

**ITE-VET**  
2016–2018



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# **Soziale Kompetenz und Persönlichkeitsentwicklung** **Соціальна компетентність і розвиток особистості**

The following report is a result of the  
ITE-VET project which is part of the  
Erasmus+ Programme of the European  
Union.

This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# WU

WIRTSCHAFTS  
UNIVERSITÄT  
WIEN VIENNA  
UNIVERSITY OF  
ECONOMICS  
AND BUSINESS



## Soziale Kompetenz und Persönlichkeitsentwicklung

### Соціальна компетентність і розвиток особистості

Univ. Prof. Dr. Bettina Fuhrmann

Ун. Проф. Д-р Беттіна Фурман

Institut für Wirtschaftspädagogik

Інститут бізнес-освіти

Bettina.Fuhrmann@wu.ac.at

Mag. Dr. Herbert Langer

Маг. Д-р Герберт Лангер

Institut für Wirtschaftspädagogik

Інститут бізнес-освіти

Herbert.Langer@wu.ac.at

# Überlegungen zur sozialen Kompetenz von Absolvent/inn/en

Міркування про соціальну компетентність випускників

- Voraussetzung für nahezu alle Jobs (для майже всіх видів діяльності)
- auch im **Privatleben** von großer Bedeutung (також мають велике значення у **приватному житті**)
- Zusammenhang mit **Berufserfolg** schwer empirisch fassbar, de facto aber unbestritten (Зв'язок з **професійним успіхом** важко усвідомлюється емпірично, але де-факто є безперечним)
- im **Auswahlverfahren** schwer feststellbar, dennoch werden „Messungen“ versucht (Важко визначити процедуру **відбору**, проте "вимірювання" здійснюються)
- im Berufsleben zeigt sich vorhandene/fehlende soziale Kompetenz relativ rasch (у професійному житті наявність / відсутність соціальних навичок виявляється відносно швидко)

# Soziale Kompetenz hat große Bedeutung für...

Соціальна компетентність має велике значення для

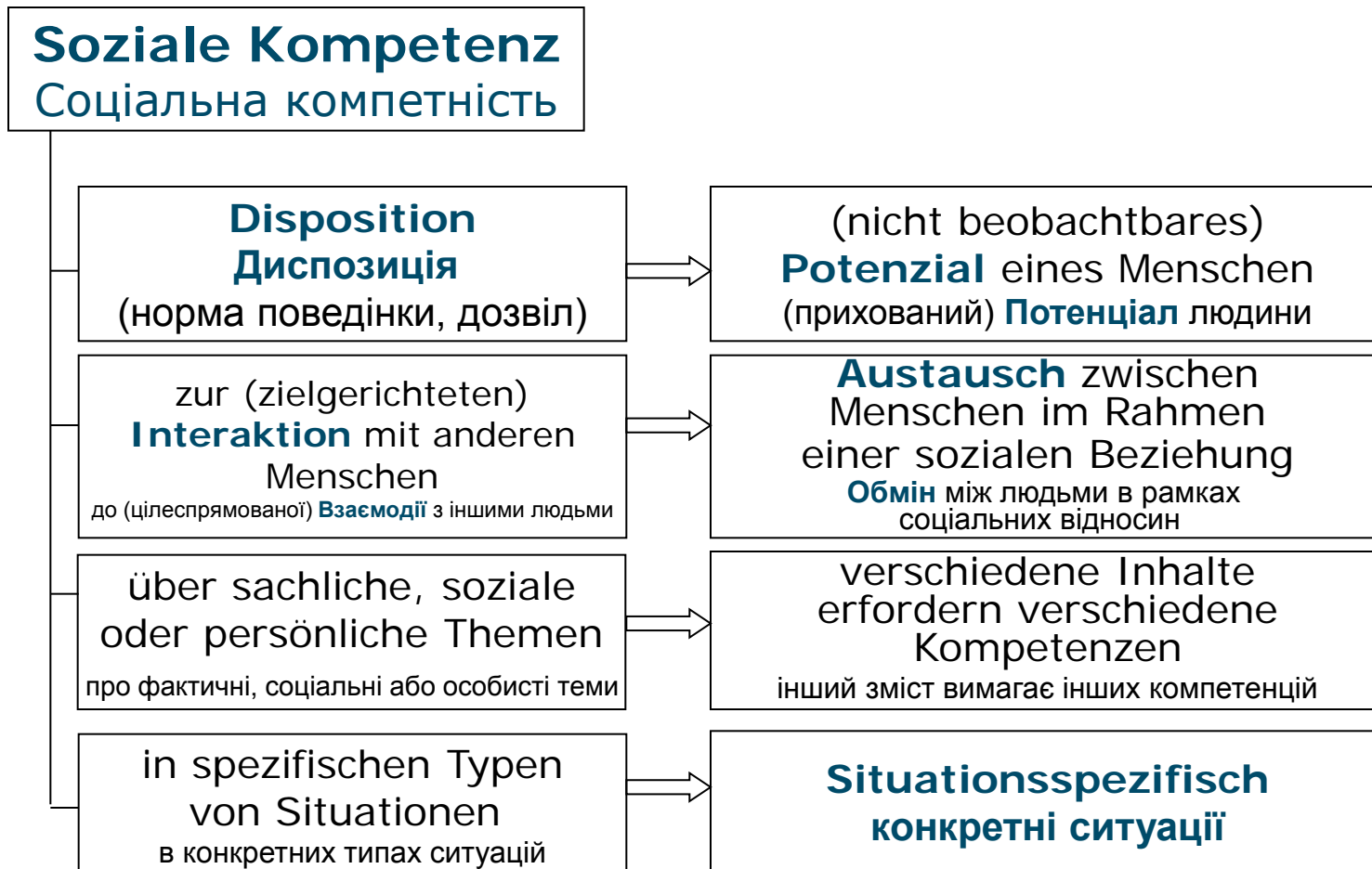
- den Erfolg im **Berufsleben** (успіху в професійному житті)
- die Leistung eines **Teams** (продуктивності команди)
- den Erfolg als **Führungskraft** (успіху як лідера)
- die physische und psychische **Gesundheit** (фізичного та психічного здоров'я)
- die persönliche **Entwicklung** und Entfaltung (особистісного зростання та розвитку)

# Soft skills machen nicht „soft“ М'які навички не роблять нас "м'якими"

- **Soziale Kompetenz** bedeutet nicht, immer nachzugeben und sich den anderen unterzuordnen  
(**Соціальна компетентність** не означає завжди давати та підпорядковуватися іншим)
- **Soft Skills** zu haben bedeutet nicht, ein „Softie“ zu sein  
(Мати «**м'які**» **навички** не означає бути «м'яким»)
- **Soziale Kompetenz** bedeutet (**Соціальна компетентність** означає )
  - sich in andere Menschen hineinversetzen zu können und  
(мати можливість співпереживати іншим людям)
  - auf sie einzugehen, indem eigene Bedürfnisse und Ziele genauso berücksichtigt werden wie die der anderen  
(реагувати на них, беручи до уваги свої власні потреби та цілі, а також враховуючи інших)

# Zum Begriff Soziale Kompetenz (Euler / Bauer-Klebl)

Про концепцію соціальної компетентності  
(Ейлер / Бауер-Клебл)



# Sozial kompetentes Verhalten... Соціально компетентна поведінка ...

*ist das*

*Verhalten einer Person,*

*das in einer **spezifischen Situation** dazu beiträgt,*

*die eigenen **Ziele** zu verwirklichen,*

*wobei gleichzeitig*

*die **soziale Akzeptanz** des Verhaltens gewahrt bleibt*

Це поведінка особи, яка сприяє у **конкретній ситуації**

реалізувати свої **цілі**, зберігаючи **соціально**

**прийнятну** поведінку

# Programme zur Förderung der Sozialen Kompetenz –Ergebnisse

Програма сприяння соціальній компетентності - результати

## Rückgang:

- **Prügeleien: 69%**
- **Terrorisieren anderer Schüler: 75%**
- **Allgemeine Belästigung: 67%**

