великої партії компресорів «Сіменс».

Спільне виготовлення апаратів хімічного виробництва з корейською фірмою.

Аналіз проведених перемов: переваги та недоліки.

Вправа «Зіпсований телефон» [26]

Мета: оволодіти вмінням сприймати один одного на вербальному рівні.

Тривалість: 15 хв.

Хід виконання Учасники стають один за одним у колону. Лідер, що стоїть у кінці колони, спрямовує їхні спини до себе. Використовуючи плескання по плечу, він ініціює поворот кожного учасника, який далі жестами показує певний предмет (наприклад, ложку, книгу і т.д.). Перший учасник повертається обличчям до наступного, також за допомогою плескання просить його повернутися і передати предмет наступному у колоні. Процес повторюється до останнього учасника, який називає показаний предмет. При цьому всі дії здійснюються мовчки, без вживання слів, і учасники повертаються лише за сигналом плескання по плечу від попереднього учасника.

Приклади запитань для обговорення:

Чи виявили учасники взаємоповагу один до одного?

Кому важко було сприйняти іншого учасника?

Рефлексивне коло

Мета: підведення підсумків та завершення тренінгу, аналіз вражень учасників від тренінгу.

Тривалість: 10 хв.

Заняття 3

Тема: покращення розуміння невербальних засобів комунікації, емпатії, здатності слухати, як важлива умова розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування.

Мета: усвідомлення та аналіз невербальних засобів комунікації, емпатії, здатності слухати, вплив на розвиток культури професійного спілкування.

Тривалість: 2 години.

Вступ до тренінгу (мета, завдання зустрічі) (5 хв).

Рефлексивне коло

Мета: виявити очікування учасників, налаштування на роботу.

Тривалість: 5 хв.

Хід виконання: учасники по колу діляться своїми очікуваннями щодо роботи на тренінговій зустрічі та повідомляють про актуальний емоційний стан.

Вправа повторюється на початку кожної зустрічі.

Вправа «Крокодил»

Мета: налаштування на роботу, зняття напруги на початку заняття, позбавлення побоювання здаватись оточуючим кумедним, нерозважливим.

Тривалість: 20 хв.

Гра пропонується як спосіб подолати страх виглядати смішним чи безглуздим перед оточуючими. Групу розділяють на дві команди. Перша команда обирає деяке слово або словосполучення (наприклад, назви предметів, які часто зустрічаються в повсякденному житті), друга команда вибирає одного учасника (найкраще, якщо він добровільно погоджується), якому повідомляється загадане слово. Цей учасник повинен зобразити це слово виключно за допомогою жестів і міміки, а його команда повинна вгадати, що було загадано.

Приклади запитань для обговорення:

Чи виникли труднощі під час демонстрації слів?

Як ви відчували себе під час виконання завдання?

Які емоції виникали після завершення гри?

Мозковий штурм «Які прояви того, що ми уважно слухаємо колегу?»

Мета: осмислення своєї здатності слухати інших під час професійного спілкування.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: фліп-чарт та маркери.

Хід виконання: учасники мають згенерувати якомога більше проявів які на їхню думку вказують на те, що ми уважно слухаємо іншу людину. Ось деякі з основних проявів: очний контакт, активне слухання, вияв емпатії, підтвердження розуміння, ставлення запитань, відмова від відволікань, підтримка мовлення.

Міні-лекція: «Емпатія та її значення під час професійного спілкування в проектній організації».

Тривалість: 20 хв.

Емпатія – це ставлення до людей з розумінням та співчуттям, здатність розуміти та відчувати їх емоції та переживати погляди. Під час професійного спілкування емпатія допомагає: покращити взаєморозуміння, підвищити рівень довіри, ефективно вирішувати конфлікти, сприяє створенню ефективних команд, покращенню організаційної культури.

Для підготовки міні-лекції використовуються наявні наукові джерела [2], [3], [8], [13], [15], [19].

Вправа: «Моя проблема в спілкуванні». [10]

Мета: звернути увагу на найважливішу невербальну складову процесу спілкування – уміння слухати.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: олівці, папір.

