

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
КАФЕДРА СОЦІОЛОГІЇ ТА ПСИХОЛОГІЇ

Курова А.В.

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

для здобувачів вищої освіти факультету психології,
політології та соціології

Одеса
Фенікс
2020

**Рекомендовано навчально-методичною радою
Національного університету «Одеська юридична академія»
Протокол № 5 від «02» липня 2020 року**

Рецензенти:

Кононенко О.І. – доктор психологічних наук, професор, заступник декана з навчально-методичної роботи факультету психології та соціальної роботи ОНУ імені І.І. Мечникова;

Бабчук О.Г. – кандидат психологічних наук, доцент, завідувач кафедри сімейної та соціальної педагогіки і психології ПНПУ імені К.Д. Ушинського.

Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / А.В. Курова – Одеса: Фенікс, 2020. – 79 с.

Навчально-методичний посібник з курсу «Психологія спілкування» розроблено відповідно до навчального плану і складається з лекційного блоку вивчаємої дисципліни, питань та завдань на практичні заняття, питання для підготовки до заліку, завдань для самостійної та індивідуальної роботи, списку рекомендованої літератури. Дисципліна «Психологія спілкування» ознайомить здобувачів вищої освіти з основними підходами, теоретичними концепціями щодо сутності процесу спілкування, допоможе отримати практичні уміння з метою ефективного їх застосування в практичній діяльності, що сприяє формуванню професійної самосвідомості щодо використання психологічних знань у майбутній професії.

Матеріали призначені для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології Національного університету «Одеська юридична академія», які навчаються за спеціальностями «соціологія», «психологія» та «політологія».

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Психологія спілкування» розглядає основні концепти та принципи теорії спілкування, розглядає методологічні проблеми загальної психології та психології особистості у концепті психології спілкування. Також, вивчаються властивості особистості, які допомагають досягти ефективності у процесі комунікації, викладаються актуальні проблеми сучасної психології, основоположні ідеї теорій особистості, особливості пізнавальної, мотиваційної та емоційної сфер особистості, її темпераменту, характеру, здібностей з точки зору теорії комунікації. Значну увагу приділено конфліктам, шляхам їх вирішення, виробленню практичних навичок і вдосконаленню професійних умінь студентів у вирішенні проблемних ситуацій та розв'язанні задач.

У даному курсі розкривається основний зміст «Психології спілкування», як міжгалузевої дисципліни, яка перетинається з загальною психологією, віковою психологією, соціальною психологією, соціологією, політологією, менеджментом, філософією та іншими науками.

Навчально-методичний посібник з навчальної дисципліни «Психологія спілкування» розроблено для психологів, соціологів та політологів, чия професійна діяльність вимагає обізнаності в питаннях комунікації з урахуванням психологічних особливостей особистості. Знання «Психології спілкування» також допоможе ознайомитися з процедурою особистісного самопізнання, збагатити та розкрити потенціал власної особистості.

ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Мета даного навчального курсу полягає в тому, щоб допомогти студентами засвоїти основні теоретичні підходи до вивчення проблем комунікації та спілкування, сформувати навички аналізу змісту комунікаційних актів, навички розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навички збереження комунікативної рівноваги та досягти ефективності в комунікації.

Завдання курсу «Психологія спілкування»:

- Оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності.
- Розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів.
- Вивчити та охарактеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами співрозмовників, ставленням один до одного, сценаріями спілкування.
- Охарактеризувати особливості розуміння співрозмовниками один одного.
- Сформувати у студентів навички аналізу комунікативних актів.
- Розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективної комунікації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні

знати :

- Категорійно-понятійний апарат науки, що існує в даній сфері; синонімічну термінологію у суміжних сферах, що описують комунікативні процеси та їх складові.
- Особливості вербального та невербального спілкування.
- Особливості міміки, жестів, пози та їх інтерпретацію.
- Характеристику та складові ефективної комунікації.
- Види міжособистісних відносин та особливості їх функціонування.

вміти:

- Вибирати джерела та канали інформації, систематизувати та обробляти інформацію.
- розуміти монологічне повідомлення в рамках визначеної сфери й ситуації спілкування; будувати діалог за змістом тексту; робити записи, виписки, складання плану тексту, письмове повідомлення, що відображає певний комунікативний намір.

- у процесі роботи зі структурованою інформацією, відповідно до визначеної мети діяльності, виявляти зв'язки між елементами інформаційного матеріалу на підставі відомостей про тип та характеристики визначеної системи комунікації встановлювати їх відповідність (невідповідність) мети діяльності;
- У виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння з урахуванням визначеного місця окремих соціо-культурних елементів у культурному контексті; інтегрувати власну діяльність у культурне оточення.
- Визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування (використання) засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією
- Розробляти процедуру і техніку психолого-педагогічного спілкування з метою запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів
- Підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей
- Забезпечувати можливості розвитку та формування особистості з урахуванням різних умов спілкування
- Підбирати методики ділових бесід і проведення переговорів; застосовувати психологічні методи проведення ділових бесід, переговорів у роботі з персоналом
- Аналізувати ефективність спілкування, виявляти оптимальні умови спілкування, встановлювати адекватні міжособистісні стосунки в різних ситуаціях спілкування

Методи проведення занять: лекції, практичні заняття, психологічні ігри та тренінги, самостійна робота.

Форма контролю: залік.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ теми	Види занять	Лекційні заняття (год.)	Практичні заняття (год.)	Самостійна робота (год.)
	Тема			
1.	Загальна характеристика спілкування. Функції, види та способи спілкування. Засоби спілкування.	2	2	4
2.	Ефективність спілкування. Фактори та властивості особистості, які її обумовлюють.	2	4	4
3.	Форми впливу на партнерів спілкування. Маніпуляція.	2	2	4
4.	Комунікативні емоційні стани.	2	2	4
5.	Вікові та гендерні особливості спілкування.	2	4	6
6.	Міжособистісні відносини та взаєморозуміння.	4	4	8
7.	Психологія конфліктів.	2	2	6
8.	Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове спілкування.	2	2	6
9.	Психодіагностичні методики в психології спілкування.	2	2	4
Всього		20	24	46

ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Загальна характеристика спілкування. Функції, види та способи спілкування. Засоби спілкування.

План

1. Загальна характеристика спілкування, як процесу.
2. Функції та цілі спілкування
3. Види спілкування
4. Засоби спілкування
5. Невербальні засоби спілкування

Визначення поняття «спілкування» як складного та багатогранного процесу, який одночасно може виступати як процес взаємодії індивідів, так само як і інформаційний процес, і як відношення однієї людини до іншої, а також як процес співчуття та взаєморозуміння один одного.

Не всі види комунікації є спілкуванням, але будь-яке спілкування є приватним видом комунікації.

Спілкування – це особливий вид комунікації, специфічний для високорозвинутих живих істот, в тому числі для людини. Під «комунікацією» розуміється зв'язок, взаємодія двох систем, в процесі якої від однієї системи до іншої передається сигнал, який несе інформацію».

Комунікація властива і технічним системам, і взаємодії людини з машиною, і взаємодії людей. Останній вид і відноситься до спілкування. При взаємодії людей комунікація отримує новий якісний зміст.

Питання про витоки спілкування досі залишається дискусійним. По перше, дискусійне питання про те, чи є потреба в спілкуванні (або комунікативна потреба) як специфічна потреба, відмінна від інших соціальних або духовних потреб, або ж за неї приймають різновиди останніх. По друге, якщо потреба в спілкуванні все такі існує, то чи є вона уродженою (базовою) або вторинною, тобто формується в онтогенезі в процесі соціалізації дитини.

Історія вивчення поняття «спілкування» у працях Б.Ф. Ломова, А.А. Леонтьєва, Г.М. Андрєєвої, М.І. Лісіна, М.С. Кагана, А.І. Волкової, В.Н. Куніциної та інших.

Потреба в спілкуванні, як придбане в онтогенезі знання про засоби та шляхи задоволення різних потреб через контакт з іншими людьми (за М.І. Лисіною). Ієрархічна структура комунікативних потреб.

Функції та цілі спілкування. Цілі спілкування можуть бути функціональними і об'єктними. Функціональними цілями спілкування можуть бути:

- надання допомоги іншій людині;
- отримання допомоги;
- пошук партнера для бесіди, спільної гри, діяльності і т. д. (тобто партнера для взаємодії);
- пошук людини, від якого можна отримати розуміння, співчуття, емоційний відгук, похвалу;
- самовираження (спілкування з тими, хто дає можливість проявити силу, розум, здібності, вміння);
- залучення іншого (інших) до своїх або загальнолюдським цінностям
(Виховання, навчання);
- зміна думки, наміри, поведінки іншої людини.

Об'єктні цілі пов'язані з вибором партнера по спілкуванню. Провідними мотивами спілкування є: у дівчат - бажання поділитися різними думками і переживаннями, а також цікавість; у юнаків - спільність інтересів і справ.

Види спілкування: пряме, непряме; цільове, інструментальне; вербальне, невербальне, проксимальне; міжособове, міжгрупове; ритуальне, маніпулятивне, гуманістичне; короткочасне, довготривале.

Психічний контакт між людьми може бути безпосереднім та опосередкованим. Електронні засоби спілкування. Правила ефективного спілкування через електронні засоби.

Засоби спілкування: мовленнєві (монолог, діалог) та немовленнєві (міміка, жести, дії). Мовлення як процес використання мови для спілкування людей. Мова як сукупність звукових, словникових, граматичних засобів вираження думки. Властивості комунікації: інформаційна, емоційна сторони та волевиявлення співрозмовника.

Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте основні вимоги до партнерів по спілкуванню.
2. Дайте визначення основних невербальних засобів спілкування.
3. Спілкування як цінність.
4. Відмінність понять «спілкування» та «комунікація».
5. Мова, як вербальний засіб спілкування.
6. Потреба в спілкуванні як одна з головних соціальних потреб особистості.

Тема 2. Ефективність спілкування. Фактори та властивості особистості, які її обумовлюють.