## Зниження:

- **Бійки: 69%**
- **Тероризування інших учнів: 75%**
- **Загальне переслідування: 67%**



# Ergebnisse

## Результати

- verantwortungsbewusster
  - Selbstsicherer, höhere Selbstachtung
  - beliebter und offener
  - sozialer und hilfsbereiter
  - besseres Verständnis für andere, mehr Empathie
  - rücksichtsvoller, Anteilnehmender
  - sozialere Strategien für die Lösung interpersonaler Probleme
  - harmonischer
  - „demokratischer“, mehr Kooperation
  - bessere Konfliktlösungsfähigkeiten
  - bessere Selbstbeherrschung, Impulskontrolle
  - bessere Planung beim Lösen kognitiver Aufgaben
  - häufiger Denken vor dem Handeln
  - Rückgang bei Angst und Rückzug
  - Rückgang der Eigenmeldungen über Traurigkeit und Depression
  - mehr positive Bindung an Familie und Schule
  - weniger Schulverweise und Suspendierungen
- Відповідальність
  - Більше впевненості, вища самооцінка
  - Більша популярність і відкритість
  - Соціальний та корисний
  - Краще розуміння для інших, більше емпатії
  - Уважність, співчутливість
  - Більше соціальних стратегій для вирішення міжособистісних проблем
  - Гармонійний
  - "Демократичний", більше співпраці
  - Кращі навички вирішення конфліктів
  - Кращий самоконтроль, імпульсний контроль
  - Покращене планування при вирішенні пізнавальних завдань
  - Частіше обдумування перед діяльністю
  - Зменшення тривоги та відмови
  - Зниження за самооцінкою смутку і депресії
  - Більш позитивне ставлення до сім'ї та школи
  - Менша кількість виключення та призупинення роботи в школах

# Ergebnisse

## Результати

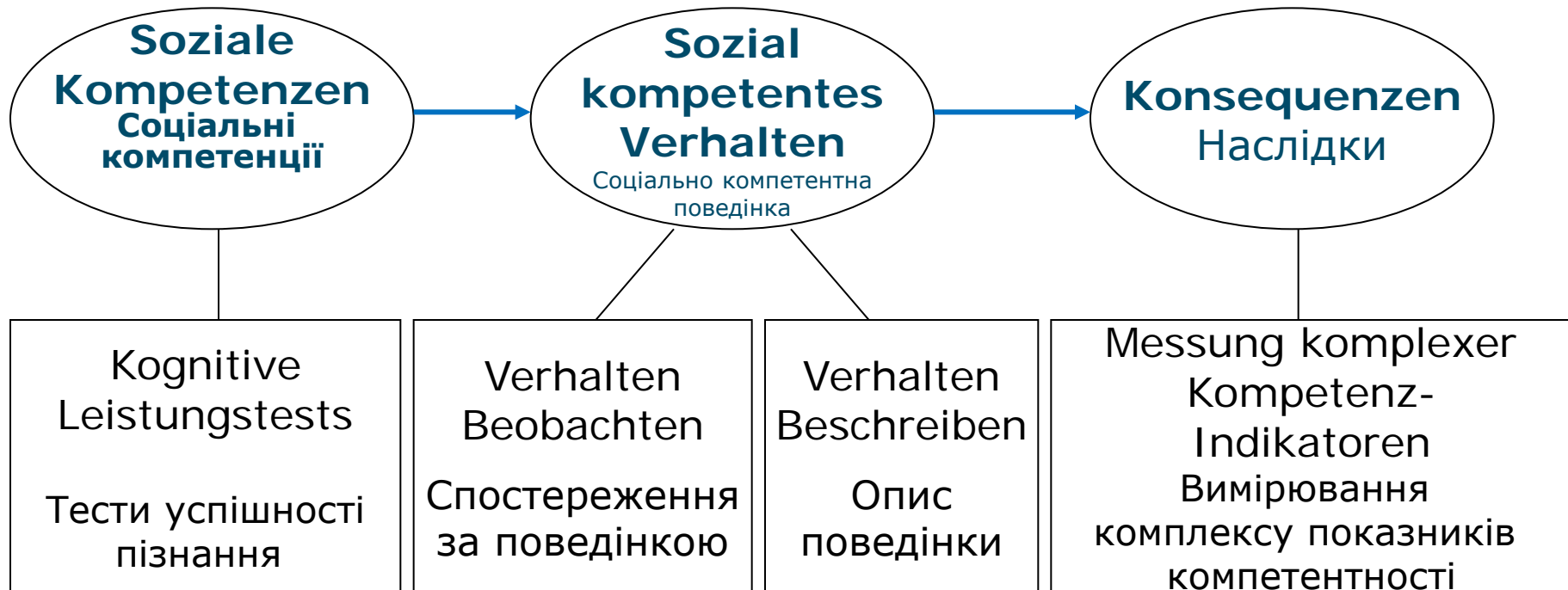
- geringere Aggressionsbereitschaft
  - weniger Einstieg in den Drogenkonsum
  - weniger Kriminalität
  - verbesserte Problemlösungsfähigkeit
  - mehr Interesse an Peers
  - verbesserte interpersonale Durchsetzung
  - weniger Gewalt und verbale Demütigung Klasse
  - fürsorglichere Atmosphäre
  - verbesserte Kommunikationsfähigkeit
  - besseres Verständnis für Folgen des eigenen Verhaltens
  - gesteigerte Fähigkeit, interpersonale Situationen einzuschätzen und angemessene Handlungen zu planen
  - weniger antisoziales, selbstzerstörerisches und sozial gestörtes Verhalten
  - verbesserte Fähigkeiten des Lernens
  - bessere soziale Wahrnehmung und soziale Entscheidungsfindung.
- менша готовність до агресії
  - менше залучення до вживання наркотиків
  - менша злочинність
  - поліпшена здатність до вирішення проблем
  - більше інтересу до однолітків
  - покращення міжособистісного виконання
  - менше насильства та словесного приниження класу
  - більш турботлива атмосфера
  - вдосконалені комунікативні навички
  - краще розуміння наслідків власної поведінки
  - Підвищена здатність оцінювати міжособистісні ситуації та планувати відповідні дії
  - менш антисоціальна, саморуйнівна та соціально викривлена поведінка
  - вдосконалені навички навчання
  - краще соціальне сприйняття та прийняття соціальних рішень

# Messung sozialer Kompetenz

Вимірювання соціальної компетентності

- Wie kann man feststellen, in welchem Ausmaß eine Person über soziale Kompetenzen verfügt?
- Як можна визначити, в якій мірі людина має соціальні навички?
- Welche Methoden stehen zur Verfügung?
- Які методи доступні?

# Diagnostische Methoden im Überblick Методи експрес-діагностики



(vgl. Kanning 2005)

# Leistungstests

## Тести успішності

- **Wahrnehmung und Interpretation Сприйняття та інтерпретація**
  - von emotionalen Zuständen, von Beziehungen  
емоційних станів, стосунків
  - gezeigt in Bildern, Filmen, verbal beschrieben  
показані на картинках, фільмах, в словесних описах
- **Gedächtnis und Wissen Пам'ять та знання**
  - Fragen zu menschlichem Verhalten, zu sozialen Normen  
питання про поведінку людей, про соціальні норми
  - Fragen zu sozialen Problemlösungsstrategien  
питання про стратегію вирішення соціальних проблем
  - Namen Bildern zuordnen  
надання назв зображенням
- **Schlussfolgerndes Denken Міркування та умовиводи**
  - Bilder ordnen zu einer sinnvollen Geschichte  
упорядкування зображень до значущої історії
  - Ergänzen von Bildfolgen  
доповнення послідовності зображень

# Leistungstests Тести успішності



Welches Lächeln ist echt?

Яка посмішка справжня, щира?



# Leistungstests Тести успішності



Welche Emotion sieht man hier?

Яка тут емоція?

