

ЗТВЕРЖЕНО
Директор ЗПЗ «ДПТК»
Олександр СТРИЛЕЦЬ
«28» серпня 2026 р.
ПОГОДЖЕНО
Заступник директора ЗПЗ «ДПТК»
Сергій ГОРДІЄНКО



МЕТОДИЧНІ РОЗРОБКИ ПЛАНУ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

З ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІОЛОГІЯ» Спеціальність: J8 Автомобільний транспорт

ТЕМА 1: Аналіз соціальної стратифікації та її впливу на реалізацію прав і свобод громадян в Україні.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Здійснити глибинний аналіз соціальної структури сучасного українського суспільства. Розкрити механізми соціальної стратифікації (розшарування за критеріями багатства, влади, престижу та освіти) і показати їхній безпосередній вплив на реалізацію конституційних прав і свобод. Визначити місце середнього класу в умовах ринкової економіки.
2. **Методологічна:** Сформувати у здобувачів освіти за спеціальністю «Автомобільний транспорт» навички застосування соціологічного інструментарію до аналізу транспортної інфраструктури. Навчити бачити пряму залежність між рівнем розвитку автомобільної галузі та можливостями просторової й вертикальної соціальної мобільності громадян, що є ключовим індикатором демократичного суспільства.
3. **Соціально-адаптивна:** Використати знання про соціальну нерівність для формування етичної та громадянської відповідальності майбутнього інженера-транспортника. Навчити застосовувати trauma-informed підхід під час організації робочих процесів на підприємствах (зокрема при реінтеграції ветеранів), щоб унеможливити низхідну соціальну мобільність вразливих груп населення в умовах повоєнних викликів.

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (20 хв):** Актуалізація опорних знань. Суспільство як складна стратифікована система. Зв'язок соціальної геометрії та мобільності.
2. **Блок А. Теоретичний блок (40 хв):** Візуалізація стратифікаційних моделей. Вплив економічної нерівності на право доступу до суспільних благ та інфраструктури. Аналіз соціологічних схем.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (50 хв):** Робота з першоджерелами. Аналіз статей Конституції України та звітів соціологічних служб щодо впливу війни на соціальну структуру. Зіткнення правового ідеалу та соціологічної реальності.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (50 хв):** Розв'язання фахових соціо-інженерних задач у контексті управління підприємствами автомобільного транспорту та захисту прав громадян на вільне переміщення.
5. **Підсумковий блок (20 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача багаторівневого домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНОГО ПРОСТОРУ

Слово викладача: «Права і свободи громадян, закріплені на папері, залишаються декларацією, якщо суспільство жорстко стратифіковане, а соціальні ліфти заблоковані. Соціальна стратифікація — це об'єктивна ієрархія, де різні верстви мають нерівний доступ до ресурсів. Проте у вільному суспільстві ця нерівність не повинна обмежувати базові права людини, зокрема право на свободу пересування, працю та гідне життя. Для вас, як майбутніх фахівців автомобільного транспорту, розуміння цих процесів є прагматичним інструментом. Транспортна мережа — це кровоносна система соціуму. Якщо інфраструктура деградує, цілі регіони опиняються в соціальній ізоляції, позбавляючись доступу до якісної медицини, освіти чи ринку праці. Забезпечуючи безперебійну роботу транспорту, ви не просто ремонтуєте механізми чи розраховуєте логістику — ви гарантуєте громадянам реалізацію їхнього права на мобільність та соціальний розвиток».

Таблиця 1. Соціальна стратифікація та її інфраструктурно-транспортний вимір

Стратифікаційна верства	Соціологічна характеристика (Доступ до благ)	Транспортно-інфраструктурний вимір та реалізація прав
Еліта (Вищий клас)	Максимальний доступ до влади, багатства та прийняття стратегічних рішень. Визначають вектори розвитку держави.	Користуються преміальним приватним або авіаційним транспортом. Мають змогу впливати на формування законодавчої бази транспортної галузі. Їхня мобільність є абсолютною.
Середній клас	Висококваліфіковані фахівці, інженери, управлінці, власники малого та середнього бізнесу (зокрема автосервісів, логістичних компаній).	Основа стабільності ринку. Виступають головними споживачами якісних автомобілів та логістичних послуг. Наявність приватного авто гарантує високу просторову та економічну незалежність.
Робітничий (Базовий) клас	Особи, зайняті виконавчою, стандартизованою працею. Обмежений доступ до надлишкових економічних благ, залежність від заробітної плати.	Критично залежать від функціонування якісного громадського автотранспорту та доступності міжміських перевезень для доїзду до робочих місць. Перебої в інфраструктурі прямо порушують їхнє право на працю.
Вразливі групи (Маргінали, особи за межею бідності)	Втрата або відсутність стабільного соціального статусу. Економічна депривація. Сюди можуть потрапляти жертви воєнних дій, біженці без підтримки.	Гостра проблема транспортної ізоляції. Відсутність інклюзивного муніципального транспорту або пільгових перевезень відрізає їх від соціальних служб, порушуючи базові права на медичний захист та допомогу.

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Уважно проаналізуйте наведені документи. Використовуючи соціологічний понятійний апарат, визначте суперечності між юридичними деклараціями та реальними стратифікаційними процесами.

Документ 1: Конституція України (Стаття 24 та Стаття 33)

Ст. 24: «Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом. Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання...»

Ст. 33: «Кожному, хто на законних підставах перебуває на території України, гарантується свобода пересування, вільний вибір місця проживання...»

Документ 2: Витяг з аналітичного звіту соціологічного дослідження «Соціальна структура в умовах війни»

«Внаслідок руйнування промислового потенціалу та логістичних ланцюгів спостерігається інтенсивна низхідна соціальна мобільність. До 30% осіб, які до 2022 року ідентифікували себе як середній клас, втратили активи і перейшли до категорії базового класу. Водночас зросла просторова сегрегація: мешканці віддалених територіальних громад, де зруйновано автотранспортне сполучення та мости, фактично позбавлені доступу до базових медичних та адміністративних послуг, попри їхнє юридичне право на них».

Питання для експертної дискусії:

1. **Правовий аспект:** Як економічне розшарування (майновий стан) та руйнування інфраструктури (місце проживання) де-факто обмежують виконання Статті 24 та 33 Конституції України?
2. **Фаховий аспект:** Яку роль відіграють підприємства автомобільного транспорту (відновлення логістики, автопарків, ремонтних баз) у подоланні просторової сегрегації та поверненні громадянам їхніх конституційних свобод?
3. **Соціальна динаміка:** Як професійна кваліфікація інженера-транспортника виступає в ролі «соціального ліфта» (запобіжника від низхідної мобільності) в умовах загального економічного спаду?

Еталон відповіді викладача: Згідно з соціологічною теорією, формальна рівність перед законом не скасовує об'єктивної соціальної нерівності. Звіт доводить, що втрата фізичної мобільності (зруйнований транспорт чи дороги) миттєво генерує соціальне виключення (маргіналізацію). Громадянин не може реалізувати право на здоров'я, якщо швидка допомога або рейсовий автобус не можуть до нього дійти. Отже, робота фахівця з автомобільного транспорту — це інструмент забезпечення соціальної справедливості. Крім того, сама приналежність до висококваліфікованої інженерної професії є потужним статусно-рольовим ресурсом, який дозволяє фахівцю утримувати позиції в середньому класі навіть під час економічних криз.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ СОЦІО-ІНЖЕНЕРНИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Інфраструктурна нерівність та право на місто)

- **Ситуація:** Ви — керівник відділу логістики та маршрутизації великого муніципального автотранспортного підприємства. Приватний девелопер збудував закритий елітний житловий комплекс на березі річки. Він встановив шлагбауми, які перекрили транзитну дорогу, що раніше використовувалася комунальними автобусами для доїзду до старого робітничого мікрорайону. Девелопер, спираючись на свій фінансовий і владний ресурс, лобіює зміну маршруту автобуса так, щоб він робив об'їзд у 7 кілометрів по розбитій дорозі. Мешканці робітничого району (базовий клас) скаржаться, що тепер шлях до роботи чи лікарні займає вдвічі більше часу.
- **Завдання:** Спираючись на соціологію міста та розуміння соціальної стратифікації, розробіть фахову аргументацію для місцевої влади, щоб скасувати рішення девелопера.

Як зміна маршруту порушує права громадян і до яких соціальних конфліктів це призведе?

- **Очікуване рішення:** Керівник-інженер має виступити на захист суспільних інтересів. Аргументація: Перекриття транзитної дороги є класичним прикладом просторової сегрегації та зловживання статусом з боку еліти. Збільшення маршруту на 7 км не лише погіршує економіку АТП (перевитрата пального, знос рухомого складу), але й краде час життя людей базового класу, поглиблюючи нерівність. Місто — це спільний простір. Узурпація транспортних артерій є порушенням конституційного права на свободу пересування і неминуче призведе до відкритого соціального конфлікту (протестів, блокування доріг). Рішення: юридичне зняття незаконних обмежень (шлагбаумів) через суд та забезпечення безперешкодного руху муніципального автотранспорту затвердженим найкоротшим маршрутом.

Кейс 2 (Trauma-informed підхід та запобігання низхідній мобільності)

- **Ситуація:** Ви — директор сучасної станції технічного обслуговування (СТО) комерційного автотранспорту. На посаду інженера-діагноста повертається ваш колишній працівник, ветеран війни, який зазнав тяжкого поранення та має досвід ПТСР (посттравматичного стресового розладу). Фізичні травми ускладнюють виконання деяких механічних робіт. Частина старого колективу ставиться до нього з обережністю, а деякі клієнти виявляють нетерпимість до сповільнення темпів його роботи. Ветеран відчуває стигматизацію, що загрожує його звільненням та соціальною деградацією (низхідною мобільністю).
- **Завдання:** Як соціологічно грамотний управлінець, розробіть покроковий план адаптації робочого середовища на підприємстві за принципами trauma-informed підходу. Які управлінські та технологічні рішення дозволять зберегти фахівця та його соціальний статус?
- **Очікуване рішення:** Директор розуміє, що втрата робочого місця для ветерана означає катастрофічне падіння в стратифікаційній ієрархії. Застосовується trauma-informed підхід:
 1. *Ергономічна та технологічна інклюзія:* Переведення фахівця з важких слюсарних робіт на високотехнологічну комп'ютерну діагностику електротранспорту, де потрібен інтелект, а не фізична сила. Облаштування його робочого місця спеціальними підйомними інструментами.
 2. *Організаційна культура:* Проведення інструктажу (медіації) з трудовим колективом для руйнування стигм щодо ПТСР. Формування атмосфери, де досвід ветерана вважається активом підприємства (висока дисципліна, відповідальність), а не тягарем.
 3. *Гнучкість:* Встановлення адаптивного графіка роботи для можливості проходження медичної реабілітації без втрати заробітної плати. Цей план гарантує збереження фахівця у складі середнього класу та демонструє високу соціальну відповідальність автотранспортного бізнесу.

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в робочий зошит ключові соціологічні терміни: *соціальна структура, стратифікація, соціальний статус, середній клас, вертикальна мобільність, соціальна депривація, маргіналізація*.
- Описати (тезово) 3 механізми (канали мобільності), завдяки яким здобуття фахової передвищої освіти за спеціальністю «Автомобільний транспорт» сприяє підвищенню соціального статусу випускника.

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Проведіть польове мікродослідження у вашому районі. Оцініть транспортну доступність (інклюзивність) найближчої зупинки громадського транспорту або пішохідного переходу для вразливих груп населення (осіб на кріслах колісних, людей літнього віку, батьків з дитячими візками).

Завдання: Зробіть короткий аналіз (0,5 сторінки). Чи занижені бордюри? Чи є тактильна плитка? Чи пристосований рухомий склад (автобуси) для маломобільних пасажирів? Зробіть соціологічний висновок: як архітектурно-транспортні бар'єри порушують право на свободу пересування і закріплюють нерівність.

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (у контексті спеціальності):

1. *«Двигун середнього класу: як розвиток ринку автотранспортних послуг формує економічну незалежність фахівця».*
2. *«Право на рух: соціологічний аналіз впливу якості автомобільних доріг на соціальну мобільність українців».*
3. *«Trauma-informed управління на СТО: професійна реінтеграція ветеранів як інструмент подолання соціальної нерівності».*

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Розуміння теоретичних концепцій (стратифікація, класи, статус) та здатність коректно оперувати соціологічною термінологією.
- **1.5 бали (37.5%):** Логічність, послідовність та аргументованість під час розв'язання практичних кейсів. Здатність інтегрувати соціологічний аналіз у фахові ситуації на автотранспортному підприємстві.
- **1.5 бали (37.5%):** Глибина виконання домашнього (аналітичного та творчого) завдання, самостійність суджень, рівень осмислення ролі інженера-транспортника у захисті громадянських прав та побудові справедливого суспільства.