План

1. Зовнішні фактори спілкування.
2. Стили спілкування.
3. Властивості особистості, які впливають на ефективність спілкування.

Ефективність спілкування визначається багатьма факторами: зовнішніми та внутрішніми. Серед зовнішніх факторів виокремлюють: обставини спілкування (офіційні або інтимні), наявність спільного тезауруса, психологічні характеристики співрозмовника (соціальний статус, вікові та гендерні особливості, властивості темпераменту та характеру, мотиви та психологічні настанови). Серед внутрішніх факторів визначають власні психологічні характеристики (тактовність, здатність до емпатії, спостережливість, авторитет, характер та темперамент).

Поняття про «рефлексивне» слухання, як процес в якому партнери перевіряють та уточнюють своє розуміння отриманої інформації. 4 типи активних відповідних реакцій, які забезпечують «рефлексивне» слухання: 1) з'ясування; 2) перефразування; 3) відображення емоцій та почуттів; 4) резюмування.

З'ясування - це звернення до співрозмовника з метою уточнення його слів, власного розуміння і т. д. Перефразовування - це переформулювання того, що повідомляють своїми словами для перевірки розуміння або ж з метою спрямування розмови в потрібну сторону (так як перефразування може зачіпати не все

повідомлення, а тільки його частину). Перефразування може допомогти не тільки слухачу, але і тому, хто говорить краще зрозуміти, що ж він хотів сказати і що він в дійсно сказав.

Відображення емоцій і почуттів партнера направлено на з'ясування правильності його емоційного стану. Для мовця це показує, що його розуміють, а слухач усвідомлює суть того, що відбувається. Резюмування - це підведення підсумків основних ідей і почуттів мовця.

Рефлексивне слухання ефективно тільки в тому випадку, якщо воно базується на емпатійному слуханні, тобто якщо ми спочатку спробували зрозуміти, почути співрозмовника.

Характеристики гарного та поганого слухача: зосередженість, розуміння, запам'ятовування, оцінка, емпатична реакція.

Манери (стилі) спілкування: 1) спільна творчість; 2) дружні відносини; 3) загравання; 4) залякування; 5) дистанціювання; 6) ментор.

В. А. Кан Калік описав наступні стилі спілкування:

1. «Спільна творчість»: ставляться загальні для людей, що спілкуються мети, рішення відшукуються спільними зусиллями.
2. «Дружнє розташування»: заснований на щирому інтересі до особистості партнера по спілкуванню, шанобливе до нього відношенні, відкритості контактам.
3. «Загравання»: заснований на прагненні завоювати помилковий, дешевий авторитет у партнера по спілкуванню, сподобатися аудиторії.
4. «Залякування»: слідство невпевненості особи з більш високим статусом, ніж у партнера по спілкуванню, або ж результат невміння організувати спілкування на основі продуктивної спільної діяльності. Таке спілкування жорстко регламентовано, загнано в формально-офіційні рамки.
5. «Дистанціювання» - цей стиль має різні варіації, але складається в підкресленні відмінностей між партнерами по спілкуванню, і ця різниця пов'язана зі службовим, соціальним становищем, віком і т. д.
6. «Менторство»: різновид попереднього стилю, коли один з партнерів («бувалий») приймає на себе роль наставника і розмовляє з іншим авторитетним тоном «зверху».

Манера спілкування багато в чому залежить від того, з ким спілкуєшся, який у нього вік, стать, соціальний статус.

Фактори та властивості особистості, які обумовлюють ефективність спілкування: екстраверсія, емпатія, толерантність, мобільність.

Фактори та властивості особистості, які негативно впливають на ефективність спілкування: інтроверсія, конфліктність, агресивність, сором'язливість, боязкість та ригідність.

Психологічний портрет суб'єкта ускладненого спілкування. Ускладнення в реалізації структурних компонентів спілкування (перцептивний, емоційний, комунікативний, інтерактивний).

Питання для самоконтролю:

1. Що для Вас означає «вміння слухати співрозмовника»?
2. Як пов'язані конфліктність та агресивність?
3. Дайте визначення «соціального боягузтва».
4. Дайте психологічний портрет суб'єкта ускладненого спілкування.
5. Як пов'язані емпатійність та толерантність зі стилями спілкування?

Тема 3. Форми впливу на партнерів спілкування. Маніпуляція.

План

1. Неімперативні форми впливу на особистість
2. Переконавання як форма впливу на прийняття рішення
3. Внутрішнє переконання
4. Імперативні форми впливу
5. Маніпуляція як стиль спілкування

Вплив на партнера по спілкуванню може здійснюватися навмисно або ненавмисно. Навмисний вплив здійснюється для чогось або задля чогось, тобто має свою ціль. А ненавмисний вплив здійснюється чомусь, тобто має лише причину (наприклад, очарування співрозмовника).

Неімперативні прямі форми впливу:

- ◆ Прохання. Воно має більший вплив на наміри суб'єкта, якщо чітко та ввічливо сформульоване та супроводжується

повагою до співрозмовника, який має право відмовити вам, якщо виконання прохання створює йому якісь незручності.

Відомий французький композитор Мішель Легран якось сказав: «Це ненормально, коли ти робиш те, про що тебе не просять. Лінь - це нормальний стан ». Ця форма зовнішньої ініціації мотиваційного процесу суб'єкта використовується в тому випадку, коли не хочуть надавати впливу офіційний характер або коли хтось потребує допомоги.

◆ Пропозиція (порада). «Можна дати іншому розумну пораду, але неможливо навчити його розумній поведінці» (Ф. Ларошфуко).

Запропонувати комусь щось - значить представити на обговорення це як відому можливість (варіант) вирішення проблеми. Ухвалення суб'єктом запропонованого залежить від ступеня безвиході становища, в якому він знаходиться, від авторитетності особи, яка пропонує, від привабливості запропонованого, від особливостей особистості самого суб'єкта. Так, стосовно до темпераменту людини відзначають наступне: холерик на пропозицію швидше відповість опором, сангвінік виявить до нього цікавість, меланхолік відповість уникненням, а флегматик - відмовою або затягуванням часу, так як йому потрібно розібратися в реченні.

◆ Переконавання – це метод впливу на свідомість особистості через звернення до її власного критичного судження. Основні компоненти переконання: хто переконує («комунікатор»), що говорить (повідомлення), яким чином (засіб передавання повідомлення) та кому говорить (аудиторія).

Переконання апелює до аналітичного мислення, при якому перФ володіють сила логіки, доказовість і досягається переконливість доводів. Переконавання як психологічний вплив має створювати у людини переконаність у правоті іншого і власну впевненість у правильності прийнятого рішення.

◆ Похвала як схвальний відгук про співрозмовника, висока оцінка його труда або вчинку.

◆ Підтримка та утішання співрозмовника, допомогти йому позитивно сприймати себе та власну поведінку.

Зовнішнє нав'язання розуміється як психологічний вплив однієї людини (сугестора) на іншу людину (сугерента), який

здійснюється за допомогою мови та невербальних засобів спілкування та відрізняється зниженою аргументацією зі сторони сугестора та низькою критичністю при сприйнятті сугерентом.

Три форми зовнішнього нав'язання: сильне умовляння, тиск та емоційно-вольовий вплив. Розрізняють навмисне та ненавмисне нав'язання; пряме (відкрите) та непряме.

Імперативні прямі форми впливу:

- ◆ Наказ, вимога, заборона.
- ◆ Примушення

Дисциплінарні форми впливу: усне та письмове попередження, усна та письмова догана, покарання.

Погрози, шантаж.

Критика як обговорення чого-небудь з метою надати оцінку, знайти або вказати недоліки.

Види психологічного протистояння впливу: контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, відхилення, психологічна самооборона, ігнорування, конфронтація, відмова.

Маніпуляція як приховане від адресата спонукання його до зміни відношення стосовно чогось, приймання рішення або виконання дій, необхідних для досягнення маніпулятором власної мети.

Основні засоби (шляхи) маніпуляційного впливу.

Лестощі, підлецування як шлях досягти чийогось позитивного ставлення, прихильності.

Маніпуляційний (макіавеллічний) тип особистості.

Питання для самоконтролю:

1. До якого типу впливу на особистість можна віднести внутрішнє переконання?
2. Які Ви знаєте дисциплінарні форми впливу?
3. Психологічні способи захисту від впливу.
4. Охарактеризуйте маніпулятивне спілкування.
5. Психологічні прийоми впізнавання брехні.
6. Охарактеризуйте макіавеллічний тип співрозмовника.

Тема 4. Комунікативні емоційні стани.

План

1. Веселощі, сум'яття та розгубленість.
2. Сором, як один із проявів сильного збентеження.
3. Провина, як процес відчуття незадоволення собою.
4. Причини та основні прояви гніву.

Спілкування пов'язане з емоціональною реакцією суб'єктів спілкування на отриману інформацію, на різні форми впливу та на прояв власних почуттів один до одного.

Комунікативні емоційні стани:

◆ Веселощі.

Веселощі визначається як безтурботно-радісний настрій, що виражається в схильності до забав, сміху. Однак не всяка забава викликає емоцію веселощів. Забавою може бути і серйозна гра (наприклад, в шахи), і взагалі будь яке цікаве проведення часу. Коли ж говорять про веселощі, то мають на увазі особливий вид забави, пов'язаний з жартами, дурощами, з дивними, пустотливими, дурними витівками, несерйозним поведінкою. Така поведінка пов'язана з гумором.

◆ Розгубленість.

◆ Збентеження, незручність. Причини, які їх викликають.

У маленьких дітей збентеження виникає без видимої причини, при зверненні до них незнайомих людей. У дорослих збентеження виникає в результаті розбіжності між тим, як людині хочеться виглядати, і тим, як він дійсно виглядає при несподіваній, крім його бажання, і недоречною ситуації, коли він «втрачає своє обличчя».