Überraschung

здивування

Verwirrung

збентеження

Scham

сором

Traurigkeit

смуток

# Leistungstests Тести успішності



Welche Emotion sieht man hier?    Яка тут емоція?

- Abneigung            Антипатія
- Enttäuschung        Розчарування
- Erleichterung        Полегшення
- Mitgefühl            Співчуття



# Leistungstests

## Тести успішності

Ordnen von Bildern  
zu einer sinnvollen Geschichte  
(Упорядкувати зображення  
в осмислену історію)



Ergänzen von Bildfolgen  
(Завершити послідовність  
зображень)



Antizipation der Weiterentwicklung  
Von Bildfolgen  
(Передбачити подальший  
розвиток послідовності  
зображень)



# Beobachtung sozialer Kompetenz – AC

Спостереження за соціальною компетенцією - AC

- **Teamfähigkeit, Teamarbeit, Kooperation** (Командний потенціал, командна робота, співпраця)
- **Geht respektvoll mit anderen Gruppenmitgliedern um** (Шанобливі стосунки з іншими членами групи)
  - lässt die anderen aussprechen (дозволяти іншим висловлюватися)
  - hört anderen Gruppenmitgliedern zu (вислуховувати інших членів групи)
  - schaut die anderen an (дивитись на інших)
  - toleriert andere Meinungen (бути толерантним до інших думок)
  - ist rücksichtsvoll (бути уважним)
  - nimmt sich zum Wohl der Gruppe auch zurück (враховувати бажання групи)



# Messung sozialer Kompetenz

## Вимірювання соціальної компетентності

**Während einer heftigen Auseinandersetzung mit Ihrem Partner werfen Sie sich beide vor Wut einige Dinge an den Kopf, die Sie eigentlich gar nicht so meinen. Wie gehen Sie am besten weiter vor?**

Під час запальної суперечки з вашим партнером ви обидва в гніві один одному кидаєте в голову якісь предмети, хоча насправді це нічого не означає. Як вам найкраще бути далі?

1. Ми зробимо перерву мінімум на 15 хвилин, після чого дискусія може тривати

2. Щоб негайно вийти з ситуації, ми вибачимося

1. Wir legen eine Pause von mindestens 15 Minuten ein - danach kann die Diskussion weitergehen.

2. Um die Sache sofort aus der Welt zu schaffen, werden wir uns beide entschuldigen.

3. Nach einer Denkpause von einigen Sekunden lege ich nochmal meinen Standpunkt dar, diesmal allerdings so präzise wie möglich.

4. Ich entschuldige mich zuerst - egal ob ich im Recht bin oder nicht.

3. Після паузи на кілька секунд я знову висловлю свою точку зору, але на цей раз якомога точніше.

4. Я спочатку вибачуся незалежно від того, чи правий я чи ні

# Soziale Kompetenz lehren/ lernen an der WU

Викладання / вивчення соціальних навичок у ВУ

- **Grundlagen:** Kommunikation, Konfliktmanagement, Teamentwicklung, Verhandlung
- (Основи: спілкування, управління конфліктами, розвиток команди, переговори)
- **Simulation** realer Situationen (Konfliktgespräche, Verhandlungen, Präsentationen, Teambesprechungen)
- Моделювання реальних ситуацій (конфліктні переговори, переговори, презентації, зустрічі команди)
- **Reflexion** mit Videounterstützung (Рефлексія з підтримкою відео)
- **Diskussion** Обговорення
- laufende Arbeit an sich selbst (постійна робота над собою)

# Soziale Kompetenz lehren/ lernen an der WU

Викладання / вивчення соціальних навичок у ВУ

- **Grundlagen** zu: Kommunikation, Konfliktmanagement, Teamentwicklung (**Основи для:** спілкування, управління конфліктами, розвитку команди)
- **Simulation** realer Situationen  
(Konfliktgespräche, Verhandlungen, Präsentationen, Teambesprechungen)  
**Моделювання реальних ситуацій** (конфліктні переговори, переговори, презентації, зустрічі команди)
- **Reflexion** mit Videounterstützung (**Рефлексія** з відео-підтримкою)
- **Diskussion (Обговорення)**
- laufende Arbeit an sich selbst (постійна робота над собою)

**Wissen  
(знання)**



**Anwendung  
(застосування)**



**Reflexion  
рефлексія  
(Diskussion)  
обговорення**

# Soziale Kompetenz

## LVs an der WU

## Соціальна компетентність LV у WU

- **Lehrveranstaltung Soziale Kompetenz (Курс Соціальна компетентність)**  
**unbedingte Anwesenheitspflicht! (обов'язкове відвідування!)**
- **Workshops zu den Themenbereichen – freie Wahlfächer**  
Семінари з предметних питань - безкоштовні факультативи
- **1 Workshop = 2 ECTS (1 курс = 2 ECTS)**
  - Überzeugend argumentieren und effektiv präsentieren (переконливі аргументації та ефективні презентації, виступи)
  - Kooperativ verhandeln (групові обговорення)
  - Kommunikation und Konfliktmanagement (комунікація та управління конфліктами)
  - Moderation von Besprechungen (модерація зустрічей)
  - Arbeiten in Teams (робота в командах)
  - Stimme, Bewegung, Körpersprache (голос, рух, мова тіла)
  - *Ausgewählte Workshops auch auf **Englisch** (обрані курси також англійською)*  
*(наприклад, Clear Presentations, Facilitating meetings, Communication and Conflict Management)*

# PI Soziale Kompetenz im Management

Соціальна компетентність в управлінні

## Interaktiver Teil

Інтерактивна частина  
(12 Stunden, max. 50 Studierende  
12 годин, макс. 50 студентів)

*Vertiefung*  
поглиблення



**Prüfung**  
екзамен

## Vorlesungsartiger Teil

(12 Stunden, 500 Studierende)

*Fundament*

Основи

Лекційна частина (12 годин, 500 студентів)

# Kommunikation

## Комунікації

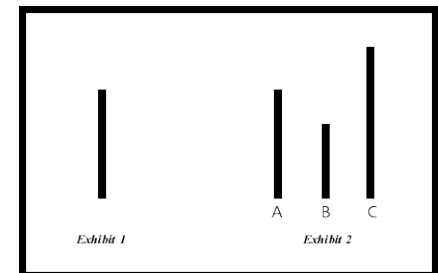
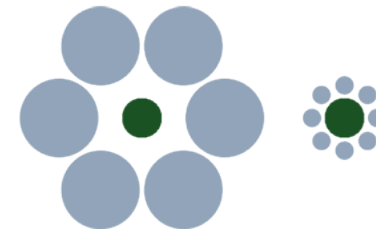
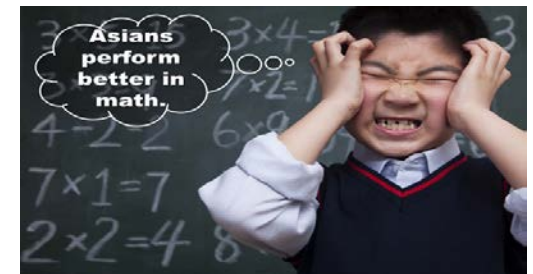
- Austausch von Informationen (Обмін інформацією)
- durch Sprache (verbal) (через мову - словесно)
- und Zeichen (non-verbal) (символами - невербально)
- zwischen Personen (між особами)
- zur gegenseitigen Einflussnahme (для взаємного впливу)





# Beeinflussung der Wahrnehmung durch Впливи на сприйняття через:

- Erfahrungen und Erwartungen (Досвід та очікування)
- Stereotype und Vorurteile (Стереотипи та упередження)
- der erste Eindruck (Перше враження)
- der zuletzt gemachte Eindruck (Справлене останнє враження)
- Kontext (Контекст)
- eigene Merkmale und Bedürfnisse (Власні характеристики та потреби)
- soziale Faktoren (Gruppendruck) (соціальні чинники (груповий тиск))
- Ursachenzuschreibungen (приписування причин)