ТЕМА 2: Дослідження факторів соціалізації та адаптації особистості в умовах нових соціальних викликів.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Розкрити сутність процесу соціалізації (первинної та вторинної), а також ресоціалізації особистості в умовах глобальних криз, війни та міграційних процесів. Проаналізувати ключові фактори, що визначають успішність адаптації індивіда до зміненого соціального середовища, та дослідити роль трудового колективу як головного агента вторинної соціалізації дорослої людини.
2. **Методологічна:** Сформувати у майбутніх інженерів і керівників за спеціальністю «Автомобільний транспорт» навички системного аналізу організаційної поведінки. Навчити виявляти ознаки професійної дезадаптації (вигорання, стресу, зниження концентрації) серед працівників (водіїв, логістів, механіків) та застосовувати управлінський інструментарій для їх усунення, мінімізуючи ризики аварійності на виробництві.
3. **Соціально-адаптивна:** Імплементувати у професійну свідомість здобувачів освіти принципи trauma-informed підходу (управління, обізнаного з травмою). Розробити практичні алгоритми безбар'єрної реінтеграції ветеранів та внутрішньо переміщених осіб (ВПО) у трудові колективи автотранспортних підприємств, перетворюючи підприємство на осередок соціальної стійкості (резильєнтності) для місцевої громади.

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (30 хв):** Актуалізація теми. Визначення понять «соціалізація», «адаптація» та «аномія» у контексті сучасного турбулентного суспільства.
2. **Блок А. Теоретичний блок (60 хв):** Механізми соціальної та професійної адаптації. Роль автотранспортного підприємства як мікромоделі суспільства. Аналіз матриці соціалізаційних факторів.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (70 хв):** Робота з аналітичними звітами та корпоративними стандартами щодо впливу хронічного стресу на трудову поведінку. Дискусія навколо проблеми стигматизації.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (80 хв):** Розв'язання фахових управлінських задач із ліквідації кризових ситуацій у трудовому колективі СТО та автопарку. Моделювання алгоритмів реінтеграції.
5. **Підсумковий блок (30 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали) та видача комплексного домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ ФАКТОРІВ АДАПТАЦІЇ

Слово викладача: «Соціалізація — це не лише процес виховання дитини. Це безперервний, позитивний процес засвоєння людиною нових соціальних ролей та культурних норм. Коли суспільство стикається з екстремальними викликами (війна, блекаути, втрата дому), звичні моделі поведінки перестають працювати. Настає стан дезадаптації. Для транспортної галузі людський фактор є критичним: якщо логіст дезадаптований, ланцюг постачання руйнується; якщо водій фури перебуває у стані гострого стресу, він стає прямою загрозою для інфраструктури та життів. Сучасний інженер-керівник автотранспортного підприємства (АТП) повинен розуміти, що адаптація працівника — це не "його особиста проблема", а зона відповідальності менеджменту. Трудовий колектив сьогодні виступає найпотужнішим агентом вторинної соціалізації, який здатний або витягнути людину з кризи через підтримку та емпатію, або, навпаки, остаточно її зламати через токсичне середовище».

Таблиця 1. Етапи професійної соціалізації та адаптації на автотранспортному підприємстві

Етап процесу	Соціологічна сутність	Прояв у сфері автомобільного транспорту
Первинна професійна соціалізація	Засвоєння базових цінностей, норм та професійної лексики в навчальному закладі або на першому робочому місці.	Студент коледжу або молодий слюсар засвоює не лише будову двигуна, а й корпоративну культуру: пріоритет безпеки, етику спілкування з майстром, повагу до інструменту.
Адаптація до нових викликів (Ресоціалізація)	Кардинальна зміна поведінкових патернів у відповідь на кризу. Відмова від старих норм, які більше не ефективні.	Перехід логістики на воєнні рейки. Водії адаптуються до нічних рейсів, комендантської години, роботи в умовах відсутності GPS або постійного ризику обстрілів інфраструктури.
Взаємна (двостороння) адаптація	Процес, у якому не лише індивід пристосовується до системи, але й сама	Реінтеграція ветеранів: АТП змінює свої бізнес-процеси (ергономіка кабін, графік змінності,

	система змінюється, щоб інтегрувати індивіда.	психологічні тренінги для всього персоналу), щоб інтегрувати фахівця з новим унікальним досвідом та потребами.
--	---	--

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте витяги з соціопсихологічних рекомендацій щодо управління персоналом в умовах сучасних криз.

Документ 1: 3 рекомендацій з охорони праці та психосоціальної підтримки на робочому місці

«В умовах пролонгованого (хронічного) соціального стресу когнітивні здібності людини об'єктивно знижуються. Ознаками дезадаптації на виробництві є: різке зростання кількості дрібних помилок, немотивована агресія до колег, ігнорування інструкцій з техніки безпеки (як наслідок фаталістичного мислення "все одно щось станеться"), а також соціальна ізоляція (замикання в собі). Традиційні адміністративні методи (штрафи, догани) у таких випадках призводять до остаточного зриву і звільнення. Відновлення працездатності вимагає застосування підходів, що ґрунтуються на емпатії та системній підтримці рівних (peer-to-peer)».

Документ 2: 3 корпоративного кодексу європейської логістичної компанії щодо політики розмаїття та інклюзії (D&I)

«Наше підприємство розглядає травматичний або бойовий досвід працівників не як перешкоду, а як прояв надзвичайної життєстійкості. Ми зобов'язуємося усувати будь-які форми стигматизації. Ресоціалізація — це вулиця з двостороннім рухом: ми не вимагаємо, щоб працівник "став таким, як раніше", ми будемо нове робоче середовище, у якому його нинішні компетенції та стан будуть максимально ефективними».

Питання для експертної дискусії:

1. **Управлінський аспект:** Чому фаталістичне мислення (наслідок стресу) є найстрашнішим ворогом на підприємстві автомобільного транспорту? Як це корелює з рівнем травматизму на СТО?
2. **Соціологічний аспект:** Документ 2 стверджує, що ресоціалізація — це «двосторонній рух». Поясніть це твердження через призму соціології організацій. Чому спроба змусити працівника-ветерана підлаштуватися під старі довоєнні правила приречена на провал?
3. **Етика інженера-менеджера:** Де проходить межа між «розумінням і підтримкою» дезадаптованого працівника (наприклад, водія автобуса) та необхідністю гарантувати абсолютну безпеку пасажирів?

Еталон відповіді викладача: Фаталізм («чому бути, того не минути») руйнує саму основу техніки безпеки, яка базується на проактивному контролі ризиків. Механік у стані фаталізму не закрутить гайку до потрібного моменту, що призведе до аварії на трасі. Щодо «двостороннього руху»: соціальна система (колектив) повинна змінювати свою культуру, усуваючи тригери та токсичні жарти, а не лише вимагати зручності від ветерана. Однак в інженерії безпека — понад усе. Якщо дезадаптація водія несе загрозу життю (втрата концентрації), етичний менеджер зобов'язаний негайно відсторонити його від керування транспортом, але *не звільняти*, а перевести на безпечнішу ділянку роботи (диспетчеризація, ремонт, склад) до моменту повної реабілітації.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ СОЦІО-ІНЖЕНЕРНИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Криза професійної адаптації. Вигорання та безпека)

- **Ситуація:** Ви — головний інженер великого автотранспортного підприємства. Останніми місяцями один із ваших найкращих і найдосвідченіших майстрів

ремонтного цеху почав систематично порушувати дисципліну. Він ігнорує використання засобів індивідуального захисту (працює без захисних окулярів під автомобілем), різко та агресивно відповідає на зауваження молодих працівників, зриває терміни випуску техніки на лінію. З неформальних джерел ви знаєте, що його родина втратила житло через обстріли і зараз мешкає в тимчасовому прихистку (стан глибокої соціальної кризи). Начальник цеху вимагає звільнити майстра за порушення трудової дисципліни.

- **Завдання:** Використовуючи trauma-informed підхід, запропонуйте соціологічно та управлінсько обґрунтоване вирішення цього конфлікту. Чому звільнення в цій ситуації є управлінською помилкою? Як ви змодельюєте процес професійної ресоціалізації цього працівника?
- **Очікуване рішення:** Звільнення висококласного фахівця в умовах дефіциту кадрів — це втрата цінного ресурсу підприємства. Крім того, це жорстоко по відношенню до людини, яка перебуває в біді. Агресія та ігнорування правил безпеки — це класичні симптоми втрати контролю над власним життям (аномії) внаслідок психотравми. *Алгоритм дій (Trauma-informed):* 1. Уникання публічного осуду. Виклик на приватну бесіду без погроз звільненням. 2. Переведення (тимчасове) на ділянку роботи з меншим рівнем небезпеки та меншою інтенсивністю соціальних контактів (наприклад, діагностика агрегатів в окремому приміщенні). 3. Надання соціальної допомоги від профспілки підприємства або надання кількох оплачуваних вихідних для вирішення житлових питань. 4. Відновлення відчуття значущості: доручити йому розробку нової інструкції або наставництво (з чітким регламентом), що поверне йому статус авторитета конструктивним шляхом.

Кейс 2 (Реінтеграція та подолання бар'єрів у трудовому колективі)

- **Ситуація:** На логістичну базу компанії повертається колишній водій-експедитор, який був мобілізований, отримав поранення і тепер має протез нижньої кінцівки. Він не може виконувати роботу водія великовантажного авто на далекій відстані. Керівництво призначає його на посаду диспетчера-логіста. Проте в диспетчерському відділі склалася токсична неформальна культура: старі працівники не сприймають «чужинця» з іншого відділу, іноді дозволяють собі недоречні питання про його травму або проявляють надмірну, принизливу жалість (гіперопіку), не даючи йому виконувати складні задачі. Ветеран відчуває стигматизацію і хоче звільнитися.
- **Завдання:** Ви — HR-директор або топ-менеджер компанії. Розробіть механізм соціокультурної адаптації колективу (саме колективу, а не лише ветерана) до нових умов. Як зруйнувати стигму і зробити інклюзію нормою організаційної культури?
- **Очікуване рішення:** Проблема лежить не у ветерані, а в дезадаптації колективу до нової соціальної реальності. Надмірна жалість так само руйнівна, як і агресія, оскільки формує у людини «вивчену безпорадність» і принижує її гідність. *Алгоритм дій:* 1. **Нульова толерантність до токсичності:** Проведення обов'язкового внутрішнього тренінгу для всіх працівників офісу щодо правил етичної комунікації (без питань про травму, без непроханої допомоги). 2. **Професійний empowerment (надання суб'єктності):** Ветеран повинен отримати зону повної особистої відповідальності. Оскільки він колишній водій, його досвід маршрутизації є унікальним — він краще за офісних логістів знає реальний стан доріг. Його потрібно призначити керівником конкретного напрямку, щоб колектив побачив у ньому експерта, а не «людину з інвалідністю». 3. **Фізична адаптація:** Забезпечити абсолютну безбар'єрність диспетчерського пункту, щоб працівник не залежав від сторонньої допомоги у фізичному просторі офісу.

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Виписати в глосарій та вивчити терміни: *первинна та вторинна соціалізація, ресоціалізація, дезадаптація, професійне вигорання, trauma-informed підхід, інклюзивне середовище, стигматизація*.
- Описати (тезово) 3 головні фактори, що провокують стрес і дезадаптацію безпосередньо у працівників транспортної інфраструктури (наприклад, нічні зміни, висока відповідальність за вантаж, непередбачуваність дорожньої ситуації).

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Знайдіть у відкритих джерелах інформацію про програми адаптації та реінтеграції ветеранів, які впроваджують великі українські транспортні, логістичні або інфраструктурні компанії (наприклад, Укрзалізниця, Нова Пошта, великі мережі АЗС чи агрохолдинги).

Завдання: Напишіть коротку аналітичну довідку (до 1 сторінки). Опишіть, які конкретні соціологічні та інженерно-організаційні інструменти вони застосовують (наприклад, перекваліфікація, психологічна підтримка, модифікація робочих місць). Зробіть висновок про ефективність цих заходів.

