

I

- Сумісність - це оптимальне поєднання елементів подій у процесі взаємодії, що сприяє успішному виконанню спільної діяльності.

- Конфлікт - суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з розбіжностями між ними і їхніми потребами соціальної чи (особовою) особистістю життя.

- Типи конфліктів:

- внутрішньоособистісний

- міжособистісний

- внутрішньогруповий

- міжгруповий

- Види конфліктів:

- Юридичний конфлікт

- Політичний конфлікт

- Державний конфлікт !!

- Виробничий конфлікт

- Динаміка конфлікту - послідовне зміна стадій і етапів, які характеризують процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації до врегулювання конфлікту.

- Причини виникнення конфліктних ситуацій в організації:

- (1) Персональні причини

- (2) Структурні причини
- (3) Зміни організації, і перш за все технічний розвиток
- (4) Умови і характер праці
- (5) Різноманітні відносини
- (6) Відмінності в ідентифікації
- (7) Прагнення організації до розширення і підвищення своєї значущості

• Конфлікт істинний – це об'єктивно існуючий тип конфлікту, що сприймається правдиво. Він загалом не залежить від умов середовища.

• Конфлікт випадковий – це конфлікт, існування якого залежить від певного набору обставин, не узгодженого конфліктуючими сторонами.

• Конфлікт підмішений – конфлікт, про який сторони сперечаються, але не вірному приводу.

➤ Виражений конфлікт → конфлікт – маніфест.

➤ Конфлікт основа ← не виражений безпосередньо.

• Конфлікт безатрібутний – це конфлікт, при якому ми маємо справу з несправжніми учасниками конфлікту і, як результат, з несправжньою підставою конфлікту.

• Конфлікт латентний – конфлікт, який повинен виникнути, але не виникає.

• **Розвинений конфлікт** - це конфлікт, який виникає, коли для чого відсутні об'єктивні докази.

▶ **Деструктивний конфлікт** - конфлікт, внаслідок якого не задоволені його результати.

▶ **Конструктивний конфлікт**, полягає у тому, що учасники конфлікту задоволені його результатами.

● **Розумовий конфлікт** - аргументація оцінок }
● **Емоційний конфлікт** - неаргументована оцінка }

▶ Найкращий спосіб вирішення конфлікту - його усунення.

VI

• **Група** - об'єднання певної кількості людей, що взаємодіють та взаємовпливають один на одного для досягнення конкретної мети.

• **Соціальна група** - об'єктивна існуюча спільнота, сукупність індивідів, що взаємодіють певним чином на основі деяких ознак, зокрема окінуючи кожного члена групи щодо інших.

Δ **Класифікація груп:**

- Великі групи
- Малі групи
- Формальні групи
- Неформальні групи
- Ціліові групи
- Функціональні Σ
- Ререрентні групи
- Неререрентні групи

• Реальні групи • Уявні групи

• Натовп - безструктурне згуртування людей, які не мають спільної мети, але пов'язані (емоційним станом або) розділеністю емоційного стану і об'єктом уваги.

• Група-одієднання - тимчасове утворення групи людей для вирішення конкретних розових справ.

• Група-колектив - спільність, що характеризується постійною участю, взаємною цілістю, засобів, умов діяльності, неформальними відносинами учасників, наявністю механізмів підтримки згуртованості.

• Морігани - це такі соціальні групи, які в силу певних кінтативних основань втрачають кінтативну соціальний статус і реальну можливість займатися збільшою діяльністю.

• Мішени - сукупості індивідів, що знаходяться на самостійній діяльності.

• Статус - становище індивіда в групі у відношенні до інших членів, а також поведінка в групі, яке відводить індивіда до певної її частини.

• Позиція особистості - поведінка, уявлення, установка особистості відносно умов її кінтативності.

• Роль особистості - певне соціальне, психологічне тарх-

теристика особистості, спосіб поведінки, залежно від її статусу і позиції у групі, суспільство, системи міжособистісних, суспільних відносин.

- Групова норма - вироблені групою сукупність правил і вимог, на основі яких розпорядяться відносинами, реалізуються взаємодії, взаємовпливи індивідів.

- Групова згуртованість - процес групової діяльності, який характеризує міру прихильності до групи членів до її цінностей.

- Групові процеси - процеси, що організують діяльність групи. До них відносяться взаємовідносини групи при виконанні певного завдання, процедура прийняття рішень у групі, обмін інформацією, взаємну підтримку.

- Консенсус - групові рішення, які приймаються з високим підтримкою більшістю її членів, тобто більшість членів схвалюють рішення, а інші згодні підтримувати його.

VII

- Соціальна група - будь-яка сукупність людей, яка підлягає аналізу з погляду їхнього суспільства.

- Мала група - невелике за розмірами об'єднання

людей, пов'язаних безпосередньою взаємодією.

- Структура групи - упорядкована система взаємодій і взаємин учасників спільної діяльності, елементом якої є статус окремого члена групи щодо інших.

- ▷ Комунікативна структура групи (мова) - це сукупність зв'язків між її членами, які характеризуються процесами прийому і передачі інформації, що відбуваються в групі.

- ▷ Рольова структура групи - сукупність зв'язків і відносин між членами, які характеризуються позитивним чи негативним членом групових ролей, тобто типових способів поведінки.

- Атракція - безсвідомий чинник не ілюзичний, в якій переважає вищий компонент привабливості людини для інших.

- Ефект ореолу - вплив загального враження про людину на сприйняття і оцінку індивідуальних властивостей цієї особистості.