Прояви збентеження. коли сумні люди дивляться в бік від інших або опускають очі, а малюки ховаються за сукню чи спідницю матері; при цьому деякі з них крадькома поглядають на смуту їх людини. Характерним для збентеження вважається наявність легкої посмішки, що пробігає по обличчю людини, або нервового і дурного сміху (у чому проявляється відмінність від сорому), а також порушення плавності рухів і мови

◆ Сором, як один із проявів сильного збентеження, який виникає від усвідомлення негожого вчинку або потрапляння в принизливу ситуацію. Основні причини виникнення сорому. Прояви сорому в онтогенезі.

Одним з проявів збентеження є сором. Про нього писав ще Аристотель в «Риторичі» (гл. VI, параграф 1): сором - це таке неприємне почуття, яке веде до дурної слави. Він зазначив важливий момент в розумінні природи сорому: ніхто не соромиться немовлят і тварин, і сором, що відчувається нами в присутності інших людей, розміряється з тою повагою, яку ми маємо до їхньої думки.

◆ Провина. Сутність провини, як процес відчуття незадоволення собою, пов'язаного із розумінням людиною неузгодженості між власною поведінкою та загальноприйнятими нормами моралі. Структура провини: вербально-оцінювальна реакція або каяття, та вегетативно-вісцеральна реакція із болісними та доволі стійкими переживаннями.

◆ Зневага як один із проявів відчуття ворожості.

◆ Образа.

◆ Гнів. Причини та види прояву гніву.

Гнів може бути викликаний особистою образою, обманом і іншими моральними причинами, особливо якщо вони несподівані для суб'єкта. Але найчастіше причиною гніву є фрустрація, значна перешкода до досягнення якоїсь мети. Тому у дитини вже з перших днів життя може виникати рефлекторний приступ гніву стисненням рухів.

Гнів виникає поступово з ланцюжків негативної поведінки, коли двоє людей стають на стежку взаємних звинувачень.

◆ Журба як наслідок втрати людиною чогось або когось значущого, важливого для неї. Основні стадії переживання горя.

◆ Страх.

Питання для самоконтролю:

1. Поясніть відмінність між розгубленістю та збентеженням.
2. Наведіть приклади прояву гніву в онтогенезі.
3. Яка внутрішня структура провини?
4. Шляхи подолання гніву. Керування гнівом.
5. Приклади відчуття страху. Його прояви в комунікації.

Тема 5. Вікові та гендерні особливості спілкування.

План

1. Вікові особливості спілкування (в різні періоди розвитку особистості).
2. Вікові особливості комунікативних властивостей особистості.
3. Гендерні відмінності в спілкуванні.
4. Статеві відмінності соціальної перцепції.

Особливості спілкування у різних вікових періодах розвитку особистості:

- ◆ Діти раннього віку мають чітко виражену потребу спілкування з батьками, особливо з мамою, саме тому відсутність такого спілкування протягом 5-6 міс призведе до негативних здвигів у психіці дитини.
- ◆ Діти дошкільного віку серед головних потреб мають велику потребу у спілкуванні із однолітками. А доросла людина для дитини 5 років – це об’єкт великої поваги, поважливого ставлення та спілкування з ним має велике пізнавальне значення. Для дитини 6-7 років доросла людина - це старший друг, від котрого дитина чекатиме взаєморозуміння та співчуття. Основні етапи розвитку спілкування дошкільнят:
 - емоційно-практична форма спілкування (2-4 роки);
 - ситуаційно-ділова форма спілкування (4-6 років);
 - внеситуаційно-ділова форма спілкування (6-7 років).
- ◆ Діти молодшого шкільного віку найголовнішим вважають спілкування із однолітками із найближчого кола, саме тому часто говорять про «вчимося разом», «ми сусіди».
- ◆ Спілкування в підлітковому віці (11-13 років) характеризується бажанням допомогти другу. Обираючи собі друзів вже користуються такими принципами відбору як «чесний», «сміливий», «гарний футболіст» та інше. Саме в цьому віці період спілкування із батьками зазнає серйозних перешкод, тому що підлітки впевнені, що «все рівно їх не зрозуміють». У деяких підлітків, навпроти, з’являється «потреба у довірчому спілкуванні із дорослими.
- ◆ Спілкування у юнацькому віці полімотивоване.

◆ Спілкування у похилому віці характеризується звуженістю сфери спілкування.

Вікові особливості комунікативних властивостей особистості:

- ◆ Вікові особливості інтроверсії-екстраверсії;
- ◆ Вікові особливості сором'язливості.

Гендерні особливості психіки суттєво впливають на спілкування. Дівчата мають більшу потребу в спілкуванні та виявляють більше довіри до добрих слів.

Значимість спілкування для чоловіків та жінок. Відношення до спілкування у жінок характеризується потребою у подрузі, у чоловіків – у прагненні зайняти своє місце в колективі. Жінки більше ніж чоловіки мають потребу у інтимних (довірчих) відносинах з представниками іншого полу (чоловіком, сином, коханцем). Саме завдяки ним, вони придбають усвідомлення власної значущості.

Гендерні особливості соціальної перцепції та особливості кола спілкування у жінок та чоловіків.

Гендерні відмінності у використанні вербальних та невербальних засобів спілкування. Відмінності чоловічого та жіночого стилів спілкування.

Питання для самоконтролю:

1. Особливості спілкування дошкільнят (із прикладами).
2. Вікові особливості спілкування у підлітковому віці. Перехідний вік.
3. В чому полягає важливість спілкування для чоловіків та жінок?
4. Основні вимоги при виборі партнерів для ігор у дітей шкільного віку.
5. Як відрізняються коло спілкування у жінок та чоловіків?
6. В чому полягають гендерні особливості у використанні вербальних засобів спілкування.
7. Гендерні особливості у використанні невербальних засобів спілкування.
8. Особливості спілкування через Інтернет.

Тема 6. Міжособистісні відносини та взаєморозуміння.

План

1. Міжособистісні відносини та їх класифікація.
2. Остракізм та ізоляція.
3. Міжособистісні відносини (стадії розвитку).
4. Види міжособистісних відносин.

Міжособистісні відносини – це відносини, які існують між окремими особистостями. Вони часто супроводжуються переживанням емоцій, виражають внутрішній світ особистості.

Міжособистісні відносини поділяються на:

- ◆ Офіційні/неофіційні;
- ◆ Ділові/особистісні;
- ◆ Раціональні/емоційні;
- ◆ Субординальні/паритетні.

Афіліація – потреба особистості, яка проявляється в його бажанні та прагненні бути з іншими людьми, встановлювати та зберігати позитивні відносини з ними. Виділяють позитивну сторону (прагнення до прийняття) та негативну сторону (страх бути знехтуваним, відкинутим) афіліації.

В залежності від тісноти спілкування, розрізняють:

- ◆ Знайомство;
- ◆ Приятельські відносини: симпатія та антипатія;
- ◆ Прив'язаність та дружба;
- ◆ Любов;
- ◆ Пристрасне кохання;
- ◆ Ворожнеча;
- ◆ Заздрість;
- ◆ Ревнощі;
- ◆ Почуття вдячності;
- ◆ Повага;
- ◆ Піклування про інших (альтруїзм);
- ◆ Егоїзм.

Остракізм, як неприймання або знехтування людини оточуючими.

Ізоляція як відсутність зв'язків із оточуючим середовищем, це ситуація, а не психічний стан. *Усамітнення* як добровільний відхід від контактів з оточуючими людьми. Воно залишає за

особистістю можливість припинення цієї ситуації та є нормальною умовою розвитку та становлення особистості.

Самотність як епізодично виникаюче гостре відчуття неспокою та напруги, яке пов'язане із незадоволеним прагненням мати дружні або інтимні стосунки. Причини виникнення самотності.

Встановлення *взаєморозуміння* між співрозмовниками є суттєвою умовою успішного спілкування. Створення взаєморозуміння проходить декілька етапів: виникнення першого враження від співрозмовника, вивчення та розуміння його, забезпечення розуміння себе своїм співрозмовником, зближення поглядів та позицій, підтримка взаєморозуміння.

Перше враження це певна думка про майбутній об'єкт спілкування, ставлення на його сприйняття. Основні причини суб'єктивності цього враження (стадія перед спілкуванням).

Сприйняття іншої людини (соціальна перцепція) означає сприйняття її зовнішніх ознак, співвідношення їх з власними особистісними характеристиками та інтерпретація її вчинків згідно цього сприйняття. Важливість соціальної перцепції полягає в тому, що базуючись на образі, який виник при знайомстві, ми будуємо подальше спілкування з цією людиною. До фокусу нашої уваги потрапляють не всі ознаки, а найголовніші для нас (зовнішність, характер, поведінка), а інші, ті, що не потрапили, будуть домислюватися. Це домислювання базується на ефекті ореолу, ефекті новизни та первинності, а також ефекті стереотипізації.

Ефект ореолу проявляється в приписуванні людині, про яку ми склали позитивне враження, тих позитивних ознак, котрі в даний момент не спостерігаються.

Ефект новизни та первинності полягає в тому, що перше враження від людини сильніше, ніж наступне. Саме тому важливо позитивне перше враження.

Ефект стереотипізації полягає в тому, що судження про особистість робиться за рахунок власного обмеженого минулого досвіду або стійких поглядів іншої людини. Стереотипізація – це ідентифікація особистості як приналежної до певної групи з притаманними їй характеристиками.

Самопрезентація як подача себе з позитивної сторони для досягнення власної мети. Розрізняють: залякування, орієнтація на приклад (поведінка-взірець), прохання та інграціяцію.

Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте дружні відносини. Симпатії та антипатії.
2. В чому різниця між коханням та псевдо-коханням?
3. Відчуття ревнощів як саморуйнівних для міжособистісних відносин.
4. Сприйняття партнера по спілкуванню та створення першого враження про нього.
5. Самопрезентація як важлива компонента комунікації.

Тема 7. Психологія конфліктів.

План

1. Конфліктні ситуації та конфлікти
2. Фази розвитку конфліктів
3. Можливі виходи із конфлікту
4. Агресивна поведінка як прояв конфронтації

Слід розрізняти конфліктні ситуації та конфлікти. Конфліктні ситуації – це поява розбіжностей, тобто зіткнення бажань, інтересів, поглядів. Вона виникає при дискусії, суперечці. Конфлікт – це взаємні негативні відносини, які виникають при зіткненні бажань, поглядів; це обтяжені емоційною напругою розбіжності між людьми.