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (суворо в контексті спеціальності):

1. *«Від токсичності до емпатії: роль інженера-керівника у формуванні резильєнтного трудового колективу на підприємстві».*
2. *«Автотранспортне підприємство як інститут вторинної соціалізації: як робоче середовище формує особистість».*
3. *«Подолання стигми: інклюзія на СТО та автопарках як базовий стандарт сучасної корпоративної культури, а не благодійність».*

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Вільне володіння понятійним апаратом соціології (соціалізація, адаптація, норми) та здатність застосувати його до аналізу транспортної галузі.
- **1.5 бали (37.5%):** Аналітична глибина, логічність та емпатичність під час розв'язання фахових кейсів. Розуміння і здатність застосовувати принципи trauma-informed підходу на практиці.
- **1.5 бали (37.5%):** Якість, структурність та професійна зрілість у виконанні домашнього завдання (аналітичного дослідження та творчого есе). Доведення розуміння соціальної відповідальності сучасного керівника.

ТЕМА 3: Особливості комунікації та дотримання прав працівників у трудових колективах автотранспортних підприємств.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Розкрити соціологічну сутність професійної комунікації як фундаментальної основи функціонування будь-якого автотранспортного підприємства. Дослідити типи комунікативних бар'єрів, причини виникнення комунікативних девіацій (зокрема мобінгу) та проаналізувати правові й соціальні механізми захисту трудових прав працівників в умовах ринкової економіки та кризових викликів.
2. **Методологічна:** Сформувати у здобувачів освіти за спеціальністю «Автомобільний транспорт» компетенції кризового менеджменту та медіації. Навчити аналізувати виробничі конфлікти не як міжособистісні непорозуміння, а як системні збої в організаційній структурі. Виробити навички застосування трудового законодавства (щодо режиму праці, відпочинку та безпеки) як інструменту інженерного та соціального управління.

3. **Соціально-адаптивна:** Виховати етичного лідера-інженера, який усвідомлює, що психологічний клімат у колективі (на СТО, у диспетчерській чи автопарку) безпосередньо впливає на безпеку дорожнього руху. Сформувати нульову толерантність до порушення гідності та прав працівників, імплементуючи принципи емпатії, взаємоповаги та конструктивного зворотного зв'язку (trauma-informed комунікації).

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (10 хв):** Актуалізація теми. Комунікація як «нервова система» автотранспортного підприємства. Зв'язок між культурою спілкування та аварійністю.
2. **Блок А. Теоретичний блок (20 хв):** Інженерія комунікацій. Типологія комунікативних бар'єрів. Соціально-правовий вимір трудових відносин.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (20 хв):** Аналіз нормативно-правових документів (Кодекс законів про працю України) та корпоративних етичних кодексів європейських логістичних компаній.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (25 хв):** Розв'язання фахових інженерно-управлінських задач: подолання токсичності в ремонтному цеху та захист прав водіїв від економічної експлуатації.
5. **Підсумковий блок (15 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача комплексного домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Слово викладача: «Автотранспортне підприємство — це складна соціотехнічна система, де люди взаємодіють з машинами підвищеної небезпеки. У такій системі комунікація перестає бути просто обміном словами; вона стає інструментом безпеки. Якщо інженер-механік нечітко передав інформацію водієві про стан гальмівної системи, або якщо водій побоювся доповісти авторитарному керівнику про свою перевтому — наслідком може стати катастрофа. Соціологія управління доводить, що 80% виробничих аварій є наслідком комунікативних збоїв та ігнорування базових прав працівників. Сучасний управлінець має вміти розпізнавати комунікативні бар'єри (статусні, семантичні, психологічні) і розуміти, що забезпечення прав працівника (на відпочинок, на гідне ставлення) — це не благодійність, а базова інвестиція у стабільність і прибутковість бізнесу».

Таблиця 1. Комунікативні бар'єри та їх наслідки на підприємствах автотранспорту

Тип бар'єра	Соціологічна сутність	Прояв у транспортній галузі та наслідки
Семантичний (смысловий)	Розбіжності в розумінні термінології, непрозорість посадових інструкцій.	Некоректне заповнення шляхового листа або наряду на ремонт через складний канцелярський стиль. Наслідок: фінансові втрати, неправильно виконаний ремонт вузла автомобіля.
Статусний (ієрархічний)	Страх підлеглого перед керівником. Блокування зворотного зв'язку «знизу вгору» через авторитарний стиль управління.	Водій виявляє приховану несправність авто перед рейсом, але боїться донести це до директора, побоюючись штрафу за затримку виїзду. Наслідок: виїзд несправного транспорту, ДТП.

Психологічний (емоційний)	Несумісність характерів, хронічний стрес, токсична атмосфера, перенесення особистих проблем на колег.	Конфлікт між диспетчером та бригадою водіїв. Саботаж розпоряджень, висока плинність кадрів, зниження загальної резильєнтності колективу в умовах криз.
Нормативно-правовий	Свідоме або несвідоме ігнорування трудових прав (мобінг, дискримінація, порушення графіків відпочинку).	Вигорання, страйки. Юридичні позови до компанії, втрата репутації, падіння індексу лояльності (NPS) з боку клієнтів та партнерів.

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте витяги з юридичних та корпоративних документів, що регламентують трудові відносини, та зіставте їх із соціологією конфлікту.

Документ 1: З Кодексу законів про працю України (КЗпП)

«Стаття 2-2. Заборона мобінгу (цькування). Мобінг (цькування) — систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації... у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску...»

Документ 2: З Європейської угоди щодо роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення (ЄУТР)

«Щоденний період керування автомобілем не повинен перевищувати 9 годин... Після періоду керування протягом чотирьох з половиною годин водій повинен зробити перерву щонайменше на 45 хвилин... Будь-яке порушення цих норм перевізником розцінюється як створення загрози життю людей та тягне за собою жорсткі санкції, аж до позбавлення ліцензії».

Питання для експертної дискусії:

- Соціопсихологічний аспект:** Як мобінг (Документ 1) руйнує організаційну культуру на СТО? Чому колектив часто стає на бік «агресора» (токсичного керівника чи неформального лідера), а не жертви, і як це пов'язано з інстинктом самозбереження (теорія «спіралі мовчання»)?
- Інженерно-правовий аспект:** Угода ЄУТР (Документ 2) жорстко лімітує час за кермом. Як ця юридична норма захищає біологічні та соціальні права водія від економічної експлуатації з боку роботодавця, що прагне максимізації прибутку?
- Етика управління:** Що має обрати інженер-менеджер: залишити на роботі надзвичайно талановитого, швидкого механіка, який систематично принижує (мобінгує) молодих стажерів, чи звільнити його, ризикуючи короточасним падінням продуктивності цеху?

Еталон відповіді викладача: Мобінг — це вірус, який знищує довіру, а без довіри неможлива командна робота. Колектив часто мовчить через страх опинитися на місці жертви. З інженерної точки зору, токсичний, але «швидкий» механік завдає підприємству стратегічних збитків: через нього компанія втрачає молоді кадри (відтік мізків) і стає вразливою до судових позовів за статтею 2-2 КЗпП. Відповідь етичного управлінця — нульова толерантність до мобінгу. Щодо ЄУТР: ця норма доводить, що капіталістичне прагнення прибутку має межі. Втома водія великовантажного авто діє на мозок гірше за алкоголь; законодавче закріплення відпочинку — це тріумф соціальних прав людини над економічною жадібністю.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ ІНЖЕНЕРНО-УПРАВЛІНСЬКИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Криза комунікації та мобінг у ремонтному цеху)

- **Ситуація:** Ви — головний інженер АТП. У вашому підпорядкуванні є ремонтна бригада. Нещодавно ви взяли на роботу молодого фахівця (випускника коледжу) для роботи з новітніми комп'ютерними системами діагностики. Бригадир (досвідчений майстер старого гарту) не розуміється на новому програмному забезпеченні, відчуває загрозу своєму авторитету і починає застосовувати мобінг: дає юнаку чорнову роботу, принизливо жартує щодо його "теоретичних знань", блокує доступ до обладнання. Молодий інженер припускається помилки через стрес і пише заяву на звільнення.
 - **Завдання:** Спираючись на методи конфліктології та комунікації, вирішіть цей кейс. Як зберегти обох фахівців (досвід і нові технології)? Який алгоритм медіації ви застосуєте?
 - **Очікуване рішення:** Звільнення юнака — це програш підприємства та зупинка його модернізації. Інженер-управлінець виступає медіатором.
1. *Розділення сторін:* Негайне припинення мобінгу. Окремі бесіди з обома учасниками для зняття емоційної напруги.
 2. *Аналіз прихованих інтересів:* Бригадир поводить себе агресивно не через ненависть, а через статусну тривогу (страх стати непотрібним на тлі комп'ютеризації).
 3. *Структурне рішення:* Зміна соціальних ролей. Головний інженер створює систему взаємонаставництва. Бригадир офіційно призначається наставником юнака з питань механіки та будови ходової частини (підтвердження його високого статусу), а молодий фахівець стає його "інструктором" із комп'ютерної діагностики. Спільна мета (швидкий ремонт) та розподіл зон експертності усувають підґрунтя для конфлікту і мобінгу.

Кейс 2 (Захист трудових прав та конфлікт із комерційними інтересами)

- **Ситуація:** Ви — начальник відділу логістики (або диспетчер). Власник компанії-перевізника телефонує вам увечері й наказує терміново відправити водія фури (який щойно повернувся з 9-годинного рейсу) у новий позаплановий нічний рейс, оскільки "клієнт платить подвійний тариф, це вигідно". Відмова водія загрожує йому звільненням. Водій виснажений і не мав 45-хвилинної перерви між змінами (порушення ЄУТР та КЗпП).
 - **Завдання:** Як фахівець, який несе юридичну та етичну відповідальність за безпеку, побудуйте конструктивну, але жорстку аргументацію для власника компанії. Доведіть йому, що цей рейс економічно і юридично є неприйнятним.
 - **Очікуване рішення:** Інженер-логіст не має права підкорятися незаконним наказам. Аргументація має ґрунтуватися на фактах, а не емоціях:
1. *Юридичний ризик:* У разі зупинки транспортною інспекцією (транспортним контролем), роздруківка з тахографа покаже критичне порушення режиму праці. Штраф для підприємства у кілька разів перевищить прибуток від "подвійного тарифу" клієнта.
 2. *Ризик безпеки:* Імовірність заснути за кермом зростає експоненціально. У разі ДТП із потерпілими, відповідальність (включно з кримінальною) ляже на особу, яка випустила водія в рейс (тобто на логіста/механіка), та на власника.
 3. *Соціальний ризик:* Примус до праці зруйнує лояльність персоналу. Кваліфіковані водії звільняться.
Дія: Категорична відмова випускати водія, пропозиція інвестору альтернативи (знайти підмінного водія, перенести рейс на ранок або переукласти договір з клієнтом із зазначенням форс-мажору).

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в робочий зошит терміни: *комунікативний бар'єр, мобінг, статусна тривога, медіація, соціотехнічна система, тахограф (як засіб соціального контролю), режим праці та відпочинку.*
- Виписати з Кодексу законів про працю України (або профільного законодавства) 3 основні права працівника транспортної галузі щодо безпечних умов праці.

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Впровадження цифрових тахографів (приладів, що записують швидкість, час роботи та відпочинку водія) стало революцією в європейській транспортній галузі.

Завдання: Знайдіть інформацію про принцип роботи цифрового тахографа. Напишіть коротку аналітичну довідку (0,5 сторінки), аргументуючи, як цей виключно технічний прилад виконує потужну *соціальну та правозахисну функцію*, ліквідуючи можливість свавілля та експлуатації водія з боку недобросовісного роботодавця.

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (суворо в контексті спеціальності):

1. *«Ціна слова: як авторитарний стиль управління та відсутність зворотного зв'язку призводять до аварійності на автомобільному транспорті».*
2. *«Мобінг у технічних колективах: причини виникнення та інструменти інженера-керівника для побудови здорового психологічного клімату».*
3. *«Технології на захисті прав людини: як тахографи та GPS-моніторинг захищають водіїв від трудової експлуатації».*

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Розуміння теоретичних концепцій (мобінг, типи комунікативних бар'єрів, базові трудові права) та точність використання термінології.
- **1.5 бали (37.5%):** Здатність аналізувати інженерно-управлінські конфлікти, аргументувати вибір етичних та правових рішень під час розв'язання практичних кейсів (вміння захистити позицію перед керівництвом/інвестором).
- **1.5 бали (37.5%):** Глибина та оригінальність виконання домашнього завдання, розуміння нерозривного зв'язку між технічною експлуатацією транспорту та дотриманням прав людини (на прикладі аналізу систем контролю).