Хід виконання: на аркушах паперу у кількох словах опиши свою основну проблему в спілкуванні. Не підписуй аркуші. Після згортання листків і складання в загальну купу, візьми будь-який листок, прочитай його і запропонуй метод вирішення проблеми. Група вислухає твою пропозицію і

оцінить, наскільки правильно зрозуміла проблему та чи ефективний твій запропонований підхід.

Рефлексія: (5 хвилин)

Які емоції виникли у вас під час виконання цього завдання?

Найвагоміша невербальна частина взаємодії - здатність до слухання. Коли особа уважно слухає іншу, всі її аспекти, включаючи очі, позу та вираз обличчя, спрямовані на співрозмовника. Це впливає на співрозмовника, сприяючи його висловленню думок, відкриттю, та щирості. Недбалість чи байдужість може призвести до негативних результатів.

Вправа «Крізь скло» [11]

Мета: створення взаємопорозуміння між співрозмовниками на рівні невербального спілкування.

Тривалість: 20 хв.

Учасник передає текст за допомогою жестів і міміки, і решта гравців розповідає, що вони зрозуміли.

Ступінь відповідності відтвореного тексту більшістю гравців і тексту, записаного учасником, вказує на здатність встановлювати контакт.

Рефлексивне коло

Мета: підведення підсумків та завершення тренінгу, аналіз вражень учасників від тренінгу.

Тривалість: 10 хв.

Заняття 4

Тема: управління емоціями, зниження агресії та підвищення рівня толерантності, та як чинник покращення умов професійного спілкування в організації. Управління емоціями, зниження агресії та підвищення рівня толерантності, та як чинник покращення умов професійного спілкування в організації.

Мета: сприяння підвищенню рівня толерантності, покращення управління емоціями та зменшенню проявів агресії під час професійного спілкування в проектній організації.

Тривалість: 2 години.

Вступ до тренінгу (мета, завдання зустрічі) (5 хв).

Рефлексивне коло

Мета: виявити очікування учасників, налаштування на роботу.

Тривалість: 5 хв.

Хід виконання: учасники по колу діляться своїми очікуваннями щодо роботи на тренінговій зустрічі та повідомляють про актуальний емоційний стан.

Вправа повторюється на початку кожної зустрічі.

Вправа «Виграш - програш» [22]

Мета: формування навичок трансформації поведінки у конфлікті.

Тривалість: 30 хв.

Матеріали: фліпчарт з презентацією запропонованих позицій.

Хід виконання: Тренер пояснює суть 4 базових позицій у спілкуванні, у тому числі конфліктному (рисунок нижче).

Виграш - виграш	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв Виграв»
Виграш - програш	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв Програв»
Програш - програш	Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв Програв»

Програш - програш	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програш Виграв»
-------------------	---

1. Учасники об'єднуються у пари. Кожна пара має обрати будь-який соціальний конфлікт та продемонструвати його невеличкий фрагмент.

2. Після того, як усі пари продемонстрували фрагменти конфліктів, тренер пропонує визначити, які позиції у спілкуванні займали кожен з учасників та змінити поведінку кожного на позицію взаємоповаги. Учасники у парах повторно демонструють конфлікт, але виключно з позиції взаємоповаги кожен. Група допомагає усім парам дотримуватися цієї позиції.



Рисунок. Позиції у конфлікті.

Питання для обговорення: Чи можливі конфлікти, якщо усі учасники займають позицію взаємоповаги? Що відчуває людина, яка займає позицію взаємоповаги?

Мозковий штурм «Способи уникнення агресії в проектній організації»

Мета: осмислення стратегії поведінки котра сприятиме створенню здорового робочого середовища в якому агресія може бути мінімізована або зовсім викорінена.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: фліпчарт та маркери.

Хід виконання: учасники мають згенерувати якомога більше способів, які на їхню думку дозволять уникнути проявів агресії. Ось деякі з основних стратегій поведінки: впровадження політики ненасильницького спілкування, реалізація стресостійких практик, створення програм винагородження та визнання, заохочення відкритого спілкування та висловлення думок, створення атмосфери взаємодовіри та поваги.