Фази розвитку конфлікту: конструктивна та деструктивна. Конструктивна фаза характеризується власним незадоволенням або претензіями до опонента. Вона проявляється в емоційному забарвленні мовлення, ігноруванні реакцій партнера, прийнятті закритої пози, відведенні погляду та інше. При цьому бесіда залишається в рамках звичайної, опоненти контролюють себе.

Деструктивна фаза починається тоді, коли взаємна незадоволеність опонентів перетинає деяку критичну межу і спілкування стає неконтрольованим.

Результат конфліктних ситуацій: попередження конфлікту (прийняття вербальних та невербальних заходів, спрямованих на

недопущення ескалації конфлікту), втеча від конфлікту (втеча від конфлікту через нестачу часу або несвоєчасної дискусії), згладжування або його припинення (згладжування як прийняття рішення «лише на даний момент»), компроміс (прийняття рішення, яке якомога найбільше задовольняє сторони), виникнення конфронтації (жорстке протистояння сторін, коли жодна не згодна поступитися), примусення (це тактика примусової згоди).

Агресивна поведінка, як прояв конфронтації. Пряма/непряма фізична агресія. Пряма/непряма вербальна агресія. Агресивність – це схильність людини вирішувати конфліктні ситуації за допомогою агресивної поведінки.

Виходячи з обраного людиною при конфронтації способу поведінки, виділяють фізичну і вербальну агресію. І та і інша може бути прямою і непрямою. Пряма фізична агресія виражається в фізичному впливі на іншу людину (напад, перешкоджанні здійсненню будь-яких дій). Непряма фізична агресія виражається в ламанні предметів, стукання по столу кулаком, грюкання дверима при догляді з приміщення. Пряма вербальна агресія - це словесну образу людини, висловлюване йому особисто, а непряма вербальна агресія - за його спиною (в розмові з іншими людьми, які не брали участь в конфлікті).

Пряма і непряма фізична агресія більше притаманна особам чоловічої статі, а вербальна агресія, особливо непряма, особам жіночої статі.

Залежно від спрямованості агресивної поведінки розрізняють гетероагресію (спрямованість на інших) і аутоагресію (спрямованість на себе, самозвинувачення і самопокарання).

Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте поняття «конфліктна ситуація».
2. Чим характеризується латентна фаза конфлікту?
3. Наведіть приклади психологічної допомоги виходу із конфлікту.
4. Конфлікти на роботі – психологічні поради їх уникання.

Тема 8. Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове спілкування.

План

1. Загальні відомості про публічні виступи.
2. Методи інформування.
3. Ділове спілкування та його основні характеристики.

До публічних виступів належать лекції, доповіді, повідомлення, пов'язані з передачею інформації більш менш широкій аудиторії. При цьому виникає психологічний контакт.

Перед виступаючим стоїть завдання викласти свій матеріал таким чином, щоб викликати інтерес у слухачів, полегшити їм розуміння інформації, що повідомляється і сприяти кращому її запам'ятовуванню. Для цього потрібно дотриматися ряд принципів інформування.

Довіра. Аудиторія буде охочіше слухати оратора, якщо він викликає у неї симпатію і довіру. Для отримання кредиту довіри оратору необхідні знання (досвід), достовірність використовуваної інформації і особливі особисті якості.

Інтелектуальна стимуляція. Аудиторія більш схильна прислухатися до інтелектуально стимулюючої інформації. Такою вона буде, якщо вона нова для слухачів і відповідає їх потреби в знаннях.

Креативність, т. Е. Здатність людини генерувати нові ідеї та оригінальні ідеї і точки зору. Аудиторія більш здатна сприймати, розуміти і запам'ятовувати інформацію, при викладі якої використовується творчий підхід.

Принципи інформування: довіра, інтелектуальна стимуляція, креативність, актуальність та розміщення акцентів.

Методи інформування: розповідь, опис, визначення слів, пояснення процесів та роз'яснення.

Вербальна та візуальна адаптація для досягнення успіху публічного виступу. Типові помилки ораторів. Рекомендації до ораторських виступів.

Ділове спілкування поділяється на:

- ◆ Ділова бесіда (переговори, прийом відвідувачів);
- ◆ Ділові сперечання;
- ◆ Ділова розмова по телефону;
- ◆ Ділові збори та наради.

Переговори як комплекс різних видів діяльності. Етапи переговорів:

- підготовчий етап.
- ведення розмови. Типові помилки під час ділової бесіди.
- аналіз бесіди що тільки відбулася.

Корисні поради для керівників щодо помилок під час прийому відвідувачів.

Ділове спілкування по телефону складається з таких етапів: взаємне представлення, введення співрозмовника у справу, обговорення ситуації, заключне слово.

Рекомендації щодо використання телефону в професійній діяльності.

Важливим аспектом професійної діяльності є ділові збори та проведення нарад. Перед проведенням наради рекомендовано: підготувати порядок денний, вирішити хто буде присутнім на нараді, вирішити хто буде головними доповідачами.

Рекомендації щодо спілкування під час проведення наради та після її завершення.

Стилі керівництва. Класифікації стилів керівництва за К.Левіном:

- ◆ Автократичний/авторитарний;
- ◆ Демократичний;
- ◆ Ліберальний.

Риси характеру, притаманні авторитарній особистості за Адорно.

Ефективність різних стилів керівництва.

Питання для самоконтролю:

1. Вербальна та візуальна адаптація виступу. Поради та рекомендації.
2. Психологічні поради оратору.
3. Які основні вимоги до проведення ділових нарад?
4. Охарактеризуйте основні стилі керівництва.

Тема 9. Психодіагностичні методики в психології спілкування.

План

1. Методика «Потреба в спілкуванні».

2. Методика «Мотивація афіліації».
3. Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів.

Викладач розповідає про важливу роль психодіагностичних методик, про їх використання в психології взагалі, роблячи акцент на психологію спілкування. На лекційному занятті розглядаються (вивчаються) наступні методики за вибором:

◆ *Методика «Потреба в спілкуванні» розроблена Ю.М. Орловим (1978).*

Інструкція

Зараз вам прочитають низку тверджень. Якщо ви з ними згодні, то поруч з номером положення напишіть на своєму листочку «так», якщо не згодні, напишіть «немає».

Текст опитувальника (перелік тверджень)

1. Мені подобається брати участь в різного роду урочистостях.
2. Я можу придушити свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.
3. Мені подобається виявляти будь-кому свою прихильність.
4. Я більше зосереджений на придбанні впливу, ніж дружи.
5. Я відчуваю, що в ставленні до моїм друзям у мене більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіх свого товариша, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.
8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся поміж товаришів по роботі.
9. Мої друзі мені ґрунтовно набридли.
10. Коли я роблю погану роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснута до стіни, я говорю лише ту частку правди, яка, на мою мені-ню, не зашкодить моїм друзям і знайомим.
12. У важкій ситуації я більше думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене такий стан, що я можу захворіти.

14. Мені приємно допомагати іншим, якщо навіть це доставить мені значні клопоти.
15. З поваги до друга я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він не правий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі розповіді, ніж розповіді про кохання.
17. Сцени насильства в кіно вселяють мені відразу.
18. На самоті я відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли я перебуваю серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю в житті є спілкування.
20. Мені шкода покинутих собак і кішок.
21. Я вважаю за краще мати поменше друзів, але більше мені близьких.
22. Я люблю бувати серед друзів.
23. Я довго переживаю сварки з близькими.
24. У мене точно більше близьких людей, ніж у багатьох інших.
25. У мені більше прагнення до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власним інтуїції та уяві в думці про людях, ніж судження про них інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному благополуччю і престижу, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. По відношенню до мене люди часто невдячні.
30. Я люблю розповіді про безкорисливу дружбу і кохання.
31. Заради друга я можу пожертвувати всім.
32. У дитинстві я входив в одну «тісний» компанію.
33. Якби я був журналістом, мені подобалося б писати про дружбу.

Обробка результатів

Ключ до опитувальником. Відповідь по кожному пункту оцінюється в 1 бал. Бали проставляються тільки при відповіді «так» за наступними пунктами: 1, 2, 7, 8, 11-14, 17-24, 26, 28, 30-33; тільки при відповіді «ні» по пунктах 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Визначається сума балів, отриманих під час відповідей «так» і «ні».

Висновки

0-10 балів - низький ступінь вираженості потреби в спілкуванні.
11-22 бали - середній ступінь вираженості потреби в спілкуванні.
23-33 бали - високий ступінь вираженості потреби в спілкуванні.

◆ *Методика «Мотивація афіліації».*

Методика (тест) А. Мехрабіана в модифікації М. Ш. Магомед-Емінова. Розроблена для діагностики двох узагальнених стійких мотиваторів, що входять в структуру мотивації афіліації, - прагнення до прийняття (СП – «стремление к принятию») і страху відкидання (СО – «страх отвержения»). Тест складається відповідно з двох шкал: СП і СО.

Інструкція

Тест складається з ряду тверджень, що стосуються окремих сторін характеру, а також думок і почуттів з приводу деяких життєвих ситуацій. Якщо ви згодні із твердженням поруч з його цифровим позначенням ставте на бланку для відповіді знак «+» («так»), при незгоді - знак «-» («ні»). При прочитанні (або прослуховуванні) твердження не витрачайте багато часу на обдумування відповідей. Давайте ту відповідь, яка першою прийшла вам на розум.

У тексті немає «хороших» або «поганих» відповідей, тому не намагайтеся справити своїми відповідями сприятливе враження. Висловлюйте свою думку щиро.

Текст опитувальника для шкали СП

1. Я легко сходжуся з людьми.
2. Коли я засмучений, то вважаю за краще бути на людях, ніж залишатися на одинці.
3. Я волів би, щоб мене вважали здібним і кмітливим, ніж товариським і доброзичливим.
4. Я менше, ніж більшість людей, потребую близьких друзів.
5. Про свої переживання я говорю людям радше часто й охоче, ніж рідко і в особливих випадках.
6. Від хорошого фільму я отримую більше задоволення, ніж від великої компанії.
7. Мені подобається заводити якомога більше друзів.
8. Я скоріше волів би провести свій відпочинок далеко від людей, ніж на курорті, де багато людей.