ТЕМА 4: Аналіз соціально-трудоових конфліктів на підприємствах автомобільного транспорту: інженерні та правові алгоритми медіації.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Дослідити природу соціально-трудоових конфліктів (міжособистісних, міжгрупових, організаційних) у виробничому середовищі. Розкрити причини їх виникнення (економічні, структурні, ціннісні) та проаналізувати механізми переходу від прихованого невдоволення до відкритих форм протистояння (саботаж, страйк). Ознайомити з правовими основами колективних договорів та процедурами арбітражу.
2. **Методологічна:** Сформувати у здобувачів освіти за спеціальністю «Автомобільний транспорт» компетенції кризового управління. Навчити аналізувати конфлікти між різними підрозділами АТП (наприклад, між службою логістики та ремонтними майстернями, між керівництвом та водіями) як індикатор недоліків у бізнес-процесах, а не лише як прояв психологічної несумісності. Засвоїти алгоритми конструктивної медіації.
3. **Соціально-адаптивна:** Виховати культуру професійної толерантності та емпатії. Навчити інженерів-управлінців застосовувати trauma-informed підхід під час вирішення гострих трудових спорів, враховуючи психоемоційний стан працівників (ветеранів,

переселенців) в умовах воєнного стану, з метою запобігання деструктивним наслідкам конфліктів для особистості та підприємства.

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (20 хв):** Актуалізація знань. Конфлікт як природна стадія розвитку організації: деструктивна руїна чи стимул до модернізації?
2. **Блок А. Теоретичний блок (40 хв):** Анатомія виробничого конфлікту на транспорті. Аналіз типології суперечностей та фаз розгортання конфліктної ситуації.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (50 хв):** Робота з правовими першоджерелами (Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів»). Дискусія щодо меж страйку на об'єктах критичної інфраструктури.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (50 хв):** Розв'язання фахових кризових задач: врегулювання конфлікту між водіями та механіками, а також запобігання стихійному страйку через зміну системи оплати праці.
5. **Підсумковий блок (20 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача багаторівневого домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Слово викладача: «У традиційній пострадянській культурі управління конфлікт сприймається як надзвичайна подія, збій або наслідок "поганого характеру" підлеглих. Сучасна соціологія управління стверджує інше: конфлікт — це об'єктивний індикатор неефективності системи. Якщо на вашому автотранспортному підприємстві водії постійно конфліктують із диспетчерами, проблема не в їхній неприязні, а у відсутності чітких посадових інструкцій або несправедливому розподілі вигідних маршрутів. Завдання інженера-менеджера — не "заглушити" конфлікт адміністративним тиском (бо це призведе до прихованого саботажу і поломок техніки), а перевести його в конструктивне русло. Медіація, переговори та колективні договори є тими інженерними інструментами, які дозволяють трансформувати деструктивну енергію протистояння в оптимізацію робочих процесів».

Таблиця 1. Типологія соціально-трудових конфліктів на автотранспортному підприємстві

Тип конфлікту	Причини виникнення (Соціологічний базис)	Приклад у транспортній галузі (Симптоматика)
Структурний (Ресурсний)	Дефіцит ресурсів, нечіткий розподіл зон відповідальності, розбалансованість системи преміювання.	Розподіл нових вантажівок між водіями, боротьба за комплектуючі між ремонтними бригадами, несправедливий розподіл «вигідних» рейсів логістами.
Міжгруповий (Функціональний)	Суперечність цілей різних підрозділів підприємства, перекладання відповідальності.	Класичний конфлікт «Експлуатація vs Ремонт»: водії звинувачують СТО в неякісному ремонті, механіки звинувачують водіїв у недбалому водінні.

Ціннісний (Соціокультурний)	Зіткнення різних світоглядів, організаційних культур, нетерпимість, стигматизація.	Конфлікт між ветераном із гострим почуттям справедливості та колегами, які намагаються «вирішити питання» через корупційні схеми (напр., злив пального).
Інституційний (Колективний)	Глобальне порушення трудових прав з боку керівництва: затримка зарплат, погіршення умов праці, ігнорування норм безпеки.	Передстрайковий стан автопарку: масова відмова водіїв виходити на лінію через технічну несправність рухомого складу та небажання власника інвестувати в ремонт.

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте витяги із законодавства, що регламентує вирішення колективних спорів, та визначте правові інструменти інженера.

Документ 1: Із Закону України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)»

Ст. 2: «Колективний трудовий спір (конфлікт) — це розбіжності, що виникли між сторонами соціально-трудова відносин, щодо: встановлення нових або зміни існуючих соціально-економічних умов праці та виробничого побуту; укладення чи зміни колективного договору...»

Ст. 18: «Страйк — це тимчасове колективне добровільне припинення роботи працівниками... з метою вирішення колективного трудового спору. Страйк застосовується як крайній засіб (коли всі інші примирні процедури вичерпано)».

Ст. 24: «Забороняється проведення страйку в умовах воєнного стану... а також на підприємствах, функціонування яких безперебійно забезпечує безпеку та життєдіяльність населення (в тому числі транспортних)».

Питання для експертної дискусії:

- Правовий аспект:** Згідно зі Ст. 24, працівники транспортної галузі фактично обмежені в праві на страйк (особливо у воєнний час). Які альтернативні законні інструменти (примирні комісії, трудовий арбітраж) має використовувати колектив автотранспортного підприємства для захисту своїх інтересів?
- Соціо-економічний аспект:** Чому керівництву дешевше піти на укладення колективного договору та задоволення вимог (наприклад, щодо забезпечення спецодягом чи інструментами), ніж доводити ситуацію до прихованого саботажу (масових «лікарняних» або «італійського страйку», коли робота виконується суворо за інструкцією, що паралізує процес)?
- Етика управління:** Як ви оцінюєте дії топ-менеджера, який використовує заборону на страйк у воєнний час як важіль для безкарної економічної експлуатації працівників АТП?

Еталон відповіді викладача: Заборона страйків на критичній інфраструктурі є заходом національної безпеки, але невідповідальні власники часто зловживають цим, перетворюючи працівників на «кріпаків». Етичний та фаховий керівник розуміє: якщо конфлікт загнати в підпілля заборонами, він перетвориться на «італійський страйк» (суворе і повільне виконання інструкцій) або призведе до масового звільнення фахівців. Альтернативою є інституціоналізація конфлікту — створення постійно діючої примирної комісії за участі профспілки, де суперечності вирішуються мовою цифр та розрахунків, а норми закріплюються в колективному договорі, який має силу закону на рівні підприємства.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ КРИЗОВИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Міжгруповий конфлікт: «Експлуатація проти Ремонту»)

- **Ситуація:** На великому підприємстві з вантажних перевезень спалахнув затяжний міжгруповий конфлікт. Водії звинувачують ремонтний цех у недбальстві (машини постійно ламаються в рейсах, ремонт проводиться неякісно). Механіки висувують зустрічні звинувачення: водії експлуатують транспорт наднормативно, ігнорують попередження на панелі приладів і «вбивають» ходову частину на поганих дорогах заради економії часу. Відбуваються постійні сварки під час передачі машин, обидві сторони скаржаться директору, показники ефективності (КТГ - коефіцієнт технічної готовності) падають.
- **Завдання:** Ви — новий директор з виробництва. Проведіть соціологічний аудит ситуації. Запропонуйте інженерно-управлінський алгоритм розв'язання цього структурного конфлікту. Як усунути людський фактор у супереччі?
- **Очікуване рішення:** Це класичний структурний конфлікт, викликаний відсутністю об'єктивного контролю. Медіація не повинна зводитися до вмовлянь "жити дружно".
Рішення: 1. **Впровадження об'єктивного арбітра:** Встановлення на всі вантажівки телематичних систем (CAN-шина, GPS-моніторинг), які фіксують стиль водіння (різкі гальмування, перевищення обертів). Це знімає суб'єктивні звинувачення — система чітко покаже, чи провина у стилі водіння. 2. **Зміна процедури:** Запровадження суворого електронного чек-листа прийому-передачі транспортного засобу за участю незалежного контролера (ОТК). 3. **Спільні KPI:** Зміна системи преміювання. Створення єдиної премії за безперебійну роботу прив'язаної одиниці техніки, яка ділиться порівну між закріпленим водієм та закріпленим механіком. Тепер вони — одна команда з єдиною фінансовою метою, а не конкуренти.

Кейс 2 (Загроза соціального вибуху: Управління змінами)

- **Ситуація:** Керівництво логістичного хабу прийняло рішення впровадити нове програмне забезпечення для автоматичної маршрутизації та контролю витрат пального. Нова система жорсткіше рахує норми списання пального, що фактично ліквідує можливість для водіїв залишати собі «зеконomenні» залишки (що роками було неформальною частиною їхнього доходу). Усвідомивши падіння реальних доходів, колектив водіїв готує стихійний бунт: погрожують масово не вийти на роботу, посилаючись на "технічні проблеми" з машинами (прихований страйк).
- **Завдання:** Використовуючи trauma-informed підхід та методи запобігання конфліктам, запропонуйте план комунікації керівництва з колективом. Як легалізувати доходи водіїв і впровадити інновацію без зупинки підприємства?
- **Очікуване рішення:** Авторитарне впровадження жорстких систем без соціальної компенсації завжди веде до саботажу. Тіньові доходи роками компенсували низьку офіційну зарплату.
Рішення: 1. **Превентивна комунікація:** Зібрати колектив до моменту запуску системи. Чесно визнати проблему тіньової економії пального як наслідок старої неефективної системи мотивації. 2. **Економічна медіація (Win-Win):** Укласти додаток до колективного договору: кошти, які компанія економить завдяки новій прозорій системі контролю пального, не йдуть суто в кишеню власника, а спрямовуються на офіційне підвищення базової тарифної ставки водіїв на відповідний відсоток. 3. Впровадження перехідного періоду (1 місяць) без штрафів за відхилення від нових норм, щоб дати людям змогу адаптуватися (зняття гострого стресу).

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в глосарій терміни: *колективний трудовий спір, медіація, трудовий арбітраж, страйк, італійський страйк, колективний договір, KPI (ключові показники ефективності).*

- Описати (тезово) 3 відмінності між трудовим арбітражем та примирною комісією згідно із законодавством України.

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Знайдіть інформацію про масштабний страйк працівників транспортної галузі (наприклад, страйк польських перевізників на кордоні, протести німецьких залізничників або локальні страйки водіїв громадського транспорту у вашому місті в минулі роки).

Завдання: Зробіть короткий соціологічний розтин (0,5 сторінки) цього конфлікту. Визначте: а) справжню причину (економічна, нормативна, безпекова); б) лідерів або профспілки, що представляли інтереси; в) фінал конфлікту (до якого компромісу дійшли сторони).

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (суворо в контексті спеціальності):

1. *«Водії проти механіків: як цифровізація транспортних систем (телематика) вирішує класичні міжгрупові конфлікти».*
2. *«Профспілка на сучасному автотранспортному підприємстві: рудимент минулого чи реальний інструмент захисту прав?».*
3. *«Конфлікт як драйвер модернізації: чому придушення невдоволення на СТО є найгіршою управлінською стратегією».*

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Вільне володіння нормативно-правовою базою (КЗпП) та базовою соціологічною термінологією (типологія конфліктів).
- **1.5 бали (37.5%):** Логічність, інженерна грамотність та етичність під час розв'язання практичних конфліктологічних кейсів (здатність уникати силових методів, пошук структурних рішень).
- **1.5 бали (37.5%):** Глибина аналізу реальних соціальних криз у транспортній галузі під час виконання домашнього завдання, аргументованість власної позиції в есе.

ТЕМА 5: Державна мова та етичні стандарти ділового спілкування у професійній діяльності фахівця з автотранспорту.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Розкрити соціокультурне, юридичне та репутаційне значення функціонування державної (української) мови в професійному автотранспортному середовищі. Дослідити етичні стандарти ділової комунікації як невіддільну складову корпоративної культури сучасного підприємства (СТО, логістичного хабу, автопарку).
2. **Методологічна:** Сформувати у майбутніх інженерів та керівників за спеціальністю «Автомобільний транспорт» прикладні компетенції ведення ділових переговорів та фахової документації. Навчити розрізняти нормативну технічну термінологію від професійного жаргону та суржику. Довести, що мовна компетентність інженера є прямою гарантією експлуатаційної безпеки (уникнення аварій через хибне розуміння технічних інструкцій).
3. **Соціально-адаптивна:** Імплементувати trauma-informed підхід у щоденну ділову комунікацію. Навчити застосовувати принципи інклюзивної мови та екологічного спілкування, уникаючи тригерної лексики, стигматизації, сексизму чи ейблізму під час взаємодії у різноманітних трудових колективах (зокрема за участі ветеранів та внутрішньо переміщених осіб).