Міні-лекція: «Роль комунікативної толерантності при спілкуванні в організації».

Тривалість: 15 хв.

Сутність комунікативної толерантності – відкритість до різноманітних способів вираження та розуміння інформації та не виявлення негативних реакцій та упереджень.

Роль комунікативної толерантності включає: попередження дискримінації та стереотипів, стимулювання інновацій, ефективна комунікація, побудова позитивного робочого середовища, ефективна комунікація.

Для підготовки міні-лекції використовуються наявні наукові джерела [2], [3], [8], [13], [15], [19].

Вправа: «Командна робота». [36]

Мета: розвиток навичок співпраці з оточуючими.

Тривалість: 20 хв.

Хід виконання: учасники у колі мають вигадати казкову історію. Кожен учасник говорить від одного слова, але не більше одного речення, яке за змістом продовжує попередні. Тренер розпочинає нейтральною фразою («Жили були...»), а також стимулює позитивний фінал історії.

Питання для обговорення: Чи сподобалася вам наша казка? Що ви відчували, коли наближався ваш час відповідати? Чи хвилювалися ви за те, що

буде продовжувати після вас наступний учасник? Чи були епізоди, коли інші учасники вас підштовхнули до думки, як надалі розвивати сюжет, допомогли вам? Чому у конфлікті ми залежимо від інших? Чи завжди це так погано?

Вправа «Повітряна кулька» [14]

Мета: формування розуміння важливості навчитися керувати своїми негативними емоціями.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: повітряні кульки.

Тренер пропонує здійснити експеримент із повітряною кулькою. Уявіть, що кулька відображає ваше тіло, а повітря всередині символізує ваш гнів. Надуваємо кульку, а потім поступово випускаємо повітря. Цей процес дозволяє спостерігати за змінами та контролем над гнівом, аналогічними взаємодії з емоціями людини.

Обговорення

- Які зміни спостерігаються? (Кулька поступово втрачає свій об'єм)

- Що трапляється з повітрям всередині? (Повітря повільно виходить)

Можна керувати кулькою, поступово випускаючи з неї повітря. Важливо навчитися вивільняти гнів і злість поступово, не завдаючи шкоди оточуючим.

Як можна управляти своєю злістю?

(Зробити перерву, заспокоїтись, розслабитись)

Ми свідомі того, що при взаємодії з іншими важливо дотримуватися принципу: «Стався до інших так, як ви хотіли б, щоб ставилися до вас.» Ми спільно існуємо в колективі, тому маємо демонструвати взаємоповагу, розуміння, та підтримувати одне одного.

Рефлексивне коло

Мета: підведення підсумків та завершення тренінгу, аналіз вражень учасників від тренінгу.

Тривалість: 10 хв.

Заняття 5

Тема: конфлікти під час професійного спілкування та методи їх розв'язання.

Мета: покращити вміння ефективно вирішувати конфлікти, котрі виникають під час професійного спілкування.

Тривалість: 2 години.

Вступ до тренінгу (мета, завдання зустрічі) (5 хв).

Рефлексивне коло

Мета: виявити очікування учасників, налаштування на роботу.

Тривалість: 5 хв.

Хід виконання: учасники по колу діляться своїми очікуваннями щодо роботи на тренінговій зустрічі та повідомляють про актуальний емоційний стан.

Вправа повторюється на початку кожної зустрічі.

Вправа «Влада» [18]

Мета: налаштування на роботу, зуміти знайти шлях до вирішення завдання.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: газети.

Хід виконання: утворюються дві команди, кожна з чотирьох учасників, тримаючи газету, котра символізує владу. Під час команди «почали» кожен старається захопити якнайбільше «влади».

Для виконання завдання учасники повинні думати не лише про себе, але й про інших.

Потім газетний аркуш розкладається на підлогу, і всі повинні стати на нього. На наступну команду газета згортається пополам.

Висновок: Ви успішно виконали завдання, не використовуючи індивідуальні зусилля, а об'єднавши їх для знаходження спільного рішення у процесі міжособистісного спілкування.

Мозковий штурм «Ключові тактичні кроки в конфлікті»

Мета: обговорення особливостей взаємин між учасниками конфлікту.