9. Я думаю, що більшість людей славу і шану цінують понад дружби.
10. Я волів би самотійну роботу колективною.
11. Зайва відвертість з друзями може зашкодити.
12. Коли я зустрічаю на вулиці знайомого, я не просто вітаюся, проходячи повз, а намагаюся перекинутися з ним парочку слів.
13. Незалежність і свободу від інших я віддаю перевагу міцним дружнім зв'язкам.
14. Я відвідую компанії і вечірки тому, що це хороший спосіб завести друзів.
15. Якщо мені потрібно прийняти важливе рішення, то я швидше пораджуся з друзями, ніж стану обмірковувати його один.
16. Я не довіряю занадто відкритого прояву дружніх почуттів.
17. У мене дуже багато близьких друзів.
18. Коли я перебуваю з незнайомими людьми, мені зовсім не важливо, подобаюся я їм чи ні.
19. Індивідуальні розваги я віддаю перевагу груповим.
20. Відкриті емоційні люди приваблюють мене більше, ніж серйозні, зосереджені.
21. Я швидше прочитаю цікаву книгу або подивлюся телевізор, ніж проведу час на вечірці.
22. Подорожуючи, я більше люблю спілкуватися з людьми, ніж одному насолоджуватися видами і відвідувати визначні пам'ятки.
23. Мені легше вирішити важке запитання, коли я обдумую його один, ніж коли обговорюю з іншими.
24. Я вважаю, що у важких життєвих ситуаціях швидше потрібно розраховувати тільки на свої сили, ніж сподіватися на допомогу друзів.
25. Навіть у компанії мені важко повністю відволіктися від турбот і термінових справ.
26. Опинившись на новому місці, я швидко здобуваю широке коло знайомих.
27. Вечір, проведений за улюбленим заняттям, приваблює мене більше, ніж жвава вечірка.
28. Я уникаю занадто близьких відносин з людьми, щоб не втратити особисту свободу.

29. Коли у мене поганий настрій, я скоріше намагаюся не показувати своїх почуттів, ніж намагаюся з ким-небудь поділитися.

30. Я люблю бути в соціумі і завжди радий провести час у веселій компанії.

Текст опитувальника для шкали СО

1. Я соромлюся іти в малознайомий колектив.

2. Якщо вечірка мені не подобається, я все одно не піду першим.

3. Мене б дуже зачепило, якби мій близький друг став суперечити мені при сторонніх людях.

4. Я намагаюся менше спілкуватися з людьми критичного складу розуму.

5. Зазвичай я легко спілкуюся з незнайомими людьми.

6. Я не відмовлюся піти в гості через те, що там будуть люди, які мене не люблять.

7. Коли два моїх друга сперечаються, я вважаю за краще не втручатися в їх суперечку, навіть якщо з кимось із них я не згоден.

8. Якщо я попрошу когось піти зі мною і він мені відмовить, то я не наважуся попросити його знову.

9. Я обережний у висловленні своїх думок, поки добре не впізнаю людини.

10. Якщо під час розмови я щось не зрозумів, то краще я це пропущу, ніж перерву говорить і попрошу повторити.

11. Я відкрито критикую людей і очікую від них того ж.

12. Мені важко відмовляти людям.

13. Я все ж можу отримати задоволення від вечірки, навіть якщо бачу, що одягнений не так, як треба.

14. Я болісно сприймаю критику на свою адресу.

15. Якщо я не подобаюся комусь, то намагаюся уникати цієї людини.

16. Я рідко соромлюся звертатися до людей за допомогою.

17. Я рідко суперечу людям через побоювання їх зачепити.

18. Мені часто здається, що незнайомі люди дивляться на мене критично.

19. Всякий раз, коли я йду в незнайоме товариство, я вважаю за краще брати з собою друга.

20. Я часто говорю те, що думаю, навіть якщо це неприємно співрозмовнику.
21. Я легко освоююся в новому колективі.
22. Часом я впевнений, що нікому не потрібен.
23. Я довго переживаю, якщо стороння людина невтішно виражається в мою адресу.
24. Я ніколи не відчуваю себе самотнім у компанії.
25. Мене дуже легко зачепити, навіть якщо це непомітно з боку.
26. Після зустрічі з новою людиною мене зазвичай мало хвилює, чи правильно я поведівся.
27. Коли я повинен за чим-небудь звернутися до офіційної особи, я майже завжди чекаю, що мені відмовлять.
28. Коли потрібно попросити продавця показати вподобану мені річ, я відчуваю себе невпевнено.
29. Якщо я незадоволений тим, як поводить мій знайомий, я зазвичай прямо вказую йому на це.
30. Якщо в транспорті я сиджу, мені здається, що люди дивляться на мене з докором.

Обробка результатів

Шкала СП. Проставляється по одному балу за відповіді «ні» по позиціях 3, 4, 6, 8-11, 13, 16-19, 21, 23-25, 27-29 і відповіді «так» по позиціях 1, 2, 5, 7, 12, 14, 15, 20, 22, 26, 30. Підраховується загальна сума балів за відповіді «так» і «ні».

Шкала СО. Проставляється по одному балу за відповіді «так» по позиціях 1-4, 8-10, 12, 14, 15, 17-19, 22, 23, 25, 27, 28, 30 і відповіді «ні» по позиціях 5-7, 11, 13, 16, 20, 21, 24, 26, 29. Підраховується загальна сума балів.

Висновки

Якщо сума балів за шкалою СП більше такої за шкалою СО, то у випробуваного виражене прагнення до афіліації, якщо ж сума балів менше, то у випробуваного виражений мотив «страх відкидання». У разі рівного розподілу сумарних балів по обох шкалах слід враховувати, на якому рівні (високому або низькому) воно проявляється. Якщо рівні прагнення до прийняття і страху відкидання високі, це може свідчити про наявність у цього випробуваного внутрішнього дискомфорту, напруженості, так як

страх відкидання перешкоджає задоволенню потреби бути поряд із іншими людьми.

◆ *Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів (за В.В. Бойко):*

Методика спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні і виявлення типу емоційних перешкод.

Інструкція

Прочитайте кожне судження і відповідайте на нього «так», якщо згодні з ним, або «Немає», якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. Зазвичай до кінця робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
2. Чи трапляється, що при першому знайомстві емоції заважають мені зробити більш сприятливе враження на партнерів.
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.
4. Мабуть, я здаюся оточуючим занадто суворим.
5. Я в принципі проти того, щоб зображати чемність, якщо тобі не хочеться.
6. Я зазвичай вмію приховати від партнерів спалахи емоцій.
7. Часто в спілкуванні з колегами я продовжую думати про щось своє.
8. Буває, я хочу висловити партнеру емоційну підтримку (увага, співчуття, переживання), але він цього не відчуває.
9. Найчастіше в моїх очах або виразі обличчя видно заклопотаність.
10. У діловому спілкуванні я намагаюся приховувати свої симпатії до партнерів.
11. Всі мої неприємні переживання зазвичай написані на моєму обличчі.
12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає занадто виразною.
13. Мабуть, я дещо скутий, затиснутий.
14. Я зазвичай перебуваю в стані нервового напруження.
15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рюкостисканнями в діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди зупиняють мене: розслаб м'язи обличчя, що не криви губи, розслаб обличчя та ін.
17. Розмовляючи, я надмірно жестикулюю.
18. Зазвичай в новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.
19. Мабуть, моє обличчя часто висловлює печаль або заклопотаність, хоча на душі спокійно.
20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.
21. Якщо я хочу, то мені завжди вдається приховати свою неприязнь до поганої людини.
22. Мені часто чомусь буває весело без будь-якої причини.
23. Мені дуже просто зробити, за власним бажанням або за замовленням, різні вирази обличчя: зобразити печаль, радість, переляк, відчай і т. Д.
24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.
25. Мені щось заважає висловлювати теплоту, симпатію людині, навіть якщо я відчуваю ці почуття до неї.

Аналіз результатів

Відповіді піддослідних зіставляються з ключем. За кожен відповідь «так» нараховується один бал. Висновок про рівень емоційної ефективності в спілкуванні робиться виходячи з суми набраних балів (вона може коливатися в межах від 0 до 25). Емоційні перешкоди об'єднані в п'ять груп. Якщо випробуваний набрав 3 і більше балів з якої-небудь групи, то робиться висновок про наявність конкретних «перешкод» у встановленні емоційних контактів.

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів	Номери питань і відповіді
Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
Неадекватне прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
Домінування негативних емоцій	+4, +9, +14, +19, +24

Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25
Разом:	

Рівні емоційної ефективності в спілкуванні:

Перший рівень - 0-2 бали - випробуваний погано бачить себе з боку або в своїх відповідях нещирий.

Другий рівень - 3-5 балів - емоції зазвичай не заважають спілкуватися з партнерами.

Третій рівень - 6-8 балів - є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні.

Четвертий рівень - 9-12 балів - емоції в деякій мірі ускладнюють взаємодію з партнерами.

П'ятий рівень - 13 і більше балів - емоції явно заважають встановлювати контакти з людьми.

Питання для самоконтролю:

1. В чому полягають основні переваги та недоліки запропонованих методик?
2. Проаналізуйте отримані результати психодіагностики.
3. Яке місце займає потреба в афіліації в міжособистісних відносинах особистості?

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

Тема 1. Загальна характеристика спілкування. Функції, види та способи спілкування. Засоби спілкування. (2 год).