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (10 хв):** Актуалізація теми. Мова як інструмент професійної влади, маркер статусу фахівця та основа корпоративного бренду.

2. **Блок А. Теоретичний блок (20 хв):** Лінгвосоціологія технічного середовища. Бар'єри ділового спілкування. Аналіз матриці етичних та мовних стандартів в автотранспортній галузі.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (20 хв):** Робота з першоджерелами. Аналіз Закону України про державну мову та європейських етичних кодексів щодо інклюзивності комунікації.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (25 хв):** Розв'язання фахових ситуативних завдань: врегулювання мовного конфлікту з клієнтом СТО та подолання токсичної лексики в ремзоні.
5. **Підсумковий блок (15 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача комплексного домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Слово викладача: «У сфері автомобільного транспорту побутує хибний стереотип, що для інженера чи механіка головне — "золоті руки", а те, як він говорить, має другорядне значення. Сучасна соціологія праці та ринкова економіка повністю руйнують цей міф. Професійна комунікація — це ваш головний нематеріальний актив. Використання державної мови та правильної автомобільної термінології — це питання юридичної відповідальності та технічної безпеки: якщо в наряді-допуску написаний незрозумілий суржик замість нормативного терміна, механік може припуститися фатальної помилки. Крім того, ділове спілкування відображає культуру підприємства. Токсичний сленг, неповага до клієнта або нечутливість до колег, які пережили травму, миттєво руйнують довіру до бренду. Інженер-сучасник — це фахівець, який керує не лише механізмами, але й сенсами».

Таблиця 1. Етико-лінгвістичні стандарти ділового спілкування в автотранспортній галузі

Вимір комунікації	Девіантна форма (Бар'єр)	Нормативний стандарт (Етичний/Фаховий)	Соціотехнічний наслідок дотримання
Термінологічний	Суржик, ненормативний професійний жаргон (напр., «тормозні колодки», «рульні тяги»).	Використання стандартизованої ДСТУ термінології («гальмівні колодки», «кермові тяги»).	Уникнення технічних помилок при читанні креслень і замовленні запчастин. Юридична чистота документації.
Етико-правовий	Ігнорування звернення до клієнта державною мовою; панібратство («тикання»).	Дотримання мовного законодавства за замовчуванням. Формально-діловий тон, повага до соціального статусу клієнта.	Зростання рівня лояльності клієнтів (NPS), уникнення штрафів від державних регуляторів, зміцнення репутації АТП.

Інклюзивний (Trauma-informed)	Використання стигматизуючої, дискримінаційної лексики («інвалід», «контужений», сексистські жарти в гаражі).	Використання person-first language (мова, орієнтована на людину): «особа з інвалідністю», «ветеран». Толерантне ставлення.	Формування психологічно безпечного та резильєнтного колективу. Запобігання мобінгу та високій плинності кадрів.
Кризово-управлінський	Перехід на особистості під час виробничого конфлікту, підвищення голосу, емоційне звинувачення.	«Я-повідомлення», конструктивний зворотний зв'язок (фіксація на технічній помилці, а не на особі механіка чи водія).	Швидка локалізація та вирішення конфлікту. Збереження робочої атмосфери без прихованого саботажу.

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте витяги із нормативно-правових та корпоративних документів, що визначають мовну та комунікативну політику.

Документ 1: Із Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» (Ст. 30 та 36)

Ст. 30: «Мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи - підприємці, інші суб'єкти господарювання, що обслуговують споживачів, здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги) ... державною мовою. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися іншою мовою, прийнятною для сторін».

Ст. 36: «Послуги у сфері транспорту в Україні надаються державною мовою...»

Документ 2: Витяг з базового посібника «Довідник безбар'єрності» (ініціатива зі створення етичного комунікативного простору)

«Правила мобільності та комунікації: Варто уникати слів, що викликають жалість або стигматизують. Замість "прикутий до візка" — "людина, яка користується кріслом колісним". Не варто концентрувати увагу на травмі чи психологічному стані людини під час ділового спілкування, якщо це прямо не стосується виконання робочих завдань. Емпатія полягає у фокусі на професійних якостях».

Питання для експертної дискусії:

- Правовий аспект:** Згідно зі Ст. 30, якою є послідовність дій майстра-приймальника на СТО, якщо клієнт починає розмову іноземною мовою (або мовою національної меншини)? Як закон захищає як державні інтереси, так і принципи клієнтоорієнтованості?
- Технічний аспект:** Чому використання російськомовного автомобільного жаргону в офіційних дефектних актах чи накладних є не просто порушенням мовного закону, а й фактором зниження доданої вартості послуг АТП в очах споживача?
- Етика та безбар'єрність:** Зважаючи на Документ 2, як зміна лексики (використання інклюзивної мови) здатна змінити корпоративну культуру автотранспортного підприємства щодо працівників-ветеранів?

Еталон відповіді викладача: Відповідно до законодавства, первинне звернення (замовчуваний стандарт) майстра на СТО має бути виключно українською мовою. Якщо клієнт

просить перейти на іншу мову, якою володіє майстер, закон дозволяє це зробити для зручності клієнта — це гнучкість ринку в межах правового поля. Щодо технічної документації: суржик у наряді-замовленні підсвідомо транслює клієнту низьку кваліфікацію персоналу (якщо інженер не знає правильної назви деталі, чи здатен він її правильно встановити?). Інклюзивна лексика (згідно з «Довідником безбар'єрності») — це інструмент зняття соціальної напруги. Називаючи людину через призму її професії, а не її травми, ми повертаємо їй соціальну гідність, що є основою trauma-informed управління.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ КОМУНІКАТИВНИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Юридично-комунікативний: Конфлікт в зоні приймання СТО)

- **Ситуація:** Ви — керівник відділу по роботі з клієнтами на великій офіційній СТО. Ваш майстер-приймальник зустрічає нового клієнта державною мовою. Клієнт реагує роздратовано, вимагаючи, щоб його обслуговували російською, аргументуючи це тим, що «ви сфера послуг і маєте підлаштовуватися під мої правила, інакше я залишу скаргу і поїду до конкурентів». Майстер-приймальник, відчуючи образ, починає підвищувати голос і доводити клієнту вимоги Закону України, конфлікт загострюється.
- **Завдання:** Як керівник, втруťтеся в ситуацію. Розробіть алгоритм деескалації конфлікту. Де майстер-приймальник припустився помилки з точки зору ділового етикету та як необхідно було застосувати Ст. 30 Закону про мову, щоб зберегти обличчя компанії і клієнта?
- **Очікуване рішення:** Помилка майстра полягає у переході від професійної комунікації до емоційно-політичної дискусії. Сфера послуг не є місцем для виховання клієнта підвищеним тоном.
Алгоритм деескалації: 1. Керівник перехоплює ініціативу, вітається, висловлює розуміння емоційного стану клієнта. 2. Відповідно до Закону (Ст. 30 дозволяє обслуговування прийнятною для сторін мовою на прохання клієнта), якщо керівник або майстер вільно володіють мовою клієнта і готові до цього, вони можуть перейти на неї суто для вирішення технічних питань (продемонструвавши клієнтоорієнтованість). Проте вся офіційна документація (наряди, чеки, договори) оформлюється виключно українською. 3. Якщо майстер не бажає переходити на іншу мову (це його право), він має ввічливо, рівним тоном, без агресії, застосовуючи «амортизаційні фрази» (напр.: "Розумію вашу позицію, але згідно з корпоративним стандартом я можу спілкуватися державною або англійською..."), перевести фокус клієнта виключно на предмет розмови — ремонт його автомобіля. Професійний спокій нівелює конфлікт.

Кейс 2 (Trauma-informed комунікація: Екологія робочого середовища)

- **Ситуація:** В автопарку логістичної компанії з'явився новий диспетчер — ветеран з інвалідністю внаслідок війни. Колектив водіїв, що звик до жорсткого, токсичного сленгу та «гаражного гумору», починає використовувати некоректні вислови. Вони не мають на меті образити, але у спілкуванні з диспетчером постійно використовують фрази на кшталт: «ну ти ж у нас інвалід, тобі важко зрозуміти», або відпускають недоречні жарти про вибухи/ДТП. Ветеран не скаржиться, але замикається, його продуктивність падає, він планує звільнитися.
- **Завдання:** Ви — головний інженер підприємства, якому підпорядковуються диспетчери та водії. Як ви впровадите стандарт екологічного спілкування, не викликавши спротиву суворого чоловічого колективу, який не звик до «корпоративної етики»?
- **Очікуване рішення:** Ігнорування токсичної комунікації керівництвом дорівнює її схваленню.
Алгоритм (Trauma-informed менеджмент): 1. Не робити з ветерана «жертву» публічно, не викликати жалості. 2. Провести загальну виробничу нараду, де чітко артикулювати нові стандарти підприємства. 3. Переформатувати правила: ввести заборону на використання ярликів, пов'язаних із фізичним або ментальним станом будь-якого

працівника. Впровадити правило: оцінюється лише професійний результат. 4. Провести приватну розмову з неформальними лідерами водіїв, пояснивши інженерною мовою, що їхні «жарти» є психологічним тригером, який знижує швидкість обробки інформації диспетчером, а отже — призводить до простоїв їхніх же машин і втрати їхніх заробітків. Раціоналізація етики працює найкраще.

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в глосарій терміни: *державна мова, діловий етикет, професіоналізми, суржик, інклюзивна комунікація, person-first language, корпоративна культура, ескалація конфлікту*.
- Скласти таблицю з 10 найбільш поширених суржикових термінів, що вживаються на СТО (наприклад, *глушитель, тормоз, бардачок, масло*), та написати їхні нормативні українські відповідники згідно з технічними словниками.

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Проаналізуйте публічну комунікацію (офіційний вебсайт, сторінку в соціальних мережах або відгуки в Google Maps) однієї з великих транспортних або логістичних компаній України.

Завдання: Зробіть короткий звіт (0,5 сторінки). Оцініть: а) рівень дотримання мовного законодавства; б) наявність спеціалізованої автомобільної термінології у їхніх текстах; в) тон комунікації компанії з клієнтами (чи є відповіді на негативні відгуки, наскільки вони професійні та етичні?).

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (суворо в контексті спеціальності):

1. «Від "гаражного сленгу" до інженерної точності: як правильна термінологія впливає на безпеку та репутацію СТО».
2. «Діловий етикет як інструмент управління: межі гнучкості інженера-керівника у спілкуванні з агресивним клієнтом».
3. «Інклюзивна комунікація на автотранспортному підприємстві: створення безбар'єрного середовища через слово».

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Вільне оперування лінгвосоціологічною та юридичною термінологією (мовний закон, інклюзія, професіоналізми). Безпомилкове знання автомобільної лексики.
- **1.5 бали (37.5%):** Гнучкість, дипломатичність та інженерна холодність у розв'язанні комунікативних кейсів (деескалація, аргументація правової позиції без зриву в міжособистісний конфлікт).
- **1.5 бали (37.5%):** Якість, прикладна цінність та стилістична грамотність (використання виключно нормативної української мови) під час виконання аналітичного звіту та творчого есе.

ТЕМА 6: Роль державних інститутів у забезпеченні прав громадян на достовірну інформацію та захист від маніпуляцій.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Дослідити соціологічні та правові механізми функціонування інформаційного простору держави. Визначити роль профільних державних інститутів (РНБО, Центр протидії дезінформації, Держспецзв'язку) у захисті суспільства від інформаційно-психологічних спеціальних операцій (ІПСО), фейків та кіберзагроз. Розкрити сутність права на достовірну інформацію як базової умови демократії.

2. **Методологічна:** Сформувати у здобувачів освіти за спеціальністю «Автомобільний транспорт» компетенції інформаційної гігієни та кібербезпеки на виробництві. Навчити розпізнавати маніпулятивні технології, які спрямовані на дестабілізацію об'єктів критичної інфраструктури (до яких належать автотранспортні підприємства та логістичні хаби), та розробити інженерно-управлінські алгоритми перевірки даних перед прийняттям логістичних рішень.
3. **Соціально-адаптивна:** Імплементувати trauma-informed підхід до управління інформаційним середовищем трудового колективу. Навчити керівників нейтралізувати панічні настрої серед персоналу (водіїв, механіків), спричинені дезінформацією, створюючи психологічно безпечний простір, де мінімізуються ризики ретравматизації працівників через споживання токсичного або шокуючого контенту в робочих чатах.