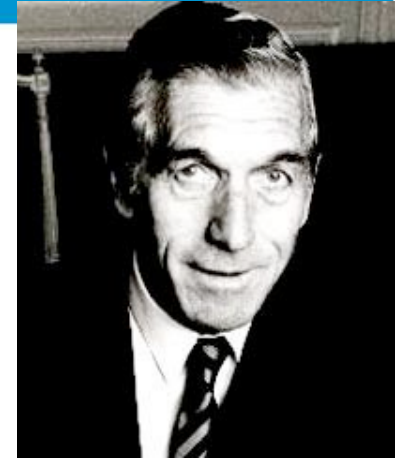


# Grundannahmen zur Kommunikation

## Основні припущення для спілкування

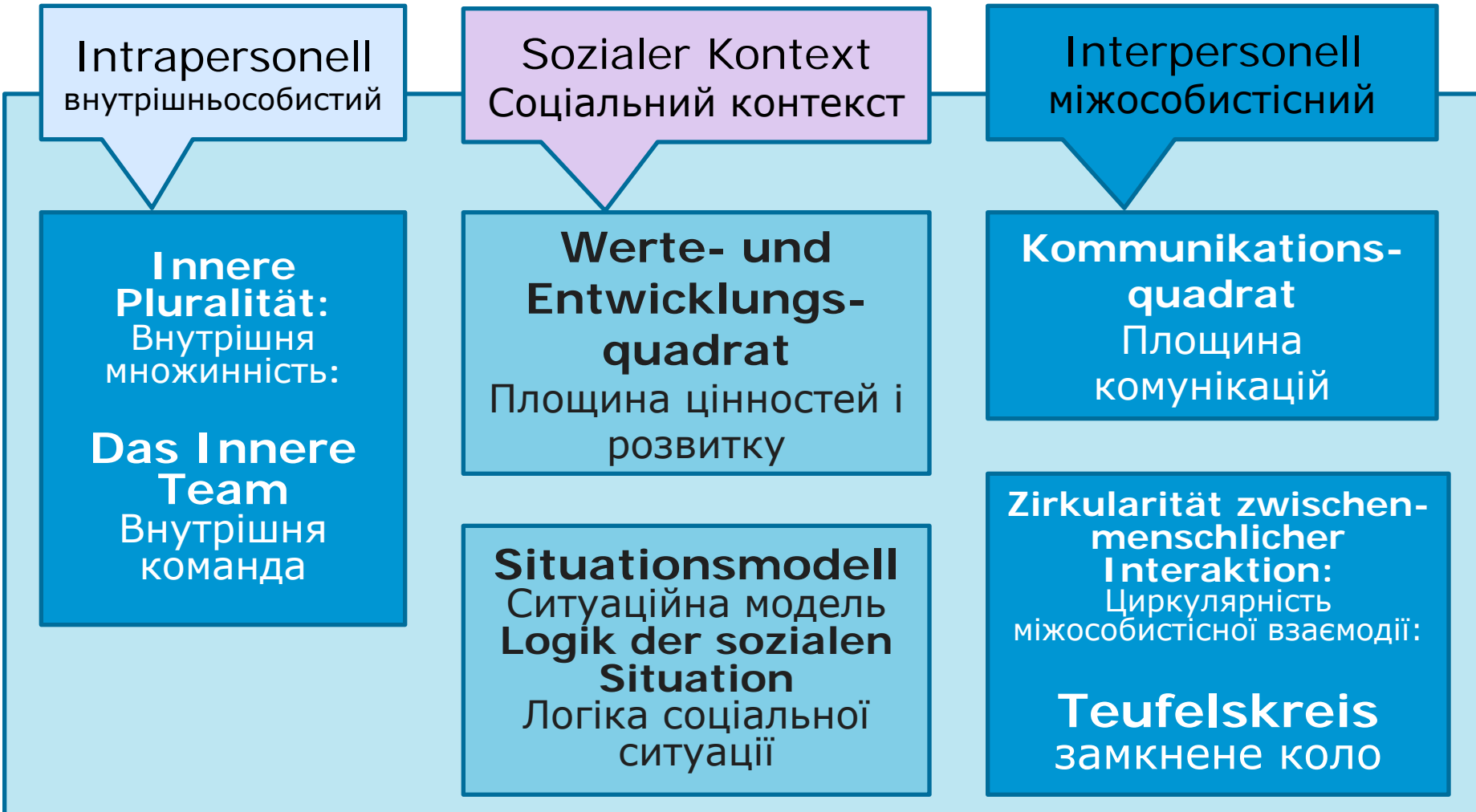
### Axiome von Paul Watzlawick (Аксиоми Пола Вацлавіка)

1. die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren  
(неможливість не спілкуватися)
2. die Inhalts- und Beziehungsebene der Kommunikation (зміст і рівень відносин спілкування)
3. die Interpunktion von Ereignisfolgen  
(розподіл послідовностей подій)
4. die digitale und analoge Kommunikation  
(цифровий та аналоговий зв'язок)
5. die symmetrische und komplementäre Interaktion  
(симетрична і взаємодоповнююча взаємодія)



# Kommunikations- und Interaktionsmodelle

## Моделі зв'язку та взаємодії



# Das Kommunikationsquadrat: Die vier Seiten einer Nachricht

Квадрат комунікацій: Чотири сторони повідомлення

**Sache, Inhalt**

Речі, зміст

**Selbst-  
Offenbarung**

Ich...

Саморозкриття

Я...

**Nachricht**  
Повідомлення

**Appell**

Звернення

**Beziehung**

Du/Sie ...

Wir ...

Відносини

Ти / Ви ...

Ми ...

**Bsp.:**

**Kollege war mit dem Chef essen...**

**Приклад: колега обідав з босом ...**

- 1. Er will, dass ich ihn als Mitarbeiter höher einschätze** (Він хоче, щоб я цінував(-ла) його, як працівника, більш високо)
- 2. Er will deutlich machen, dass er in einer engeren Beziehung zum Chef steht als ich** (Він хоче чітко показати, що має тісніший зв'язок з босом, ніж я)
- 3. Er will einfach sagen, dass er mit dem Chef essen war** (Він просто хоче сказати, що обідав з босом)
- 4. Er ist sehr stolz darauf, mit dem Chef beim Abendessen so wichtige Dinge besprochen zu haben** (Він дуже пишається тим, що обговорював такі важливі речі з босом за обідом)

# Beitrag des Senders zu einer gelungenen Kommunikation: auf vier Kanälen senden

Вклад відправника в успішне спілкування: відправляти на чотири канали

- **Sachebene (фактичний рівень)**
  - einfach, knapp, strukturiert, verständliche Begriffe (прості, короткі, структуровані, зрозумілі умови)
- **Selbstoffenbarungsseite (Саморозкриття)**
  - Wahrhaftigkeit (правдивість)
  - authentisch sein, Selbstdarstellung offen kommunizieren (бути автентичними, саморозкриватися і відкрито спілкуватися)
- **Beziehungsebene (Рівень відносини)**
  - Offenheit (відкритість)
  - keine versteckten Beziehungsbotschaften (ніяких прихованих повідомлень щодо відносин)
- **Appellseite (Сторона звернення)**
  - Eindeutigkeit (зрозумілість)
  - Klarheit und Offenheit (sagen, was man will) (Ясність і відкритість (кажіть, що бажаєте))

# Der vierohrige Empfänger Чотирьохкомпонентний приймач

- **Sach-Ohr (Предмет слухання)**
  - Wie lautet die sachliche Information? (Якою є фактична інформація?)
- **Selbstkundgabe-Ohr (Частина сприйняття через слух)**
  - Was ist mit dem Sender los? (Що відбувається з відправник?)
  - Was sagt der Sender über sich selbst? (Що відправник говорить про себе?)
- **Beziehungs-Ohr (Зв'язок через слух)**
  - Was hält der Sender von mir? (Що відправник отримує від мене?)
  - Was sagt er über mich/uns? (Що він говорить про мене / нас?)
- **Appell-Ohr (Звернення через слух)**
  - Was will der Sender von mir? (Що відправник хоче від мене?)
  - Wozu fordert er mich auf? (Чому звернувся він до мене)

# Bsp.: «Chaot» - Was wollen Sie Ihrem Kollegen sagen?

Приклад: «Легковажна людина» - Що ви хочете сказати своїм колегам?