1. Загальна характеристика процесу спілкування. Його роль у повсякденному житті.
2. Функції та цілі спілкування.
3. Види спілкування. Їх класифікація.
4. Засоби спілкування. Їх види та характеристика.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ При обговоренні питання про важливу роль взаєморозуміння та комунікації в повсякденному житті, *викладач розповідає наступну історію*: «Уявіть собі жінку, яка керує фірмою з виробництва пакувальних матеріалів. Вона щойно підписала попередню угоду про виготовлення обгорток для жувальної гумки на п'ятдесят мільйонів доларів. Вона натхнена, їй хочеться поділитися з ким-небудь своєю радістю. Вона викликає до себе заступника і оголошує: «Схоже, ми отримаємо цей контракт. А якщо так, то ми можемо дозволити собі велику прибавку до зарплати». Заступник розуміє справу таким чином, що мова йде про всіх керівників підрозділів фірми, як про вищу, так і про середню ланку, і поспішає повідомити радісну новину майстрам: «Скоро буде підписаний великий контракт, і нам подвоять зарплатні!» Майстри, в свою чергу, думають, що мова йде про всіх працівників фірми. Вони оголошують своїм підлеглим: «У наступному місяці ми отримаємо величезну зарплату!» Працівники, почувши цю новину, кидаються в магазини, щоб обрати собі нові автомобілі, комп'ютери, посудомийні машини і ювелірні вироби, - і все це в результаті ланцюжка непорозумінь».

Дискусійне обговорення історії зі студентами, викладач разом зі студентами робить висновки, що погане взаєморозуміння може викликати в реальному житті ще й набагато більшої біди. І навпаки, добре порозуміння, вірно вибудована комунікація є важливим фактором позитивних взаємовідносин між людьми -

подружжям, членами сім'ї, учнями та педагогами, керуючим персоналом і робітниками, між народами або представниками різних рас. Непорозуміння може стати причиною розлучень, страйків, бунтів і навіть війн.

◆ Викладач пропонує студентам *виконати наступну вправу*:

Прочитайте розповідь і дайте місіс С. чотири поради, які допомогли б їй навчитися слухати співрозмовника.

Місіс С. вирішила проїхатися на своєму новому спортивному автомобілі. Виїхавши за місто, вона збилася з дороги і зупинилася біля станції техобслуговування, щоб дізнатися, де зараз знаходиться. Механік взявся докладно пояснювати їй, як виїхати на шосе, але місіс С. занепокоїлася, чи вистачить їй бензину для повернення додому. Вона запитала у механіка, скільки коштує бензин, і, не будучи задоволеною названою ним ціною, стала думати про те, як їй знайти іншу бензоколонку. Механік тим часом продовжував свої пояснення. Місіс С. помітила, що він говорить із сильним акцентом, і занепокоїлася, що може невірно зрозуміти його. Стривожена, вона подякувала чоловікові та поїхала в надії знайти іншу заправну станцію.

Студенти по черзі виступають, даючи поради місіс С., аналізуючи її невірні дії щодо процесу слухання співрозмовника. Викладач разом зі студентами робить висновки щодо уважного та дбайливого ставлення до свого співрозмовника та до самої суті процесу спілкування.

◆ *Гра «Дзеркало яке мовчить та говорить».*

Ведучий пропонує вийти в коло добровольцю, який буде "дивитися в дзеркало". Його задача - тільки по відображенню в "дзеркалі", точніше в двох "дзеркалах", визначити, хто з членів групи підійшов до нього ззаду. Ці два "дзеркала", зрозуміло, будуть живими. Одне буде мовчазним: воно зможе пояснювати, хто знаходиться за спиною, тільки за допомогою міміки і жестів. Друге "дзеркало" - говорить. Воно буде пояснювати, що це за людина, звичайно, не називаючи його імені. Він сам обирає з групи тих двох, хто стане мовчазним і говорючим "дзеркалом".

Після того, як гравець зробив вибір, ведучий дає "дзеркалам" більш докладну інструкцію:

- "Дзеркала" стають поруч біля стіни. Основний гравець - перед ними. Всі інші учасники групи розташовуються за його спиною і по одному безшумно підходять до нього ззаду. Відображення "дзеркалами" відбувається по черзі. Спочатку працює мовчазне "дзеркало". Якщо основний гравець не може вгадати людини за спиною, то вступає " дзеркало, що розмовляє" і вимовляє одну - тільки одну! - фразу. Якщо гравець знову не вгадує, то знову - можна по-іншому - відображає мовчазне "дзеркало" і так далі. Завдання гравця - вгадати людини за спиною якомога швидше.

Для "дзеркал" є певні умови. Мовчазне "дзеркало" фактично не обмежується в засобах "відображення" людини за спиною основного гравця. Але не варто акцентуватися тільки на зображенні чисто зовнішніх особливостей людей і тим більше підкреслювати якісь фізичні характеристики.

На "дзеркало", що говорить накладається ряд чітких обмежень. По-перше, заборонено називати ім'я людини за спиною основного гравця. По-друге, описуючи цю людину, не можна посилаючись на спогади про події за участю цієї людини поза групою. По-третє, слід уникати простих описів зовнішності. Починаємо!

Через кілька хвилин ведучий пропонує змінити основного гравця, а той отримує право помінати і "дзеркала".

Після трьох-чотирьох циклів гри викладач разом із студентами обговорює минулу гру. Можна обговорити такі питання:

Кому з гравців потрібно найменше дзеркальних "відображень", щоб визначити, хто знаходиться за його спиною?

У чому секрет такої прозорливості?

Хто з учасників групи виявився найталановитішим "дзеркалом"? Що йому в цьому допомогло?

Наприкінці гри робляться висновки щодо невербальної та вербальної комунікації, яка з них є найбільш ефективною.

Література

Основна: 1,3,5,15

Допоміжна: 12,15,16,18,36

**Тема 2. Ефективність спілкування.
Фактори та властивості особистості, які її обумовлюють.
(4 год).**

1. Поняття «ефективність спілкування». Характеристика поняття, зовнішні (обставини спілкування, тезаурус та інше) та внутрішні фактори (власні психологічні характеристики).

2. Загальна характеристика «рефлексивного слухання». 4 типи відповідних реакцій.

3. Властивості гарного/поганого слухача (зосередженість, розуміння, запам'ятовування, оцінка, емпатична реакція та інше).

4. Манери (стилі) спілкування. Охарактеризуйте кожен із них.

5. Властивості особистості, що обумовлюють ефективність спілкування (екстраверсія, емпатія, толерантність, мобільність).

6. Фактори або властивості особистості, які негативно впливають на ефективність спілкування (інтроверсія, конфліктність, агресивність, сором'язливість, боязкість та ригідність).

7. Загальна характеристика суб'єкта ускладненого спілкування. Поради та рекомендації.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ Говорячи про ефективність спілкування, ми розуміємо, що часто коротке повідомлення, написане простою мовою, як правило, більш зрозуміло людям. Однак трапляється, що співрозмовник на шкоду ефективності комунікації використовує хитромудрі слова тільки для того, щоб справити враження. Тому, викладач *пропонує послухати наступну історію*, яку наводить у своїй роботі Гілмер (Gilmer, 1975):

Є сантехніки, трудовому ентузіазму яких хочеться аплодувати. Одного разу в Вашингтонське бюро стандартів прийшов лист від одного з таких ентузіастів. Водопровідник виявив, що за допомогою соляної кислоти можна прочищати забиті каналізаційні труби, і питав, як дивиться на таке відкриття наука. Відповідь, послані йому, була така: «Активність насиченої соляної кислоти - одна з найвищих. Однак механічні та гідротехнічні характеристики солей, що утворюються при

взаємодії з соляною кислотою, поступаються механічним і гідротехнічним характеристикам металів». Водопровідник в листі подякував працівникам Бюро стандартів за отриманий дозвіл використовувати в своїй роботі соляну кислоту. Йому негайно була послана роз'яснювальна депеша: «Бюро стандартів повідомляє, що при хімічній взаємодії соляної кислоти з густим осадом, що скупчується в каналізаційних трубах, можливе утворення токсичних і шкідливих солей. Ми не можемо взяти на себе відповідальність за застосування такої технології і рекомендуємо користуватися альтернативними засобами». Водопровідник знову подякував Бюро стандартів за дозвіл на використання соляної кислоти.

Скінчилося листування телеграмою на його адресу з Вашингтона: «Негайно припинить користуватися соляною кислотою. Це руйнує труби!».

Дискусійне обговорення історії зі студентами, викладач разом зі студентами робить висновки щодо ефективності спілкування. Студенти наводять приклади з фільмів, літератури стосовно виникаючого непорозуміння між співрозмовниками.

◆ Викладач показує наступну картинку студентам та просить їх прокоментувати що робиться:



Студенти коментують, говорячи про гру «зіпсований телефон». Після чого, викладач пропонує зіграти в цю гру.

Він просить обрати 7-10 добровольців, які будуть брати участь у вправі (інші студенти спостерігають, фіксують помилки у

оповіданнях). Після чого - пояснює правила: 7-10 осіб виходять за двері, одному (той хто залишився) викладач зачитує текст. Завдання: передати те, що він запам'ятав наступному учаснику. Учасники заходять по черзі - слухають і передають отриману інформацію далі.

Текст для першої групи добровольців:

«Іван Петрович чекав Вас і не дочекався.

Дуже засмутився і просив передати, що він зараз в головній будівлі вирішує питання щодо обладнання, до речі, можливо, японського.

Повинен повернутися до обіду, але якщо його не буде до 15-ї години, то нараду потрібно починати без нього.

А найголовніше, оголосить, що всім керівникам середньої ланки необхідно пройти тестування в 20-ій кімнаті в головній будівлі, в будь-який зручний час, але до 20-го лютого».

Текст для другої групи добровольців:

«Керівництво зоопарку північної Кароліни недавно попередило відвідувачів, щоб вони не давали мавпам запалені цигарки. Чим було викликане така несподівана вимога? Невже мавпи курять?

Звичайно, ні. Пояснення набагато простіше і смішніше. Ці маленькі жебраки використовують сигарети для того, щоб позбутися від блох. Вони підносять запалений кінець сигарети до своєї шерсті і тримають до тих пір, поки блохи від спеки не почнуть вистрибувати.