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (10 хв):** Актуалізація теми. Інформація як зброя та ресурс. Поняття критичного мислення в роботі інженера-транспортника.
2. **Блок А. Теоретичний блок (20 хв):** Інформаційна екологія автотранспортного підприємства. Державні інститути захисту інформації. Аналіз матриці інформаційних загроз.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (20 хв):** Робота з першоджерелами. Аналіз Закону України «Про інформацію» та рекомендацій Центру протидії дезінформації при РНБО.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (25 хв):** Розв'язання фахових задач: локалізація ІПСО в робочих чатах автопарку та протидія паніці під час логістичних криз.
5. **Підсумковий блок (15 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача багаторівневого домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЗАГРОЗ

Слово викладача: «Сьогодні логістика та транспорт керуються не лише пальним і двигунами, а й потоками даних. Автотранспортні підприємства, як об'єкти критичної інфраструктури, є першочерговими цілями інформаційних атак. Якщо ворожа пропаганда або конкуренти запускають фейк про "знищення мосту", "тотальний дефіцит дизеля" або "замінування траси", це миттєво паралізує роботу диспетчерів, викликає паніку серед водіїв і зупиняє ланцюги постачання. Завдання держави — створити інституційні фільтри (наприклад, Центр протидії дезінформації), які маркують брехню. Але на рівні підприємства саме інженер-керівник виступає останнім bastionом інформаційної безпеки. Ви маєте навчитися спиратися виключно на верифіковані офіційні джерела і формувати у своїх колективах жорстку інформаційну гігієну. Адже паніка за кермом багатотонної вантажівки завжди призводить до катастрофи».

Таблиця 1. Типологія інформаційних маніпуляцій у транспортній галузі та механізми захисту

Тип інформаційної загрози	Соціологічний/Психологічний механізм	Прояв на транспортному підприємстві	Алгоритм захисту (Роль держави і менеджера)
ІПСО (Інформаційно-психологічна)	Цілеспрямований вплив на емоції (страх, гнів) для дестабілізації суспільства.	Масове поширення в робочих чатах водіїв чуток про «мобілізацію прямо на блокпостах траси М-06», що	Держава спростовує фейк через офіційні канали. Менеджер АТП зобов'язаний

спецоперація)		призводить до відмови виходити в рейс.	надати водіям юридично вивірені інструкції та заборонити поширення анонімних чуток.
Економічна дезінформація	Маніпуляція даними для створення штучного ажіотажу або паніки на ринку.	Фейкові новини про «зупинку нафтопереробних заводів», що провокує диспетчерів і водіїв до несанкціонованої скупки та крадіжки пального.	Орієнтація керівництва виключно на зведення профільних міністерств. Блокування неперевіраних джерел, прозоре інформування колективу про резерви АТП.
Кіберзагрози (Соціальна інженерія)	Використання людського фактора (довіри) для злому систем.	Лист логісту нібито від «Мінінфраструктури» з вимогою завантажити файл, що містить вірус (фішинг), який блокує GPS-моніторинг автопарку.	Держава (Держспецзв'язку) встановлює протоколи кіберзахисту. Інженер навчає колектив основам цифрової гігієни (не відкривати підозрілі посилання).

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте законодавчу базу щодо доступу до інформації та рекомендації державних інститутів з протидії маніпуляціям.

Документ 1: Із Закону України «Про інформацію» (Ст. 5, 27)

Ст. 5: «Кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів. Реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб».

Ст. 27: «Суб'єкти інформаційних відносин відповідають за порушення законодавства про інформацію (поширення недостовірної інформації, що завдає шкоди...)».

Документ 2: З аналітичного брифінгу Центру протидії дезінформації при РНБО

«Ворог активно використовує метод "емоційного зараження" у професійних спільнотах (зокрема в чатах далекобійників, логістів, залізничників) через Telegram-канали та Viber-групи. Мета — посіяти зневіру та зупинити критичну логістику. Базове правило медіагігієни:

якщо інформація викликає у вас миттєву паніку, страх або неконтрольовану лють — з імовірністю 90% ви стали об'єктом маніпуляції. Перевіряйте інформацію виключно на офіційних верифікованих (з "синьою галочкою") ресурсах державних органів влади».

Питання для експертної дискусії:

1. **Правовий аспект:** Згідно із Законом «Про інформацію», свобода поширення даних закінчується там, де починається шкода іншим. Як керівник автотранспортного підприємства може юридично та адміністративно регламентувати правила поведінки працівників у корпоративних месенджерах?
2. **Технологічний аспект:** Чому саме професійні чати водіїв/логістів стають ідеальною мішенню для методів «емоційного зараження»? Як специфіка роботи (ізоляція в рейсі, стрес, втома) робить працівників транспорту вразливими до ІПСО?
3. **Етика управління:** Чи є впровадження жорсткої інформаційної гігієни та заборона на пересилку неофіційних новин у робочих чатах порушенням «свободи слова» працівників, чи це об'єктивна вимога безпеки (trauma-informed approach)?

Еталон відповіді викладача: Право на свободу слова не тотожне праву на поширення паніки (що карається законом). Водії-далекобійники часто працюють в умовах соціальної ізоляції та втоми; їхній мозок, виснажений дорогою, втрачає здатність до критичного мислення, тому емоційні фейки сприймаються ними як правда і миттєво поширюються по рації або в месенджерах. Корпоративний чат підприємства — це робочий інструмент (як станок чи вантажівка), а не майданчик для політичних дискусій. Заборонивши там поширення новин, що не стосуються виробничого процесу, інженер-керівник захищає психічне здоров'я колективу, знижує рівень тривожності ветеранів і запобігає масовим зривам логістичних планів. Це і є турбота про персонал.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ КРИЗОВИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Локалізація паніки та перевірка логістичних даних)

- **Ситуація:** Ви — керівник відділу маршрутизації великої логістичної компанії. О 03:00 ночі у робочому Viber-чаті водіїв (де перебуває 150 осіб) один із далекобійників пересилає повідомлення з анонімного каналу: «Увага! Траса М-06 перекрита, міст біля населеного пункту Х підірвано. Усім розвертатися!». Ця траса є критичною для доставки швидкопсувального гуманітарного вантажу, який везуть 10 ваших фур. У чаті миттєво починається паніка, водії самовільно планують зупинитися або їхати в об'їзд розбитими сільськими дорогами, що призведе до зриву графіка, пошкодження техніки та псування вантажу.
- **Завдання:** Складіть чіткий алгоритм дій керівника для зупинки паніки та прийняття правильного логістичного рішення. До яких державних інститутів ви звернетеся для верифікації інформації?
- **Очікуване рішення:** Керівник має діяти миттєво та холоднокрівно.
 1. **Блокування паніки:** Негайне повідомлення в чат (великим шрифтом, офіційним тоном): «СТОП ПАНІКА. Інформація не підтверджена. Усім залишатися на затверджених маршрутах до мого особистого розпорядження. Режим радіотиші». Відключення можливості коментування у чаті на 15 хвилин.
 2. **Верифікація (перевірка) інформації:** Звернення виключно до першоджерел: перевірка офіційних сторінок Укравтодору, патрульної поліції регіону, голів відповідних ОВА (Обласних військових адміністрацій). Для швидкості — прямий дзвінок на гарячу лінію поліції (102) для підтвердження статусу мосту.
 3. **Розв'язання:** Якщо інформація виявилася фейком (ІПСО для зриву логістики), опублікувати скріншот з офіційного джерела у чаті, відновити рух та попередити працівника, який розповсюдив фейк, про адміністративну відповідальність. Якщо інформація правдива — надати чітку, безпечну схему об'їзду, погоджену з Укравтодором.

Кейс 2 (Trauma-informed управління інформаційним простором СТО)

- **Ситуація:** У ремонтному цеху великого АТП працює змішаний колектив, серед яких є ветерани бойових дій та переселенці, що пережили обстріли. Один із механіків має звичку під час роботи вмикати на телефоні гучномовні трансляції анонімних YouTube-блогерів, які емоційно (з криками, нецензурною лайкою та апокаліптичними прогнозами) «аналізують» ситуацію на фронті та в державі, поширюючи маніпуляції та "зраду". Цей звуковий фон викликає гострі психологічні реакції (флешбеки, агресію, тремор рук) в інших працівників. Кількість браку в роботі цеху зросла. На зауваження механік відповідає: «Я маю право слухати новини, у нас свобода слова».
- **Завдання:** Як інженер-керівник цеху, вирішіть конфлікт, застосовуючи норми охорони праці та trauma-informed підхід. Як юридично грамотно заборонити споживання токсичного контенту на робочому місці?
- **Очікуване рішення:** Свобода слова одного працівника не повинна порушувати право інших на безпечне робоче середовище. Токсичний контент є таким самим порушенням охорони праці, як і шкідливі випари.
Алгоритм: 1. Бесіда віч-на-віч із порушником. Керівник не сперечається про політику чи правдивість блогера. 2. Аргументація ґрунтується виключно на Правилах внутрішнього трудового розпорядку (ПВТР) та нормах охорони праці: гучні сторонні звуки та маніпулятивний емоційний контент розсіюють увагу колективу, що працює з обладнанням підвищеної небезпеки (підйомники, преси, болгарки). Це створює пряму загрозу життю. Крім того, це порушує психологічну безпеку колег, що пережили травму (trauma-informed аргумент). 3. Впровадження жорсткого правила: будь-який аудіоконтент (музика чи новини) дозволено слухати виключно в навушниках (якщо це дозволяє техніка безпеки на конкретній ділянці) або у кімнаті відпочинку під час перерви. У самій ремзоні — лише робоча комунікація.

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в робочий зошит ключові терміни: *достовірна інформація, дезінформація, ІПСО (інформаційно-психологічна спеціальна операція), Центр протидії дезінформації, медіаграмотність, інформаційна гігієна, критична інфраструктура, фішинг.*
- Описати (тезово) 3 ознаки, за якими можна розпізнати маніпулятивну (фейкову) новину в соціальних мережах (наприклад, емоційні заголовки, анонімність джерела, відсутність посилань на офіційні органи влади).

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Державні та транспортні структури України постійно зазнають кібератак та інформаційних диверсій.

Завдання: Знайдіть у відкритих джерелах інформацію про один відомий випадок розповсюдження дезінформації або кібератаки, спрямованої на логістику чи транспорт (наприклад, злам систем продажу квитків Укрзалізниці, фейкові розсилки від імені Нової Пошти або Мінтрансу). Напишіть коротку аналітичну довідку (0,5 сторінки): якою була мета маніпуляції та як державні інститути чи PR-служби компанії спростували цю загрозу.

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (суворо в контексті спеціальності):

1. *«Диспетчер як фільтр безпеки: роль критичного мислення в управлінні автопарком в умовах інформаційної війни».*
2. *«Екологія корпоративного чату: як заборона на поширення фейків захищає ментальне здоров'я трудового колективу АТП».*

3. *«Держава і транспортний бізнес: співпраця в боротьбі з ІПСО та кіберзагрозами на об'єктах критичної інфраструктури».*

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Розуміння механізмів маніпулювання масовою свідомістю, знання державних інститутів захисту інформації та вільне оперування термінологією медіаграмотності.
- **1.5 бали (37.5%):** Здатність аналізувати кризові ситуації, логічно та оперативно приймати управлінські рішення для блокування паніки на виробництві (застосування алгоритмів верифікації та trauma-informed підходу).
- **1.5 бали (37.5%):** Глибина аналізу реальних кібер-інформаційних загроз у транспортній галузі при виконанні аналітичного завдання; структурованість, оригінальність та переконливість власної позиції у творчому есе.

ТЕМА 7: Прикладні соціологічні дослідження в автомобільній галузі: методологія анкетування, аналіз цільової аудиторії та управління якістю транспортних послуг.

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Розкрити сутність та методологію прикладних соціологічних досліджень. Ознайомити здобувачів освіти з основними етапами підготовки та проведення соціологічного опитування (анкетування, інтерв'ю, фокус-групи), правилами формування репрезентативної вибірки та алгоритмами конструювання соціологічної анкети.
2. **Методологічна:** Сформувати у майбутніх фахівців за спеціальністю «Автомобільний транспорт» навички дата-орієнтованого управління (Data-Driven Management). Навчити застосовувати соціологічний інструментарій для вимірювання індексу лояльності клієнтів (NPS) на СТО, оцінки якості роботи міського громадського транспорту та вивчення внутрішнього клімату в трудових колективах автопарків.
3. **Соціально-адаптивна:** Імплементувати trauma-informed (обізнаний з травмою) підхід до проведення опитувань серед вразливих груп населення та ветеранів. Навчити майбутніх інженерів-керівників формулювати питання так, щоб отримувати об'єктивні дані про потреби працівників чи клієнтів, уникаючи ретравматизації, стигматизації та порушення особистих кордонів респондентів.