- in der Sache? (Sachebene) В чому справа? (Абстрактний рівень)
- über sich selbst? (Selbstoffenbarung) Про себе? (Саморозкриття)
- über ihn/sie beide? (Beziehungsaussage) Про нього / неї обох? (Заява про взаємозв'язок)
- was wollen Sie, dass er tut? (Appell) Що Ви хочете, щоб він зробив? (Звернення)
  
- welche Aspekte müssen Sie ansprechen? (Які аспекти Ви повинні обговорити?)
- welche Aspekte können Sie ansprechen? (Які аспекти Ви можете обговорити?)
- welche Aspekte erscheinen problematisch? (Які аспекти виявляються проблематичними?)



# Kommunikationsquadrat: «kreativer Chaot»

Квадрат комунікації: «творчий хаос»

**Sachinhalt**

Фактичний вміст

**Selbstkundgabe**  
Самовизначення

**Appell**  
Звернення

**Beziehung**  
Відносини

# Kommunikationsquadrat: „kreativer Chaos“

Квадрат комунікації: «творчий хаос»

## Sachinhalt (Фактичний вміст)

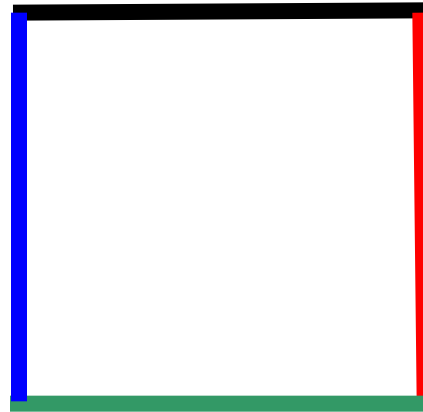
- Vertretung klappt nicht aufgrund der Unordnung (Представництво не діє в силу безладу)

## Selbstkundgabe

(Самовизначення)

**Ich bin... Я**

- ärgerlich (дратівливий)
- tolerant in bestimmten Grenzen (толерантний у певних межах)
- besorgt um mein Ansehen und das unserer Abteilung (стурбований моєю репутацією і нашого відділу)



## Appell (Звернення)

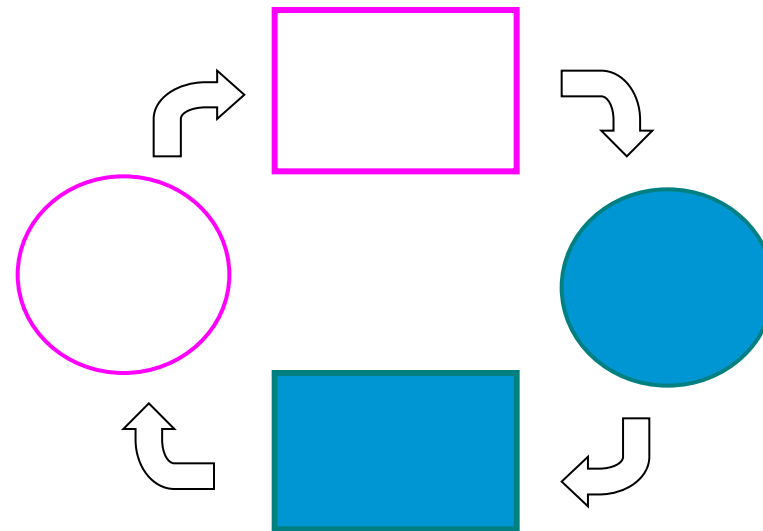
- Nimm mich ernst! – (Приймай мене серйозно!)
- Sorge für ausreichend Ordnung! (Забезпечте достатній порядок!)

## Beziehung (Відносини)

- **Du bist** zu unordentlich (Ви надто безладний)
- ansonsten läuft Zusammenarbeit gut (Інакше співпраця буде хороша)

# Teufelskreismodell

## Модель замкнутого цикла



# Teufelskreismodell

## Модель замкнутого циклу

### Person A

verhält sich  
entsprechend  
поводиться  
відповідно

konkrete Verhaltensweisen  
von Person A  
конкретна поведінка людини A

fühlt sich  
dadurch  
відчуває це  
так

Emotionen  
von A  
Емоції A

Emotionen  
von B  
Емоції B

fühlt sich  
dadurch  
відчуває це  
так

konkrete Verhaltensweisen  
von Person B  
конкретна поведінка людини B

verhält sich  
entsprechend  
поводиться  
відповідно

### Person B

# Teufelskreismodell – Beispiel

## Модель замкнутого циклу - приклад

**Führungs-kräfte  
der höheren  
Ebene** Керівники  
вищого рівня

planen ihre Strategie tun seltene  
Kritik ab: „*Das höre ich zum  
ersten Mal, andere schaffen es  
doch auch!*“ планувати свою  
стратегію, робити рідкісну  
критику: "Я чую це вперше, інші  
можуть це зробити!"

**bestätigt,  
dass der Kurs  
stimmt**  
підтверджує, що  
курс правильний

**unter Druck gesetzt  
Angst, Position zu  
verlieren, nicht  
weiter zu Kommen**  
з остраху втратити  
позиції, не рухатись  
далі

**schweigen, dulden, passen  
sich an, antworten auf  
Nachfrage: „Bei uns läuft alles  
gut.“** мовчати, терпіти,  
приспосовуватися, відповідь на  
вимогу: "Все для нас добре"

**Führungs-kräfte  
der mittleren  
Ebene** Керівники  
середнього рівня

# Auswege aus dem Teufelskreis

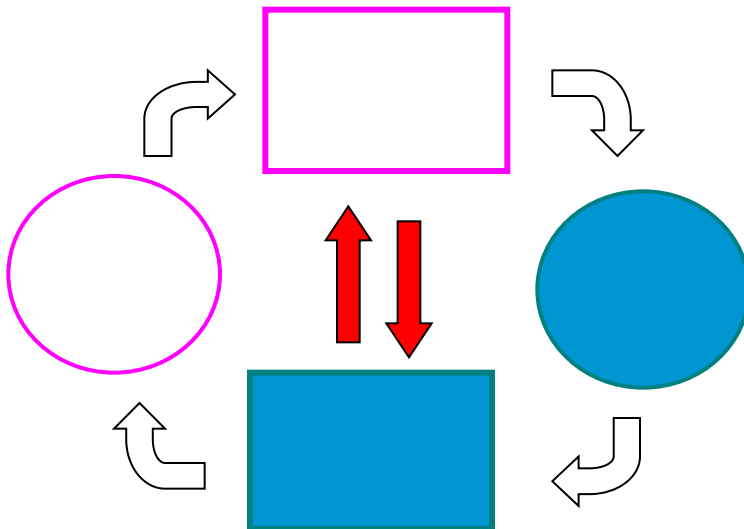
## Способи виходу із замкнутого кола

- **erkennen**, dass das Verhalten aus der Beziehungsdynamik resultiert, an der man **selbst beteiligt** ist  
Зрозумійте, що поведінка є результатом динаміки відносин, в яких ви **самі берете участь**
- bewusst aus dem Teufelskreis **aussteigen**, eigenes **Verhalten ändern!** свідомо **вийти** із замкнутого кола, **змінити** власну поведінку!
- Verhalten des anderen **anders** zu **deuten** versuchen (Reframing) - das verändert wiederum die eigenen Gefühle  
Намагання **інтерпретувати** поведінку іншої сторони **по-іншому** (рефреймінг) - у свою чергу змінює власні почуття
- **Meta-Gespräch** über die Gefühle (waagrechte Achse) statt Konflikt über das Verhalten (senkrechte Achse)  
**Мета-розмова** про почуття (горизонтальна вісь), а не конфлікт через поведінку (вертикальна вісь)