Єдина біда полягала в тому, що деякі, самі нерозумні представники великих мавп, неакуратно поводитися з сигаретами. І, як наслідок цього, керівництво зоопарку поклато кінець цій практиці, для того, щоб врятувати деяких мавп від самоспалення». Обговорення: викладач разом зі студентами роблять висновки та вирішують який відсоток інформації залишився від початкового тексту? Які способи підвищення якості передачі інформації можна було застосовувати?

◆ Викладач проводить *бліцопитування студентів*. Щоб перевірити наскільки добре вони засвоїли матеріал, він пропонує обрати єдиний правильний варіант відповіді на кожне питання.

1. З чого починається комунікація?

- а. Дитина жестикулює.
 - б. Дитина дізнається особи оточуючих.
 - в. Дитина слухає голосу оточуючих.
 - г. Дитина грає з предметами.
2. Чоловік їде по шосе. По радіо передають зведення новин. Він думає, що непогано було б до темряви дістатися до будинку, тому що у його автомобіля не працює права фара. Він постійно дивиться на годинник і на сонце, яке вже сідає. Під'їжджаючи до будинку, він раптом розуміє, що не чув ні слова з новин. Що завадило йому?
- а. новини були не цікавими
 - б. зайнятість власними турботами
 - в. Неприязнь до джерела інформації
 - г. Нудьга
3. Що мав на увазі вчений Рейк, вживаючи термін «третє вухо»?
- а. Процес активного слухового сприйняття і інтерпретації
 - б. можливість відволікатися
 - в. Можливість одночасно слухати дві розмови
 - г. Використання слухового апарату
4. Ви вирішили бути уважним на лекції. Де вам краще сісти?
- а. В задніх рядах
 - б. Прямо перед лектором
 - в. Біля вікна
 - г. В центрі аудиторії
5. Ваш безпосередній начальник дав вам чергову вказівку. Що ви повинні зробити?
- а. Почекати кілька секунд, потім переформулювати його розпорядження і задати уточнюючі питання.
 - б. Почекати кілька секунд, потім висловити свою думку.
 - в. Відразу ж задати питання, потім висловити свою думку.
 - г. Відразу ж висловити свою думку, потім ставити запитання.
6. Який із способів комунікації, на ваш погляд, є найбільш поширеним?
- а. Усна мова
 - б. письмові повідомлення
 - в. жести
 - г. Міміка

7. Марія написала десяти сторінкову промову, з якою збирається виступити перед своїми колегами в гуртку макраме. Що б ви порадили їй для того, щоб утримати увагу слухачів?

а. Читати з папірця

б. Дивитися прямо перед собою в простір

в. Говорити з опущеними очима

г. Підтримувати зі слухачами візуальний контакт

8. Який з наступних питань є відкритим?

а. "Ви задоволені?"

б. "Я запізнився?"

в. «Чим я сподобався вам?»

г. «Ви п'єте каву?»

9. Якого принципу повинен дотримуватися автор письмового повідомлення, щоб комунікація була ефективною?

а. Намагатися справити враження на читачів, вживаючи рідкісні слова неологізми.

б. Вважати своїх читачів інтелектуалами

в. Писати коротко і зрозуміло

г. Не переписувати написане

Викладач підводить підсумки, разом зі студентами підраховує кількість правильних відповідей, обговорює та пояснює помилки, виставляє оцінки студентам.

Література

Основна: 2,3,6,15

Допоміжна: 2,16,27,33,40

Тема 3. Форми впливу на партнерів спілкування. Маніпуляція. (2 год).

1. Загальна характеристика поняття «вплив» на партнерів спілкування. Мета використання.

2. Неімперативні форми впливу. Характеристика, приклади використання.

3. Імперативні форми впливу. Характеристика, приклади використання.

4. Шляхи маніпуляційного впливу.

5. Види психологічного протистояння впливу.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ Говорячи про форми впливу та маніпуляцію, пропонується *прочитати нижченаведені описи різних ситуацій* і вирішити який метод або які методи переконання та впливу використані в кожній з ситуацій (апеляція до емоцій, когнітивний дисонанс, тактика «нога-в-дверях», негативна психологія, груповий тиск або розпливчасті формулювання).

а. Оскар - присяжний засідатель. Слухання справи почалося о десятій ранку, зараз вже три години. Більшість присяжних схилиються до того, щоб визнати обвинуваченого винним. Оскар же вважає, що він не винен. Але присяжні втомилися і хочуть скоріше закінчити засідання. Вони відмахуються від Оскара і не бажають слухати його аргументи. _____

б. У місіс К. задзвонив телефон. Вона знімає трубку і чує: «Добрий день. Вас вітає рекламно-торгова компанія. Ми проводимо телефонну лотерею. Якщо ви правильно відповісте на наше запитання, ви виграєте цінний приз. Ви готові взяти участь в лотереї?» Пропозиція викликає у місіс К. інтерес, і вона відповідає згодою. Після цього у неї запитують: «Якого кольору лимон?» Місіс К. відповідає: «Жовтого». - «Правильно!» - вигукує чоловік на іншому кінці дроту. Потім він запитує її прізвище, з'ясовує, чим вона займається і скільки заробляє, які книги читає і які довідкові видання є у неї вдома. Після цього він урочисто повідомляє їй, що, вірно відповівши на питання, вона виграла право підписатися на тритомну «Енциклопедію домашнього господарства» за пільговою ціною - всього за 850 доларів. _____

в. По радіо звучить рекламне оголошення: «Згадайте, якими м'якими були руки вашої бабусі, як ніжно вони пахли. Ось уже кілька століть жінки користуються кремом "Весняна троянда". Його запах - запах свіжості і доброти. І він в два рази ефективніше звичайного крему ». _____

г. Містер Ч. заснував Фонд старовинних годинників. При зустрічі зі своїм приятелем він говорить: «Та ні, друже, тобі це все нецікаво. Що тобі до нашої історії, до того, що з нею творять бездушні люди? Ти ж давно вже забув ті чудові особняки. Їх знесли, щоб спорудити ці жахливі багатоповерхівки! Скільки грошей втратили на те, щоб зруйнувати наше минуле. І що? Тобі

це все до лампочки! Який сенс звертатися до тебе з проханням про невеликий пожертвування в наш фонд? »_____.

◆ *Вправа – гра «Важливі фактори».* Основна ціль – спостерігати за ефективністю спілкування, вмінням домовлятися між собою, впливати на думку інших осіб.

Група ділиться на команди по 6-7 осіб, окремо обирається по спостерігачу для кожної групи. Командам пропонується скласти список із найважливіших властивостей, необхідних для роботи психолога (7-8 найменувань). Потім кожна команда повинна пронумерувати обрані властивості від 1 – найважливішої до 8 – найменш важлива. Під час вирішення порядку, спостерігачі уважно слідкують та фіксують як саме робиться вибір, як веде себе кожен член із команди.

Наприкінці гри команди презентують свої списки, обговорюють які моменти були складними при вирішенні питань, а спостерігачі також діляться своїми висновками.

Викладач організовує обговорення отриманих результатів, питає що заважало, а що допомагало в процесі гри, робляться висновки щодо ефективності спілкування в групі та форм впливу на співбесідників.

Література

Основна: 3,6,7,11,15

Допоміжна: 3,13,19,28,36,45

Тема 4. Комуникативні емоційні стани (2 год).

1. Загальна характеристика комуникативних емоційних станів.

2. Основні причини виникнення сорому та його прояв в онтогенезі людини.

3. Сутність поняття «провина» та її структура.

4. Образа та гнів, причини виникнення та види прояву.

5. Основні причини виникнення страху та нюанси його прояву під час комунікації.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ *Гра «Мій портрет очима групи».*

Ведучий звертається до учасників групи з питанням:

- Чи є серед вас бажаючі отримати свій психологічний портрет?

Бажаючий зазвичай знаходиться. Ведучий продовжує:

- Всі інші учасники групи стануть художниками. У кожного з вас аркуш паперу і пачка фломастерів. Ми не станемо навіть намагатися створити портрет нашого товариша в дусі реалістичної традиції. Не варто прагнути до зовнішньої подібності. Зовсім навпаки: відмовимося від спроб правильно намалювати очі, ніс, рот, вірно передати колір одягу і нюанси зачіски. Кожен з нас повинен створити саме психологічний портрет людини, що сидить перед нами. Може бути, ви сприймаєте його психологічний образ у вигляді якогось реального предмета, а може, це якийсь візерунок, абстрактний орнамент або набір кольорових плям. Обмежень для вас немає ніяких, будьте вільні у виборі способів зображення його внутрішнього вигляду. Пам'ятайте лише, що до кінця вправи розмовляти забороняється.

Малювання триває протягом десяти-п'ятнадцяти хвилин. Ведучий попереджає про необхідність завершувати роботу за хвилину до кінця відведеного часу. Після цього малюнки розташовуються на стільцях учасників, а всі "художники" розглядають "портрети", переходячи від одного до іншого. Натурщик, зрозуміло, теж отримує можливість побачити зображення свого внутрішнього світу.

Після цього можна перейти до групової рефлексії. Для цього ведучий пропонує натурщику, оглянувши всі малюнки, згрупувати їх по якихось ознакам. Кількість груп і суть критерію не мають значення. Натурщик може прокоментувати спосіб класифікації, а може утриматися (другий випадок цікавіше). Важливо лише те, щоб він виділив в малюнках щось спільне. Потім обговорюють, що ж об'єднує їх малюнки, які комунікативні стани вони зображують.

Література

Основна: 1,3,7,12,15

Допоміжна: 1,23,30,37

Тема 5. Вікові та гендерні особливості спілкування (4 год).

1. Особливості спілкування у різних вікових періодах розвитку особистості:

- у дітей раннього віку та дошкільнят;
- у дітей шкільного віку (початкова, середня та старша школи);
- спілкування в підлітковому та юнацькому віці;
- спілкування у зрілому та похилому віці.

2. Вікові особливості комунікативних властивостей особистості.

3. Гендерні особливості спілкування.

4. Особливості вибору співрозмовників та кола спілкування у жінок та чоловіків. Чоловічий та жіночий стилі спілкування.