Тривалість: 20 хв.

Матеріали: фліп-чарт та маркери.

Хід виконання: учасники мають згенерувати якомога більше ідей щодо того, які основні тактичні ходи в ході вирішення конфліктних ситуацій. Ось деякі з основних кроків при вирішенні суперечок: визначення ключових проблем конфлікту та його коренів, пошук спільних інтересів, чітке формулювання очікувань та потреб, підходи, які враховують інтереси обох сторін, залучення професіонала для допомоги у вирішенні конфлікту, розуміння емоційної сторони конфлікту, розгляд альтернативних рішень, уникання особистих нападів та агресивних виразів.

Міні-лекція: «Запобігання конфліктам та правила ділової етики»

Тривалість: 15хв.

Дотримання правил ділової етики та запобігання конфліктам покращує робоче життя та сприяє функціонуванню проектної організації.

Для запобігання конфліктам необхідно: створення атмосфери взаємної поваги, створення та дотримання правил та стандартів, проведення тренінгів з комунікації, стимулювати взаємодопомогу та співпрацю в колективі.

Правила ділової етики: триматися справедливих процедур та рішень, намагатися зрозуміти позиції інших, відповідати за свої дії та результати роботи, дотримуватися конфіденційності, поважати права, думки та відчуття інших, дотримуватись високих стандартів професіоналізму.

Для підготовки міні-лекції використовуються наявні наукові джерела [2], [3], [8], [13], [15], [19].

Рольова гра: «Конфлікт на фірмі». [9]

Мета: осмислити на практиці зміст емоційних, псевдозмістовних та змістовних проблем.

Тривалість: 40 хв.

Матеріали: олівці, папір.

Хід виконання: Учасники співробітники проектної фірми. У фірму прийшла працювати молода конструктор Тамара (24 роки), в неї є трирічний син. Часто вона затримується на 7-10 хвилин через те, що відводить сина до дитячого садочку. За деякий час до появи Тамара в фірмі почав працювати на аналогічній посаді співробітник Олег (47 років). Раніше він був співробітником в іншій установі на посаді керівника. Олег систематично вказував Тамарі на її затримки, причому в строгій формі і з вимогою приходити завчасно. На це Тамара відповідала в такій же жорсткій формі, щоб Олег не втручався не в справу яка його не стосується, і ця проблема погоджувалась з директором фірми. Керівник дав дозвіл Тамарі запізнюватись якщо вона після роботи відпрацює втрачений час.

Учасникам пропонується розіграти цю ситуацію, проаналізувати її та виявити в ній змістовні, емоційні та псевдозмістовні аспекти.

Вправа «Відчуваю» [36.]

Мета: розвиток навичок розрізнення емоцій співрозмовників..

Тривалість: 15 хв.

Хід виконання: вступаючи у конфлікт, ми переживаємо різноманітний спектр емоцій. Що ви будете відчувати, якщо програєте у конфлікті? Яка емоція сповнює, якщо вас підтримують? А коли можливе розчарування, втома, спустошеність?

1. Тренер пропонує визначитися 2-4 учасникам для активної ролі. Якщо добровольців немає, можна застосувати рандомний шлях вибору. Ці учасники мають тимчасово вийти з кімнати, у якій працює група.

2. Решта учасників поділяються на дві підгрупи – одна підгрупа має уявити, що переживає емоцію радості, щастя, ейфорії і так далі – за вибором групи. Інша підгрупа так само обирає конкретну негативну емоцію: злості, роздратування і так далі. При цьому нічого демонструвати не потрібно, лише уявити.

3. Добровольці по одному заходять до кімнати, підходять до кожної з груп, але повернені спиною до інших учасників. Завдання добровоольців розпізнати, які емоції демонструє кожна підгрупа. З кожним новим добровольцем підгрупи чергуються у порядку прояву позитивних і негативних емоцій, а також мають право змінити емоцію, які будуть уявляти.

Питання для обговорення: Чи складно було уявляти/розпізнавати емоції? Навіщо у конфлікті потрібно розуміти емоції опонента? Чи потрібно аналізувати свої емоції і чому?