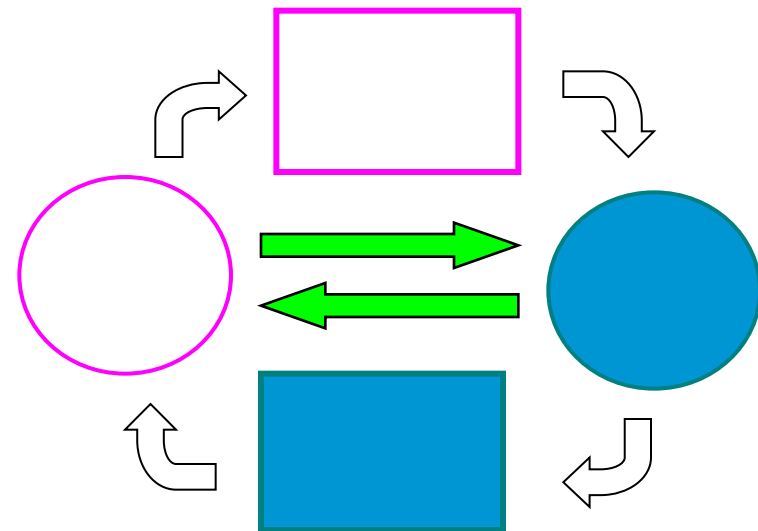
# Meta-Gespräch: darüber sprechen, was in einem vorgeht

Мета-дискусія: говорити про те, що відбувається

## Konflikt-Kommunikation Конфліктна комунікація



## Meta-Kommunikation Мета-комунікація



**Chaot  
безлад**

**verhält sich entsprechend**  
поводиться відповідно

**fühlt sich  
dadurch**  
почувається так

**Verhaltensweisen:  
поведінка**

**Gefühle:  
почуття**

**Gefühle:  
почуття**

**fühlt sich  
dadurch**  
почувається так

**Verhaltensweisen:  
поведінка**

**verhält sich  
entsprechend**  
поводиться  
відповідно

**Chef  
шеф**





**Chaot безлад**



**verhält sich entsprechend**  
поводиться відповідно

**behält seinen „kreativ-chaotischen“ Arbeitsstil bei**  
підтримує свій «творчий хаотичний» робочий стиль

**fühlt sich dadurch**  
почувається так

**Akzeptiert und toleriert in seiner besonderen Art**  
Приймає і переносить по-своєму

**verärgert, weil er nichts findet, will aber auch nicht pedantisch sein**  
злиться, бо нічого не знаходить, але не хоче бути педантичним

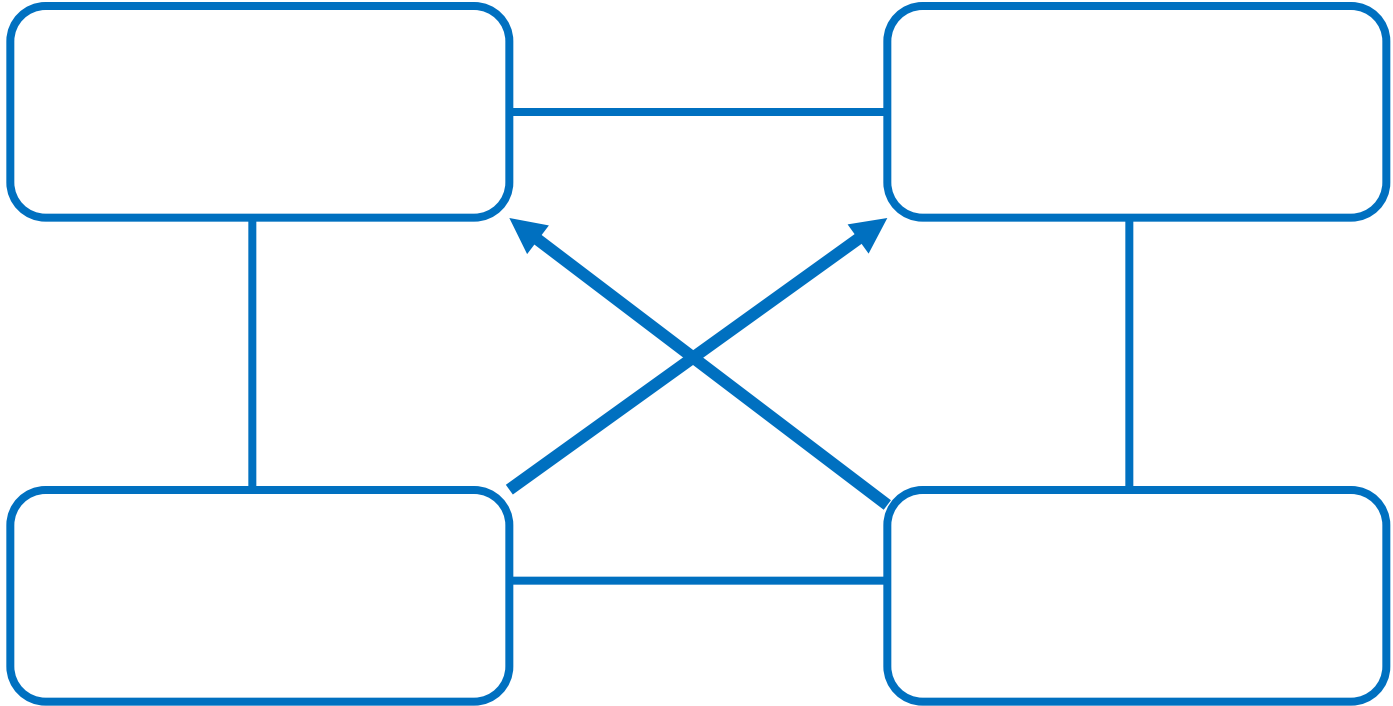


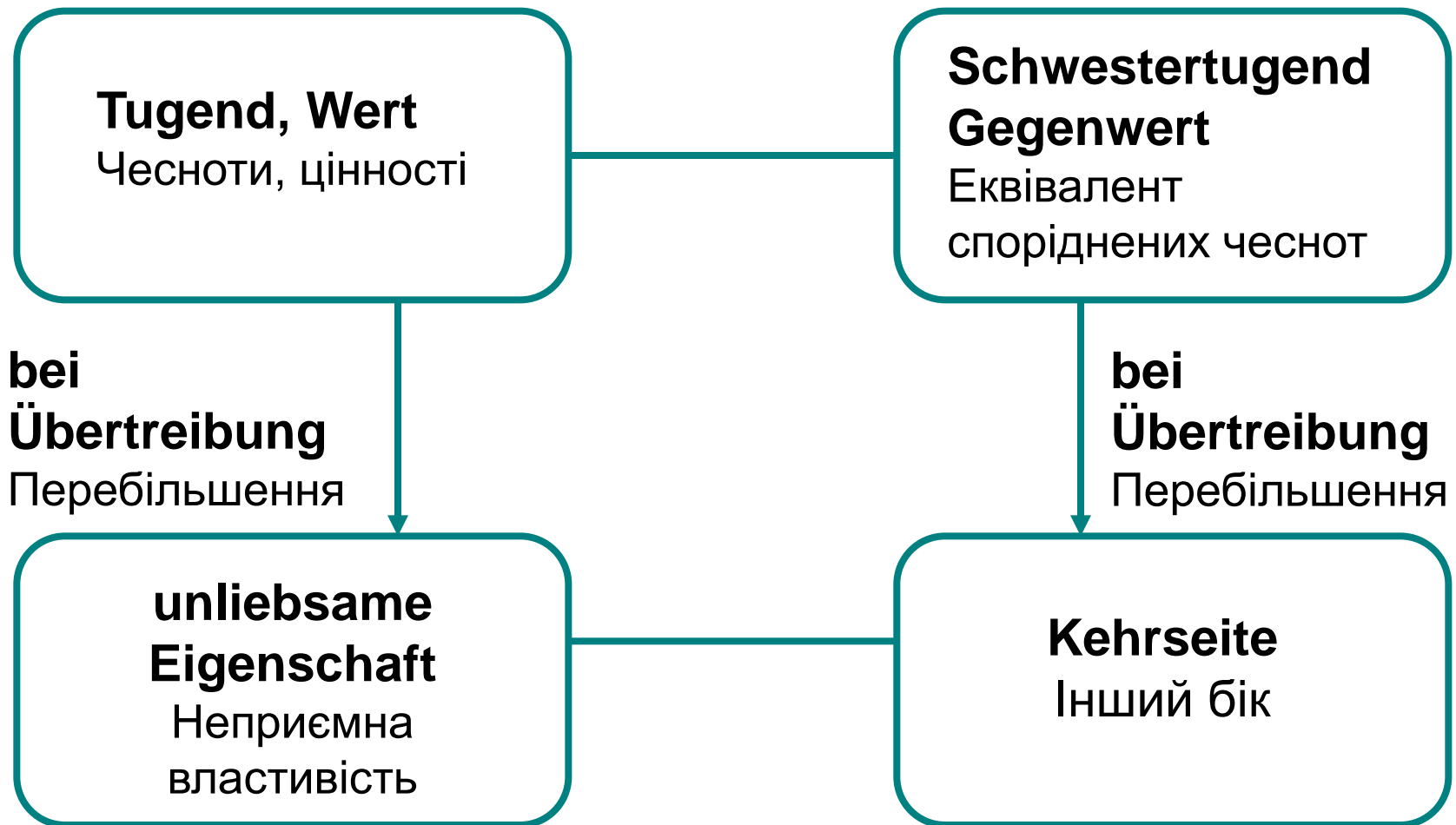
**fühlt sich dadurch**  
почувається так