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (20 хв):** Актуалізація знань. Соціологія як точна наука. Чому інженерні рішення потребують соціальних даних?
2. **Блок А. Теоретичний блок (40 хв):** Методологія складання анкети. Типологія запитань (відкриті, закриті, напівзакриті, шкальні). Помилки вибірки в транспортних дослідженнях.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (50 хв):** Робота з першоджерелами. Аналіз міжнародних кодексів соціологів (ESOMAR) та прикладів некоректних соціологічних опитувальників.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (50 хв):** Розв'язання фахових задач. Розробка архітектури опитувальника для автотранспортного підприємства. Оцінка потреб клієнтів та працівників.
5. **Підсумковий блок (20 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача багаторівневого домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ СОЦІОЛОГІЧНОЇ МЕТОДОЛОГІЇ

Слово викладача: «Успішне автотранспортне підприємство будується не лише на справних двигунах, а й на глибокому розумінні людської поведінки. Як дізнатися, чому клієнти відмовляються від послуг вашого СТО? Чому на одному маршруті водії працюють роками, а на іншому — звільняються щомісяця? Відповіді на ці питання неможливо знайти в технічних довідниках. Інженер-керівник має володіти інструментами прикладної соціології. Анкетування — це не просто список випадкових питань. Це строгий науковий метод. Неправильно сформульоване питання ("Чи не здається вам, що наші автобуси найкомфортніші?") дасть спотворений результат, на основі якого ви приймете хибне управлінське рішення і втратите прибуток. Мета нашого заняття — навчитися конструювати валідні, етичні та ефективні соціологічні інструменти для транспортного бізнесу».

Таблиця 1. Структура соціологічної анкети в дослідженнях автотранспортної галузі

Блок анкети	Соціологічне призначення	Приклад запитання (Фаховий контекст СТО/АТП)
Вступний блок (Паспортичка)	Встановлення контакту, інформування про мету та анонімність.	«Ми проводимо опитування з метою покращення умов відпочинку водіїв. Ваші відповіді повністю анонімні...»
Блок «розігріву» (Контактний)	Легкі запитання для залучення респондента до процесу (без глибокого аналізу).	«Як часто ви користуєтесь послугами нашої станції технічного обслуговування?»
Основний блок (Змістовний)	Збір ключової інформації. Використання закритих та шкальних запитань (шкала Лікерта).	«Оцініть від 1 до 5 якість комунікації з майстром-приймальником, де 1 — "вкрай незадоволений", 5 — "повністю задоволений".»
Сенситивний блок (Trauma-informed)	Питання щодо дискримінації, стресу, рівня доходів або умов праці. Вимагають обережності.	Замість: «Чи страждаєте ви від стресу через війну?» → Формулювання: «Чи вважаєте ви, що компанія надає достатньо інструментів для психологічного розвантаження після рейсів?»
Соціально-демографічний блок	Збір даних про вік, стать, освіту, статус для сегментації результатів.	«Вкажіть ваш стаж роботи у транспортній галузі: а) до 1 року; б) 1-5 років; в) понад 5 років.»

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте витяги з методологічних рекомендацій щодо проведення соціальних досліджень та визначте типові помилки в комунікації з цільовою аудиторією.

Документ 1: 3 Міжнародного кодексу ICC/ESOMAR з практики проведення соціальних та маркетингових досліджень

«Дослідник повинен завжди поважати права респондентів. Дослідники зобов'язані вживати всіх запобіжних заходів, щоб гарантувати, що респондентам не буде завдано безпосередньої шкоди (включаючи психологічний дискомфорт) в результаті їхньої участі в опитуванні. Питання не повинні містити підказок або нав'язувати думку (уникати сугестивних питань). Дані мають бути деперсоналізовані».

Документ 2: Витяг з реальної (невдалої) анкети для оцінки роботи міського автотранспорту

Питання 1: «Чи погоджуєтесь ви, що нова влада міста значно покращила стан автобусного парку порівняно з попередніми роками?» (Так / Ні).

Питання 2: «Як людина, що має інвалідність, чи стикаєтесь ви зі складнощами при посадці у транспорт?» (Так / Ні).

Питання для експертної дискусії:

1. **Методологічний аспект:** Чому Питання 1 з Документа 2 є класичним прикладом «навідного» (сугестивного) питання? Як воно спотворює соціологічну реальність і чому його результати є невалідними для прийняття рішень інженером?
2. **Етичний аспект (Trauma-informed):** У чому полягає грубе порушення професійної етики у Питанні 2? Як правильно переформулювати це питання, застосовуючи person-first language та об'єктивуючи проблему, а не статус людини?
3. **Аспект конфіденційності:** Чому в корпоративних дослідженнях на транспортних підприємствах (наприклад, опитування механіків щодо корупції керівника цеху) критично важливо забезпечити 100% анонімність, і як інженер-дослідник може це гарантувати технічно?

Еталон відповіді викладача: Питання 1 змушує респондента погодитися із закладеною тезою («значно покращила») — це маніпуляція, результати якої марні для реального аналізу стану автопарку. Питання має бути нейтральним: «Оцініть зміну стану автобусного парку за останній рік». Питання 2 стигматизує респондента і порушує етику (нав'язує роль жертви). Коректне формулювання: «Оцініть рівень інклюзивності та зручності посадкових платформ міських автобусів». Щодо анонімності: якщо механіки не вірять в анонімність, вони дадуть соціально очікувані відповіді (брехню), щоб уникнути звільнення. Інженер має використовувати зовнішні цифрові платформи (Google Forms, SurveyMonkey) без збору електронних адрес та IP, щоб отримати достовірні дані.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ СОЦІО-ІНЖЕНЕРНИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Криза лояльності: Дата-орієнтований підхід на СТО)

- **Ситуація:** Ви — керівник великого сервісного центру (СТО) комерційного транспорту. За останній квартал індекс утримання клієнтів (Retention Rate) впав на 15%. Клієнти-перевізники відмовляються від пролонгації договорів на обслуговування. Внутрішня статистика (швидкість ремонту, якість запчастин) залишилася на високому рівні. Щоб з'ясувати причину, ви вирішили провести соціологічне опитування клієнтів.
- **Завдання:** Розробіть міні-анкету (3 ключові запитання) для виявлення прихованої причини відтоку клієнтів. Які метрики (індекси) ви використаєте? Як ви організуєте розсилку цієї анкети, щоб отримати максимальну кількість відповідей (Response Rate)?
- **Очікуване рішення:** Інженер-управлінець розуміє, що проблема лежить у площині комунікації або супутнього сервісу (оскільки технічні показники в нормі). *Анкета:*
 1. Розрахунок NPS (Net Promoter Score): «З якою ймовірністю від 0 до 10 ви порекомендуєте нашу СТО своїм колегам-перевізникам?»
 2. Шкальне запитання: «Оцініть за 5-бальною шкалою рівень комфорту в зоні очікування та прозорість комунікації з майстром-приймальником щодо вартості робіт».
 3. Відкрите запитання: «Що нам потрібно змінити, щоб ви гарантовано повернулися до нас наступного разу?»*Організація опитування:* Оскільки це комерційні клієнти (B2B), довгі паперові анкети не працюють. Анкета надсилається у вигляді короткого персоналізованого повідомлення у месенджер (через CRM-систему) через 2 години після видачі відремонтованого авто, пропонуючи знижку 5% на наступне обслуговування за проходження опитування.

Кейс 2 (Trauma-informed аудит у трудовому колективі)

- **Ситуація:** На автотранспортному підприємстві, що здійснює евакуацію та перевезення вантажів у прифронтових зонах, зросла кількість мікроконфліктів між водіями, а також випадків дрібних ДТП. Керівництво підозрює масове професійне вигорання та високий рівень прихованого стресу в колективі. Вирішено провести внутрішнє соціологічне дослідження психоемоційного стану працівників, більшість з яких є ветеранами або людьми, що втратили житло.
 - **Завдання:** Спираючись на trauma-informed підхід, поясніть, чому прямі питання на кшталт «Чи маєте ви ПТСР?» або «Чи боїтеся ви їздити у рейси?» є категорично недопустимими. Запропонуйте 2 непрямі, екологічні запитання, які дозволять вам як інженеру зрозуміти реальний рівень втоми та стресу в колективі.
 - **Очікуване рішення:** Прямі питання є інвазивними, вони змушують людину визнавати слабкість (що неприйнятно в суворому чоловічому колективі) і стигматизують її. Респонденти будуть брехати, щоб зберегти роботу, або отримають ретравматизацію. *Алгоритм (непрямі питання):* Інженер-соціолог досліджує не особистість, а умови праці.
1. Замість питання про страх: «Оцініть, наскільки часто існуючі графіки маршрутів дозволяють вам повністю відновити сили між рейсами? (Завжди / Здебільшого / Рідко / Ніколи)».
 2. Замість питання про конфліктність: «Що, на вашу думку, компанія має змінити в організації праці, щоб зменшити напруженість під час передачі зміни між водієм та механіком? (Відкрите поле)». Ці запитання переносять фокус з «проблемної людини» на «організаційні процеси», що викликає довіру, дає об'єктивні дані та береже гідність працівників.

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в робочий зошит ключові терміни: *репрезентативність, вибірка (генеральна сукупність), анкета, фокус-група, шкала Лікерта, NPS (Net Promoter Score), сугестивне питання, анонімність дослідження*.
- Описати (тезово) 3 головні причини, чому клієнт або працівник може давати нещирі (соціально очікувані) відповіді під час соціологічного опитування.

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Ви — аналітик транспортної компанії. Конкурентна служба таксі запустила коротке опитування для клієнтів після поїздки: *"Чи сподобався вам наш швидкий та зручний сервіс?" (Так / Ні)*.

Завдання: Зробіть короткий методологічний аудит цього питання (0,5 сторінки). Поясніть, які три правила конструювання анкет порушено в цьому одному реченні, та запропонуйте валідну (наукову) альтернативу для вимірювання задоволеності пасажирів.

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (у контексті спеціальності):

1. *«Від інтуїції до цифри: чому інженер-управлінець має спиратися на соціологічні дані при прийнятті рішень на АТП».*
2. *«Етика прикладних досліджень: як правильно досліджувати потреби ветеранів у транспортній галузі, не порушуючи їхніх кордонів».*
3. *«Клієнт як джерело інновацій: використання індексу лояльності (NPS) для модернізації роботи станції технічного обслуговування».*

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Розуміння теоретичних концепцій (вибірка, типи питань, валідність) та здатність коректно оперувати соціологічною термінологією під час обговорення.
- **1.5 бали (37.5%):** Логічність, послідовність та аргументованість під час розв'язання практичних кейсів (здатність конструювати валідні інструменти та застосовувати trauma-informed підхід).
- **1.5 бали (37.5%):** Глибина виконання домашнього (аналітичного та творчого) завдання, самостійність суджень, рівень осмислення ролі соціологічних даних в управлінні автотранспортним підприємством.

ТЕМА 8: Державна мова та етика комунікації в інклюзивних колективах (взаємодія молоді та ветеранів).

1. АКАДЕМІЧНА МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ЗАНЯТТЯ

1. **Дидактична:** Дослідити роль державної мови як консолідуючого фактора та основи професійної комунікації в умовах соціальної диверсифікації трудових колективів. Проаналізувати етичні виміри міжпоколіннєвої взаємодії (молодь — ветерани) на виробництві, виявити ключові комунікативні бар'єри (ейблізм, ейджизм, використання сленгу/суржику) та шляхи їх подолання.
2. **Методологічна:** Сформувати у здобувачів освіти за спеціальністю «Автомобільний транспорт» навички управління інклюзивними колективами. Навчити застосовувати інструменти екологічної комунікації для побудови ефективних команд у логістичних хабах та на СТО, де тісно співпрацюють молоді випускники коледжів та досвідчені фахівці з військовим бекграундом.
3. **Соціально-адаптивна:** Імплементувати trauma-informed (обізнаний з травмою) підхід у повсякденну професійну комунікацію. Виховати нульову толерантність до токсичного середовища, навчити майбутніх інженерів трансформувати конфлікт поколінь в інститут взаємного наставництва, створюючи безпечний психологічний простір для реінтеграції ветеранів.