Рефлексивне коло

Мета: підведення підсумків та завершення тренінгу, аналіз вражень учасників від тренінгу.

Тривалість: 10 хв.

Заняття 6

Тема: зміцнення групової єдності та подолання комунікативних бар'єрів персоналу проектних організацій. Підведення підсумків та завершення тренінгу.

Мета: підведення підсумків тренінгу, отримання зворотнього зв'язку; аналіз успіхів та постановка цілей.

Тривалість: 2 години.

Вступ до тренінгу (мета, завдання зустрічі) (5 хв).

Рефлексивне коло

Мета: виявити очікування учасників, налаштування на роботу.

Тривалість: 5 хв.

Хід виконання: учасники по колу діляться своїми очікуваннями щодо роботи на тренінговій зустрічі та повідомляють про актуальний емоційний стан.

Вправа повторюється на початку кожної зустрічі.

Вправа «Розмова начистоту» [28]

Мета: дізнатися один про одного і проявити свої комунікативні навички.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: олівці, папір.

Хід виконання: Тренер говорить учасникам вправи: «За час, що ми провели разом, ми вже здобули великий досвід і вивчили один одного, розкривши свої комунікативні навички. У кожного з нас є цікавість: «Як мене бачать інші?» Оскільки ми всі активно взаємодіємо в рамках тренінгу і вивчаємо аспекти комунікації, давайте розглянемо питання: «Який враження я залишаю у інших?»

Частина 1:

На листі формату А4 запишіть свої позитивні та негативні якості, які ви виявляєте під час спілкування.

Час виконання 3 хв.

Отже, перед кожним учасником - його особисте уявлення про себе, своєрідний комунікативний автопортрет. Другий етап цієї вправи дозволить порівняти це власне уявлення з тим, як нас бачать інші.

Частина 2:

Кожен з вас візьме ще один чистий аркуш, який потім буде закріплений на спині за допомогою шпильки. Ваші товариші будуть заповнювати цей аркуш.

Якщо вам хочеться чути тільки компліменти, намалюйте сонечко в куті аркуша.

Якщо ви бажаєте отримати критику, намалюйте блискавку і хмару.

Якщо вам цікаво дізнатися про себе і те, і інше, поставте знак питання.

Тепер попросіть товаришів закріпити чисті аркуші на вашій спині, а на грудях розмістіть листи самооцінки.

Готові? Починаємо! Вільно пересувайтеся по приміщенню, читайте листи самооцінки, реагуйте і залишайте коментарі.

Завершуйте тоді, коли ви відчуєте, що динаміка вправи зменшується.

Підсумки вправи:

Розміститися по колу:

Зараз всі можуть переглянути відомості, які зібралися на їх «спинних» листах. Потім тренер запрошує тих, хто бажає, поділитися своїми враженнями чи спостереженнями.

Мозковий штурм «Оволодіти вмінням визначати позитивні та негативні аспекти ситуацій, що виникають під час професійного спілкування в організації»

Мета: обговорення можливих ситуацій в процесі роботи в проектній організації.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: фліп-чарт та маркери.

Хід виконання: працівники діляться на групи по 5~6 осіб. Задача: написати аргументи «за» і «проти» при розгляді таких випадків: «поганий настрій директора»; «запізнення конструктора на роботу»; «догана за недотримання графіку здачі проекту»; «відключення мережі інтернет» тощо.

Вправа «Крокодил під ліжком» [36]

Мета: усвідомлення індивідуальних причин стресу та засобів його позбавлення..

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: червона та зелена картка (допустимі альтернативні варіанти засобів для демонстрації згоди та незгоди)..

Хід виконання: Маріасун Ланда описує ситуацію, коли людина бачить під власним ліжком крокодила, не розуміючи, чи це реальність, чи його фантазія. Лікар ставить діагноз «крокодиліт». Учасники мають пригадати причину будь-якого свого страху або ситуацію, яка виводить їх з емоційної рівноваги. Тренер першому учаснику червону та зелену картку. Всі решта учасників по колу називають будь-які причини страху та виведення з рівноваги, а учасник, який тримає картки, піднімає червону картку, якщо його

страх сильніший, або зелену, якщо задуманий ним страх лякає його менше. Після висловлювань усіх у колі учасник за бажанням озвучує свою версію (або ні) та передає картки сусіду зліва. Таким чином всі учасники мають оцінити страхи інших.