**macht beiläufige, spaßige Bemerkungen**  
робить випадкові, кумедні зауваження

**verhält sich entsprechend**  
поводиться відповідно

**Chef**



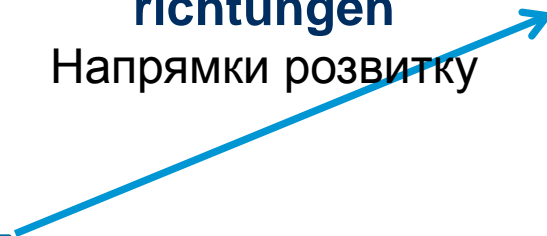


Positives Spannungsverhältnis  
позитивне співвідношення  
напруги



Entwicklungs-  
richtungen

Напрямки розвитку



Übertreibung  
перебільшення

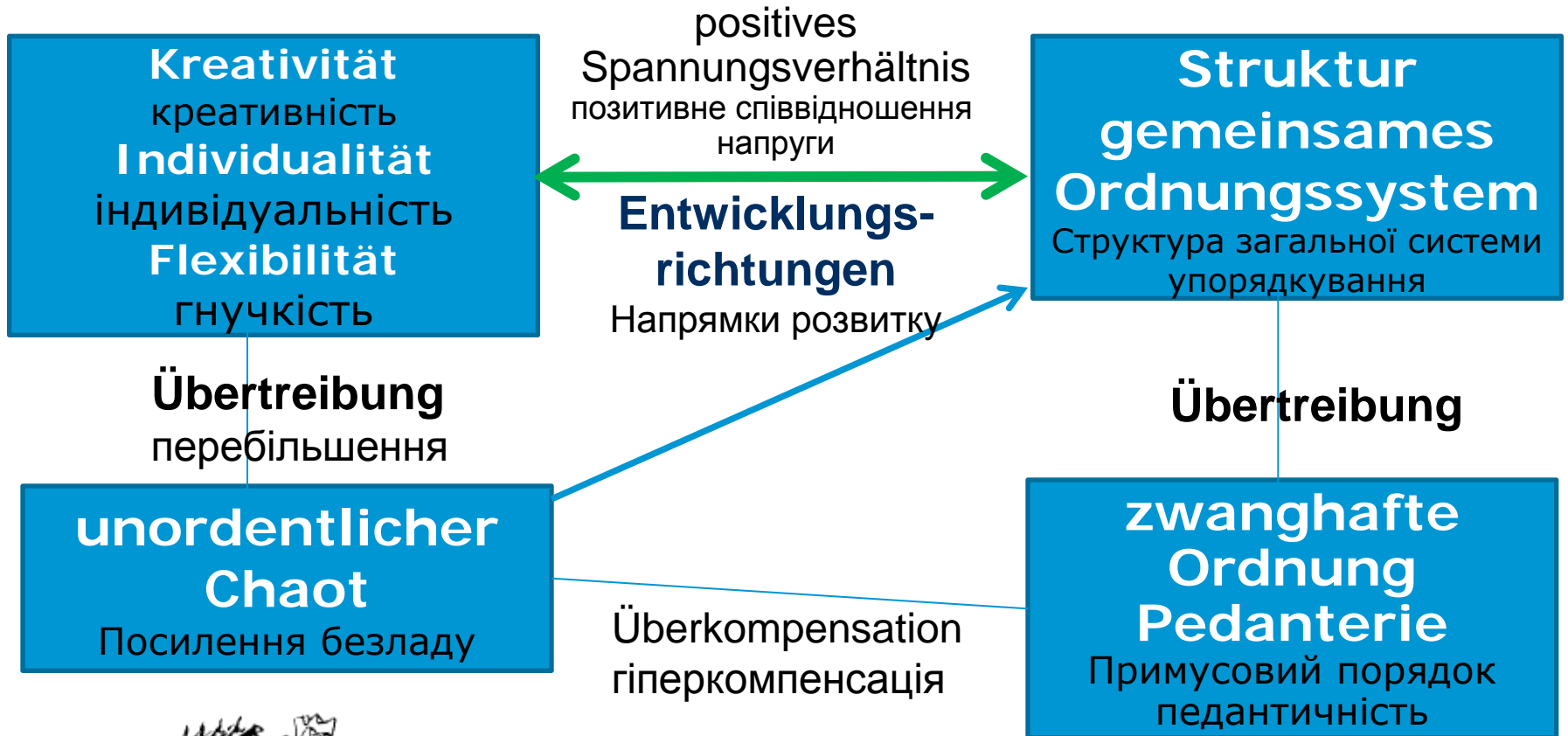
Übertreibung  
перебільшення

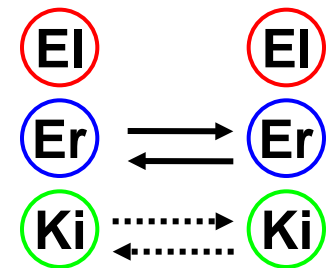
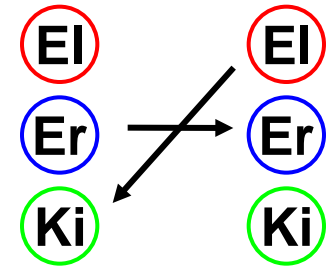
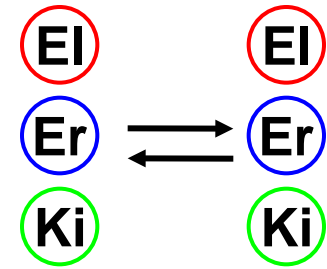
unordentlicher  
Chaot

Überkompensation  
гіперкомпенсація



# Цінності і напрямки розвитку: Ви і Ваш колега





дорослий - Er Дитина - Ki родитель - El



**Zielkonflikt**  
Конфлікт цілей

verschiedene **Ziele**  
werden angestrebt  
**різні конкретні**  
**цілі**

**Verteilungskonflikt**  
Конфлікт розподілу

knappe **Ressourcen**  
sollen aufgeteilt werden  
Welche Aufteilung ist fair?  
**обмежені ресурси для**  
**спільного використання**  
**Який поділ справедливий?**

**Prozedurenkonflikt**  
Конфлікт процедур

verschiedene **Methoden**  
werden als richtig  
angesehen  
**різні методи вважаються**  
**правильними**