2. ПЛАН ПРОХОДЖЕННЯ ЗАНЯТТЯ (ХРОНОМЕТРАЖ)

1. **Організаційно-вступна частина (20 хв):** Актуалізація теми. Мова та етика як інженерні інструменти побудови надійної команди.
2. **Блок А. Теоретичний блок (40 хв):** Міжпоколіннєва комунікація на автотранспортному підприємстві. Аналіз матриці соціально-психологічних бар'єрів та стандартів інклюзивної мови.
3. **Блок Б. Дослідницький блок (50 хв):** Робота з першоджерелами. Аналіз рекомендацій Міністерства у справах ветеранів України та мовного законодавства.
4. **Блок В. Практичний блок (Кейс-стаді) (50 хв):** Розв'язання фахових соціо-інженерних задач. Медіація конфліктів між молодими фахівцями та ветеранами-водіями/механіками.
5. **Підсумковий блок (20 хв):** Рефлексія, оцінювання відповідей (максимум 4 бали за заняття) та видача багаторівневого домашнього завдання.

3. ХІД ЗАНЯТТЯ

БЛОК А: ТЕОРЕТИЧНА ВІЗУАЛІЗАЦІЯ ТА АНАЛІЗ МІЖПОКОЛІННЄВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Слово викладача: «Сучасне автотранспортне підприємство — це місце зустрічі різних соціальних досвідів. З одного боку, ми маємо 20-річного випускника, який вільно володіє програмним забезпеченням для діагностики електромобілів, але використовує специфічний молодіжний сленг чи англіцизми. З іншого боку — 45-річного ветерана-механіка, який повернувся з фронту, має колосальний практичний досвід, загострене почуття справедливості, але може відчувати невпевненість перед новими цифровими системами. Державна мова та корпоративна етика виступають тим спільним знаменником, який об'єднує ці два світи. Якщо

інженер-керівник допустить ейджизм (дискримінацію за віком) або дозволить молоді знецінювати досвід ветерана через токсичні жарти, підприємство втратить кваліфіковані кадри. І навпаки, створення інклюзивного середовища перетворює різницю потенціалів на потужний двигун розвитку».

Таблиця 1. Бар'єри комунікації між молоддю та ветеранами на АТП і шляхи їх подолання

Тип бар'єра	Прояв у середовищі автомобільного транспорту	Етичний стандарт (Trauma-informed підхід)
Лінгвістичний (Сленг vs Досвід)	Зловживання англіцизмами та незрозумілим IT-сленгом молодими логістами, що викликає роздратування у водіїв старшого покоління.	Уніфікація ділової комунікації. Перехід на чітку, стандартизовану державну мову та професійну термінологію ДСТУ у виробничих процесах.
Ейджизм (Вікова дискримінація)	Упередження молоді: «старші не здатні освоїти нові діагностичні сканери». Упередження ветеранів: «молодь нічого не вміє робити руками».	Запровадження інституту <i>взаємного наставництва</i> (Reverse mentoring). Взаємоповага як базовий KPI працівника.
Сенситивний (Травма досвіду)	Недоречні розпитування молодих слюсарів про бойовий досвід ветерана; знецінення його реакцій на різкі звуки в ремзоні.	Табу на обговорення травматичного досвіду без ініціативи самого ветерана. Використання емпатичної мови (person-first language). Фокус виключно на професійних компетенціях.
Статусно-рольовий	Сприйняття ветерана виключно через призму його пільг або інвалідності, а не як рівноправного інженера чи водія.	Оцінка ефективності за результатами ремонту/логістики. Забезпечення фізичної безбар'єрності робочого місця (підйомники, пандуси) без акцентування на жалості.

БЛОК Б: ДОСЛІДНИЦЬКИЙ АНАЛІЗ ПЕРШОДЖЕРЕЛ

Завдання для слухачів: Проаналізуйте витяги з офіційних рекомендацій щодо комунікації в інклюзивних колективах та зробіть фахові висновки.

Документ 1: З практичного посібника Міністерства у справах ветеранів України «Як спілкуватися з ветеранами: етика та взаємоповага на робочому місці»

«Золоте правило комунікації — "нічого про нас без нас". Спілкуючись із ветераном чи ветеранкою у трудовому колективі, уникайте гіперопіки, жалю або героїзації, що заважає виконувати професійні обов'язки. Не використовуйте кліше та тригерні фрази. Ваше завдання — бачити перед собою насамперед фахівця. Державна мова, ввічливість та дотримання особистих кордонів є основою здорової адаптації людини в цивільне середовище».

Документ 2: З Кодексу корпоративної етики (стандарт Diversity & Inclusion)

«Компанія гарантує рівні права всім працівникам незалежно від їхнього віку, бойового досвіду чи фізичного стану. Мовою внутрішньої ділової комунікації, технічних інструкцій та нарядів є державна мова. Забороняється використання дискримінаційної лексики, ейджизму та мобінгу в будь-яких проявах (як з боку керівництва, так і між колегами)».

Питання для експертної дискусії:

1. **Психологічний аспект:** Що таке «гіперопіка» та «героїзація» в контексті Документа 1? Чому ці, на перший погляд, позитивні явища насправді заважають ветерану повноцінно інтегруватися в роботу СТО або логістичного відділу?
2. **Лінгвістичний аспект:** Яку роль відіграє державна мова (Документ 2) у знятті комунікативної напруги між поколіннями? Як перехід від «гаражного сленгу» до формалізованої ділової комунікації захищає кордони працівників?
3. **Інженерно-управлінський аспект:** Випускник коледжу (21 рік) призначений майстром зміни, де працюють механіки-ветерани (45+ років). Які етичні інструменти він має застосувати, щоб завоювати авторитет, не використовуючи авторитарний тон, але й не втрачаючи керованості цехом?

Еталон відповіді викладача: Гіперопіка або надмірна героїзація виділяють ветерана з колективу, роблять його «інакшим», тоді як головна мета реінтеграції — повернути відчуття норми та рівноправності. Коли молодого майстра змушують постійно «робити знижку» ветерану, це руйнує виробничий процес. Державна мова та єдина технічна термінологія створюють нейтральне, високопрофесійне середовище, де немає місця двозначним жартам чи фамільярності. Для 21-річного майстра секрет успіху полягає в етиці поваги до досвіду: він не має вчити ветерана «крутити гайки», його завдання — оптимізувати процес, забезпечити цех запчастинами та впровадити цифрову звітність. Повага до старшого покоління в поєднанні з бездоганною технічною мовою формує справжній інженерний авторитет.

БЛОК В: РОЗВ'ЯЗАННЯ ФАХОВИХ СОЦІО-ІНЖЕНЕРНИХ КЕЙСІВ (Кейс-стаді)

Кейс 1 (Мовний бар'єр та «Reverse Mentoring» в логістиці)

- **Ситуація:** У логістичному центрі підприємства стався конфлікт. Молодий логіст-маршрутизатор щойно закінчив університет і активно впроваджує нову CRM-систему. Спілкуючись по рації з 50-річним водієм-ветераном, він використовує багато незрозумілих англіцизмів: «заапрувте таск», «скинув локацію в месенджер», «дедлайн поинт». Водій, який звик до традиційної термінології та має певні труднощі з новим смартфоном, відчуває себе приниженим, відмовляється виходити на рейс і звинувачує молодь у неповазі.
- **Завдання:** Як головний інженер з логістики, вирішіть цей конфлікт. Які стандарти комунікації ви запровадите? Як ви використаєте метод взаємного наставництва (reverse mentoring) для інтеграції обох працівників?
- **Очікуване рішення:** Інженер виступає фасилітатором. Помилка логіста — нерозуміння своєї аудиторії; помилка водіїв — опір інноваціям. *Рішення:* 1. **Стандартизація мови:** Керівництво видає наказ про перехід на уніфіковану державну термінологію в робочих комунікаціях (замість «заапрувте таск» — «підтвердіть отримання завдання»). Сленг забороняється під час радіообміну, оскільки це питання безпеки та точності. 2. **Взаємне наставництво:** Керівник об'єднує цих двох працівників у тандем. Молодий логіст бере на себе зобов'язання індивідуально і терпляче навчити ветерана користуватися новим навігаційним додатком (молодь навчає цифровізації). Натомість водій-ветеран проводить для логіста майстер-клас із реальної географії доріг регіону (досвід навчає теорію). Конфлікт перетворюється на синергію.

Кейс 2 (Trauma-informed реакція на нештатну ситуацію в цеху)

- **Ситуація:** У ремонтному цеху СТО під час демонтажу коробки передач 20-річний слюсар-стажер випадково випускає з рук важкий металевий піддон. Лунає дуже гучний, різкий звук удару металу об бетон, схожий на вибух. Механік-ветеран, який працював поруч, інстинктивно падає на підлогу, прикриваючи голову руками (типова реакція на тригер). Стажер, розгубившись і бажаючи зняти напругу, голосно сміється і видає недоречний жарт: «Що, злякався? Війна вже закінчилась!». Ветеран підводиться, кидає інструмент і йде до роздягальні з наміром негайно звільнитися.

- **Завдання:** Застосуйте trauma-informed алгоритм дій управлінця в цій кризовій ситуації. Як провести роботу зі стажером і як повернути ветерана до колективу, зберігши його гідність?
- **Очікуване рішення:** Жарт стажера є грубим проявом емоційної некомпетентності та знеціненням досвіду.
Алгоритм: 1. **Перша дія (Безпека):** Керівник цеху зупиняє роботу стажера, підходить до ветерана в роздягальню, зберігаючи спокійну дистанцію (без дотиків, якщо не дозволено), нормалізує стан: «Це був просто інструмент. Ви в безпеці. Прошу вибачення за цей інцидент». 2. **Санкції та навчання:** Керівник проводить жорстку бесіду зі стажером. Пояснює, що інстинктивна реакція ветерана — це навичка виживання, завдяки якій він живий, а жарти над фізіологічними реакціями є абсолютною червоною лінією компанії. Стажер отримує догану і зобов'язується особисто вибачитися без свідків. 3. **Системні зміни:** Інженер ініціює покриття робочих столів та підлоги в зонах демонтажу спеціальними гумовими матами для мінімізації акустичних ударів, створюючи фізично комфортне та екологічне середовище для всього персоналу.

4. САМОСТІЙНА ТА ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА (ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ)

1. Академічний мінімум (Робота з термінологією):

- Законспектувати в робочий зошит терміни: *інклюзивне середовище, ейджизм, взаємне наставництво (reverse mentoring), trauma-informed communication (комунікація, обізнана з травмою), тригер, емпатія, корпоративна культура*.
- Сформулювати 3 базові правила екологічного спілкування з колегами-ветеранами (відповідно до актуальних рекомендацій соціологів та психологів).

2. Аналітичне завдання (Дослідницький звіт):

Проаналізуйте розділ «Різноманіття та інклюзія» (Diversity & Inclusion) в Етичному кодексі будь-якої великої української або міжнародної транспортної корпорації (дослідіть їхні офіційні сайти).

Завдання: Напишіть коротку аналітичну довідку (0,5 сторінки). Оцініть, чи є в цьому кодексі пункти, що захищають працівників від дискримінації за віком (ейджизму) та чи прописані механізми інтеграції ветеранів. Які механізми ви б додали до цього кодексу як майбутній інженер-керівник?

3. Творче завдання (Есе):

Обсяг: 1-1,5 сторінки формату А4. Теми на вибір (суворо в контексті спеціальності):

1. «Державна мова як фундамент професійної поваги в розмаїтих трудових колективах АТП».
2. «Від конфлікту до синергії: інститут взаємного наставництва між молоддю та ветеранами на транспортному підприємстві».
3. «Trauma-informed інженерія: як створити безпечний психологічний та фізичний простір на СТО».

Критерії оцінювання семінарського заняття (Максимальна кількість балів — 4):

- **1 бал (25%):** Розуміння теоретичних концепцій (інклюзія, ейджизм, екологічна комунікація) та точність використання соціологічної термінології.
- **1.5 бали (37.5%):** Глибока емпатія, логічність та зрілість управлінських рішень під час розв'язання практичних кейсів (вміння застосувати trauma-informed алгоритми для врегулювання конфліктів поколінь).
- **1.5 бали (37.5%):** Якість, самостійність та фахова адаптивність виконання домашнього завдання (здатність розробити власні елементи корпоративного кодексу в есе та аналітичному звіті).