Питання для обговорення: Чи співпали ваші причини позбавлення емоційної рівноваги? Які ситуації можуть бути гіршими ніж ті, від яких ми втрачаємо рівновагу? Що допомагає подолати страхи та ситуації, які виводять нас із себе?

Вправа «Без маски» [10]

Мета: удосконалення навичок взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню.

Тривалість: 15 хв.

Матеріали: картки з висловлюваннями.

Хід виконання: усі учасники по черзі вибирають картки зі столу і без підготовки продовжують висловлювання, яке розпочинається на картці.

Група слухає і оцінює щирість за інтонаціями та голосом. Якщо висловлювання визнається щирим, наступний учасник продовжує вправу. У випадку шаблонного чи нещирого висловлювання учасник повторює спробу, але вже після всіх інших.

Творче завдання. «Організація для нас». [37]

Мета: закріпити інформацію, котру ми надали під час тренінгу.

Тривалість: 25 хв.

Матеріали: ватман, газети, кольорові журнали, ножиці, скотч.

З матеріалу для вправи будується великий "дах" уявної структури. Кожен учасник входить туди і голосно оголошує, що він приносить з собою. Наприклад: «У мене з собою в організацію - повагу, професіоналізм, довіру, активність, творчість, енергію» і так далі.

Рефлексивне коло

Мета: підведення підсумків та завершення тренінгу.

Тривалість: 20 хв.

Хід виконання: тренер разом із учасниками підводить підсумки тренінгу – що сподобалося та не сподобалося, що найбільше запам'яталося, було корисним, чого не вистачило, що б могли рекомендувати, загальні враження та підсумки.

ДОДАТОК Б

**Кореляційні зв'язки досліджених проявів внутрішньоорганізаційної професійної культури
персоналу проектної організації**

Феномен	Феномен	Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях (методика І. Д. Ладанова, В. О. Уразасва)				Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні (В. В. Бойко)						Самоконтроль у спілкуванні (М. Шайдер)
	Прояви	1. Орієнтація на прийняття партнера	2. Орієнтація на адекватність сприйняття партнера	3. Орієнтація на досягнення компромісу	Рівень загальної гармоній	1. Невміння керувати емоціями, дозувати їх	2. Неадекватний прояв емоцій	3. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	4. Домінування негативних емоцій	5. Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі	Рівень емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні	
Мотиваційні орієнтації в міжособистісних комунікаціях (методика І. Д. Ладанова, В. О. Уразасва)	1. Орієнтація на прийняття партнера	1										
	2. Орієнтація на адекватність сприйняття партнера	0,470*	1									
	3. Орієнтація на досягнення компромісу	0,494*	0,635*	1								
	Рівень загальної гармонійності	0,777*	0,851*	0,861*	1							
Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні (В. В. Бойко)	1. Невміння керувати емоціями, дозувати їх	0,344	0,224	0,186	0,300**	1						
	2. Неадекватний прояв емоцій	0,075	0,130	-0,018	0,074	0,128	1					
	3. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	0,071	0,225	0,037	0,135	-0,038	0,155	1				

Продовження

Емоційні бар'єри у міжособистісному спілкуванні (В. В. Бойко)	4. Домінування негативних емоцій	0,039	-0,112	0,097	0,009	-0,143	-0,025	-0,067	1			
	5. Небажання зближуватись з людьми на емоційній основі	-0,015	0,015	-0,030	-0,012	-0,103	0,176	-0,145	0,033	1		
	Рівень емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні	0,219	0,237	0,109	0,226	0,347*	0,628*	0,493*	0,257	0,473*	1	
Самоконтроль у спілкуванні (М. Снайдер)	Комунікативний контроль	0,166	0,299**	0,181	0,260	0,161	0,022	0,044	0,037	-0,166	0,029	1

* $p^{0,01}$ ** $p^{0,05}$