*Welcher Konflikt besteht zwischen Ihnen und Ihrem **chaotischen Kollegen**?*

*Який конфлікт існує між вами та вашим хаотичним колегою?*





Важливі аспекти вирішення конфліктів. Я повідомлення

beschreibt (описує)

- das unerwünschte **Verhalten**,  
die unangenehme **Situation**  
небажана поведінка, неприємна ситуація
- die eigenen **Gefühle**  
власні почуття
- die **Folgen** des Verhaltens  
наслідки поведінки



Wichtig: **möglichst wenig Vorwurf!!!**

Важливо: **можливі невеликі докори!!!**

- Du-Botschaft: „*Du bist so unordentlich!*“  
Ти-повідомлення: «Ти такий неорганізований!»
- Ich-Botschaft:
  - Situation (ситуація)
  - Gefühl (почуття)
  - Folge (наслідок)Я-повідомлення





- Du-Botschaft: „*Du bist so unordentlich!*“  
Ти-повідомлення: «Ти такий неорганізований»



- Ich-Botschaft:  
Я-повідомлення

- *ich habe mich nicht zurechtgefunden, die Kunden mussten warten,...*

Я не зрозумів, клієнтам довелося чекати

- *das hat mich ordentlich gestresst und war mir sehr peinlich*

Це значно мене окреслює, і я був дуже збентежений

- *ich fürchte um den Ruf unseres Unternehmens*

Я боюсь за репутацію нашої компанії



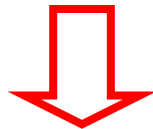
# Verhandeln

Переговори

## Kampf

боротьба

- falsche Informationen  
неправильна інформація
- persönliche Angriffe  
особисті нападки
- Kampf ums Wort  
боротьба за слово



**ev. kurzfristig erfolgreich**  
короткостроковий успіх

## Problemlösung

рішення проблеми

- gemeinsame Interessen  
спільні інтереси
- Ergebnis hat Vorteile für beide Seiten  
Результат важливий для обох сторін
- faire Konfliktlösung  
справедливе врегулювання конфлікту
- langfristige Beziehung  
довгострокові відносини



**langfristig erfolgreich**  
довгостроковий успіх



- **„Vorteile“ Перевага**

- man versucht, alle seine Ziele durchzusetzen und plant keine Kompromisse

Учасник намагається забезпечити досягнення всіх своїх цілей і не має наміру щодо компромісів

- **Probleme Проблема**

- **dauert sehr lange**, wenn Gegner gleiche Tricks kennt  
триває багато часу, коли супротивники знають одні і ті ж прийоми

- **keine langfristige Beziehung** möglich

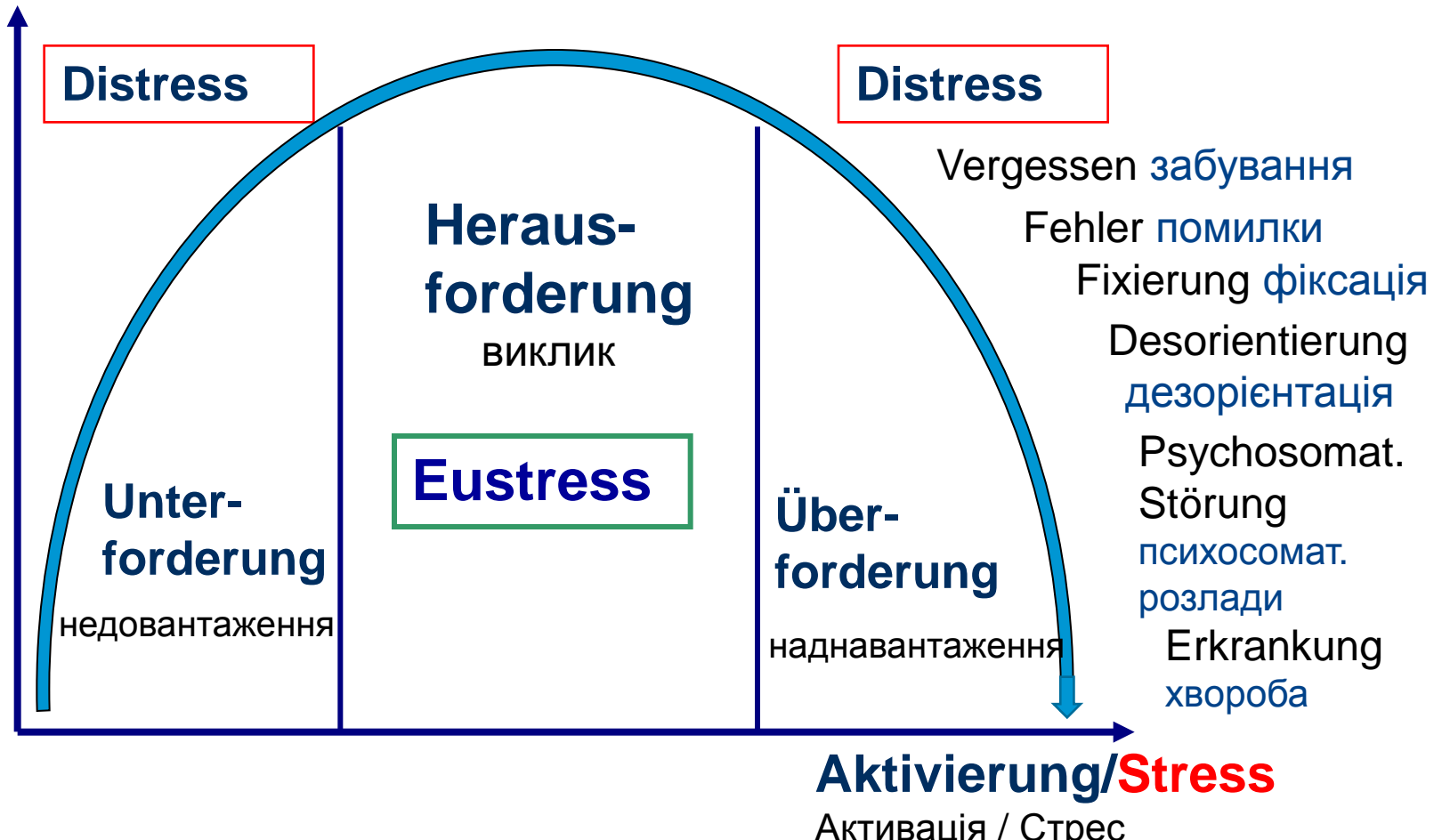
немає можливості довгострокових відносин

- **schlechter Ruf, negatives Image!!!**

погана репутація, негативний імідж !!!

stressed stressed  
stressed stressed  
stressed? stressed?  
**stressed?**  
stressed? stressed  
stressed? stressed  
stressed? stressed

**Leistung** потужність





# Säulen der Stressbewältigung

## Основи подолання стресу

### soz. Kontakte

Соціальні  
контакти



### körperl. Aktivität

Фізична  
активність



### Ent- spannung

Відпочинок



### Coping

Подолання  
викликів



### Er- nährung

Харчування





## optimale Stressbewältigung aus medizinischer Sicht

оптимальне управління стресом з медичної точки зору

✓ **Bewegung** (30 Minuten täglich)

Вправа (30 хвилин на день)

✓ **Lieblingstätigkeit** (mindestens 30 Minuten täglich)

Улюблена активність (щонайменше 30 хвилин на день)

✓ **Entspannungsübung** (mindestens 5 Minuten täglich)

Релаксація (принаймні 5 хвилин на день)

✓ **Glaubenssatz:** Stress verstärkenden Glaubenssatz durch Stress verringernden ersetzen (0 Min.)

Віра: Замініть стрес, посилюючи віру у зменшення стресу (0 хв)

✓ **Top-Priorität:** täglich ein bis zwei Stunden mit Dingen beschäftigen, die wirklich wichtig sind

Першочергове завдання: витратити від 1-2 години щодня на речі, які дійсно важливі

(Bamberger 2007)