- Відлуння (ехо) - неграмотне узагальнення окремих рис характеру оцінювача співробітника.

- Ефект Енмерану - апаравнігії або слова озвучені людьми, спрямовані проти інших, в результаті обертаються проти того, хто сказав ці слова або вживав ці слова.

- Конформізм \equiv {подібний, схожий} - це узгодження або неузгодження підпорядкування особистості вчинку групи, в яку вона включена.

- Ригідність - це усталюваність, а іноді і неможливість змінити суб'єктам ригідне кількісних програм діяльності в сферах, що об'єктивно потребують певних змін.

- Колективізм - свідомі солідарності особистості з традиціями і вчинками групи.

- Фрустрація - стан особистості, коли людина відчуває ворожність групи, і їй реально або суб'єктивно протидіє її членів, безперспективність свого становища в групі тощо.

- Групові ефекти - це механізми функціонування групи за умовного антагоністичного групові процеси і фактори ~~як~~ групові стани.

- Категорії групових ефектів:

- (1) Ефект соціальної фасилітації
- (2) Ефект приналежності до групи
- (3) Ефект різноманітності
- (4) Ефект Синергії
- (5) Ефект групового мислення
- (6) Ефект слози (наслідування)
- (7) Ефект групового фаворитизму
- (8) Ефект групового емоційу

• (9) Ефект «мажорити»

• (10) Ефект «белі»

• (11) Ефект «Пугачова»

• (12) Ефект «млії вогни»

• (13) Ефект «калібри 50»

• Соціально-психологічний клімат групи означає сукупість групових психіки, обумовленої особливостями комунікативності даної групи.

• Соціально-психологічний клімат - настрій групи, що визначається міжособистісними відносинами людей, які спільно живуть, працюють або навчаються.

▷ Чинники, що визначають соціально-психологічний клімат групи:

• ▷ Задовлення роботою

• ▷ Групове єдність і спротивленість

• ▷ Згуртованість колективу

• ▷ Характер комунікацій

• ▷ Стиль керівництва

• ▷ Характер виконавчої діяльності

VIII

• Групова динаміка - сукупність внутрішньогрупових соціально-психологічних процесів і явищ, що характеризують

взаємодію всіх членів комунікативності групи і його етапи: утворення, функціонування, розв'язання, апологія, рефлекс, розпад



▲ Команда - група індивідів, які розподіляють між собою робочі операції і відповідальність за отримання конкретних результатів.

► Роздільне керівство - принцип, що на різних етапах досягнення спільної командної мети керівську посаду займають ті люди команди, які найбільш компетентні у вирішенні кожної задачі, але остаточні рішення приймають спільними зусиллями команди.

- Крос-функціональна команда - команда, яка формується з представників різних підрозділів формальної організації і відображає їх інтереси.

- Інтерна команда - виробничий підрозділ або відночасне існуюче робоче групу, що виробляє певний продукт або послугу.

- Команда проекту - команда, яка створюється на період здійснення проекту або однієї з фаз його виконання.

- Управлінська команда - команда, яка формується на середньому і вищому рівнях управління підприємства і виступає елементом в системі менеджменту.

- Робоче групу - група людей, потреби в підвищенні ефективності спільної праці та певної мотивації стають командою.

- **Псевдокоманда** - група потребуюча підвищення ефективності спільної праці, є мисльовою статтю командою, але вона не зосереджена на колективному виконанні роботи і не несе жодної роботи.

- **Командна команда** - група, яка має потребу в підвищенні ефективності спільної праці, і вона це робить.

- **Реальна команда** - невелика кількість людей з взаємодіючими навичками, які віддають загальну команду, цілі і робочий підхід, за якого вони відносять себе до цієї відповідальності.

- **Високоефективна команда** - це реальна команда, членів якої мають підвищене відчуття відповідальності за виконання командної роботи.

IX

- **Віртуальна команда** - група людей які працюють спільно з різних куточків країни чи світу над одним проектом.

- **Пересічні команди** - склад улашований, що взаємодіють один з одним для досягнення загальних цілей.

- **Паралельні команди** - команди які використовуються для виконання спеціальних завдань, або функцій.

Які звичайним оглядів зачідаю не може бути
випливаючим.

- Сервіс команди — команди, які займаються супроводом і обслуговуванням основної діяльності організації.
- Команди швидкого реагування — обов'язок команди реагувати у тому, щоб нехай реагувати на подвійні заборозиндані ситуації, сенсаций та інші відхилення в розвитку подій від неспівнесного плану або прогнозу.
- Фейли — дурхве одворення у величезно несподіванк при спілкуванні в Інтернеті.
- Спам — повідомлення, що надіслані вам від невідомих людей або організацій, які не годяться не це дозволу або масове розсилки не величезно кількість адрес, що містять рекламу чи комерційні пропозиції.
- Ертом'є — відхилення від темат в одворенні дійсності проблеми.
- Флуд — те саме як і спам, але з'являється з повторенням одностійної інформації на веб-форумах, мистуванні чи блогах або чатах.
- Бани — спосіб контролю дій користувачів Інтернету.

- Хотмітінг — пошук або вивчення файлів (ресурсів) з інших веб-сайтів і розміщення на інших сторінках.
- Оверфитинг — надлишок інформації при передачі споживачам, коли можна передати її в більш компактній і простій формі.
- Хакер — особа, яка тестує безпеку (захист) важливої інформації. (тестування безпеки)
- Хакерське етичне — стосується того, що добре, а що погано, ресурс повинні використовувати, а не витрачати на шкідливі дії.