5. Гендерні відмінності у використанні вербальних та невербальних засобів спілкування.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ *Завдання – гра з м'ячем «Компліменти».*

Ведучий пропонує учасникам придумувати компліменти один для одного. Він кидає м'яч одному з учасників і каже йому комплімент. Наприклад: «Діма, ти дуже справедлива людина» або «Катя, у тебе чудова зачіска». Отримав м'яч кидає його тому, кому хоче сказати свій комплімент і так далі. Важливо простежити, щоб комплімент був сказаний кожному учаснику.

◆ *Вправа - дискусія «Справжній чоловік», «Справжня жінка».*

Викладач поділяє групу на дівчат та хлопчиків, потім від кожної групи виходить один представник і отримує конверт з переліком якостей (Перелік якостей: Енергійність, наполегливість, цілеспрямованість, доброта, вміння відстоювати свої інтереси, комунікабельність (уміння спілкування), поступливість, зовнішня привабливість, ерудиція, вихованість, скромність, лідерські якості, вміння заробляти гроші, незалежність, хороший смак, сила волі, відповідальність), він повертається до своєї групи та вони протягом 5 хвилин обговорюють, які на їхню думку притаманні:

Перша група - «Справжнім чоловікам».

Друга група - «Справжнім жінкам».

Потім, результати пишуться на дошці і аналізуються, загальні риси обводять маркером.

Після цього аналізу якостей, робляться висновки щодо стереотипів існуючих у суспільстві і чи варто їх змінювати.

◆ *Вправа – гра «Інценування».*

Мета: сприяти створенню критичного погляду на поведінку чоловіків і жінок в різних життєвих ситуаціях. Вибирається декілька пар учасників.

Викладач пропонує учасникам наступні варіанти тем програвання (інценування):

1. а) Приїзд матері жінки в гості.

б) Приїзд матері чоловіка в гості.

2. Розподіл сімейних обов'язків молодятами.

Ці життєві ситуації програються з точки зору чоловіка і з точки зору жінки. Інші студенти групи – спостерігачі, тобто думка суспільства, що озвучується після побаченого.

Під час обговорення, робляться висновки щодо:

- Як суспільство реагувало на побачену життєву ситуацію?

- Кого засуджувало більше - чоловіка або жінку?

- Чи впливали стереотипи, традиції на думку студентів, які були громадською думкою?

Викладач підводить підсумки, разом зі студентами підраховує кількість правильних відповідей, обговорює та пояснює помилки, виставляє оцінки студентам.

Література

Основна: 3,9,15

Допоміжна: 10,16,37,41

Тема 6. Міжособистісні відносини та взаєморозуміння (4 год).

1. Загальна характеристика міжособистісних відносин.
2. Класифікації та види міжособистісних відносин.
3. Афіліація як потреба у контактах з іншими людьми.

4. Остракізм, ізоляція, усамітнення особистості. Причини їх виникнення.
5. Знайомство, дружба, любов – загальна характеристика та особливості протікання відносин.
6. Взаєморозуміння як умова успішного спілкування.
7. Соціальна перцепція як суб'єктивне сприйняття іншої людини.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ *Тренінг-гра соціально-перцептивної спрямованості «Я знаю, що тобі наснилось».*

Кожному учаснику групи видається стільки карток, скільки присутніх людей на занятті мінус одна. Інструкція приблизно така:

- Давайте перевіримо, наскільки ми здатні проникнути в світ чужої підсвідомості і зрозуміти його. Протягом двох хвилин мовчки подивіться на людей, що сидять в нашому колі. Подумайте: що кожен з присутніх тут людей міг би ... побачити уві сні? Які найбільш характерні для його снів образи? Що він, на вашу думку, найчастіше бачить уві сні?

У кожного з вас є картки. На одній стороні картки підпишіть ім'я члена групи, а на іншій напишіть свою відповідь на питання: "Що ця людина бачить уві сні?". Якщо ви вважаєте, що якийсь чоловік рідко бачить сні або практично не запам'ятовує їх, то так і напишіть. Заповніть картки для всіх членів групи.

Час на роботу 15 хвилин. Після закінчення цієї процедури картки складаються на столику викладача вгору тією стороною, на якій написано ім'я учасника. Коли всі учасники закінчать роботу, картки повертають адресатам.

Підніміть руки ті, хто виявив в одній або декількох картках правильно вгадані ваші сні. Навіть якщо припущення ваших товаришів про ваші сновидіння абсолютно не збігаються з реальним змістом ваших снів, все-таки попрацюйте з цими картками: згрупуйте їх за темами і подумайте над тим, що у вас вийшло.

Обговорення результатів цієї гри може виявитися дуже цікавим. Якщо в групі знайдеться хоча б одна людина, сновидінні якої іншим учасникам вдалося вгадати в одному або декількох

випадках, це вже чудовий привід для аналізу способів такого вгадування. Що підказало "віщуну снів" правильну відповідь? Може бути, в поведінці цієї людини є щось, що дозволяє "побачити" її сні?

Наприкінці гри робляться висновки щодо знаменітого фрейдівського висловлювання: «Сни - царський шлях до несвідомого».

◆ Говорачи про міжособистісні відносини та взаєморозуміння, викладач пропонує розглянути малюнок та виконати наступну вправу:

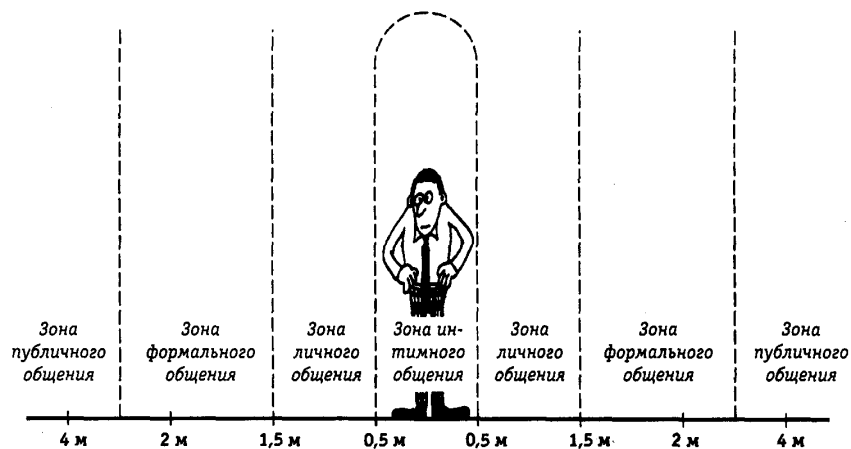


Рис. Зони міжособистісного спілкування

Прочитайте наведені нижче речення. Скористайтесь вашими знаннями про невербальну комунікацію і розшифруйте, що хотів сказати своїм вчинком кожен з персонажів.

а. Джейн збрала свої довге світле волосся в тугий вузол на потилиці, одягла позичений у матері строгий костюм в тонку смужку і бабусині туфлі, склала папки з документами в батьківський портфель і відправилася на співбесіду

б. Після сімейної сварки Енді намалював портрет дружини в чорних і сірих тонах. Малюнок він повісив на дзеркало перед її туалетним столиком.

в. Начальник похвалив Джейн за хорошу роботу і поплескав по плечу. Дівчина поспішно відсторонилася. _____

г. Тереза оглянула переповнений людьми пляж і розстелила свій рушник в метрі від симпатичного молодого чоловіка.
_____.

Література

Основна: 2,3,9,14,15

Допоміжна: 20,31,39,48

Тема 7. Психологія конфліктів (2 год).

1. Загальна характеристика поняття «конфлікт».
2. Фази розвитку конфлікту.
3. Результат конфліктних ситуацій.
4. Загальна характеристика поняття «агресія» та «агресивна поведінка». Види агресії та їх властивості.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ Вправа-гра «Іншими словами».

У цій вправі викладачем пропонується попрацювати над неконструктивними установками в спілкуванні з іншими людьми, які найчастіше призводять до виникнення або ще більшого ускладнення конфлікту. Зазвичай людей дратує, а часом і просто виводить з себе, коли інша людина говорить фрази: "Ти повинен ...", "Це твій обов'язок ...", "З тобою неможливо розмовляти ...", "Ти безвідповідальний людина" і т.п.

Ці та подібні висловлювання призводять до виникнення бар'єрів спілкування, збільшення напруги. Тому дуже важливо, особливо в конфліктній ситуації, відстежувати неконструктивні установки в спілкуванні.

Викладач роздає аркуші паперу з висловлюваннями. Завдання - перефразувати ряд неконструктивних тверджень в конструктивні. Наприклад, "Ти повинен принести мені книгу". (Я була б рада, якби ти приніс мені книгу).

Фраза на аркуші	Очікувана відповідь
«Він повинен піклуватися про мене».	«Мені хочеться, щоб він піклувався про мене».
"Ти не повинна була ходити на ту вечірку".	«Я б вважав за краще, щоб ти не ходила на вечірку».
"Ти ні разу в житті для мене нічого не зробила!"	"Мені не вистачає уваги і турботи з твого боку»
"Ти повинна була передбачати можливі труднощі".	«Мені хотілося, щоб ти передбачала можливі труднощі»
"Мене образили!"	"Я вважала за краще образитися".
"Мене примусили".	"Я не зуміла відмовитися".
"Він - впертий осел".	"Я не зміг переконати його».
"Він мене принизив".	«Мені було неприємно».
"Припини мене дратувати!"	«Я починаю злитися"»

Викладач разом із студентами обговорює конфліктні ситуації, робиться висновок щодо шляхів уникнення неконструктивних установок у спілкуванні.

Література

Основна: 1,3,6,9,13,15

Допоміжна: 9,15,18,31,39

Тема 8. Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове спілкування (2 год).

1. Охарактеризуйте поняття «публічні виступи». Види виступів та їх функції.
2. Загальна характеристика ділової бесіди. Переговори, їх основні етапи.
3. Основні поради та рекомендації керівникам.
4. Ділове спілкування. Основні характеристики та рекомендації.
5. Стили керівництва за К. Левіном. Їх ефективність.

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступні вправи для виконання:

◆ *Вправа-гра на розвиток ораторського мистецтва «Дебати».*

Мета: тренування виступу перед групою, розвиток навички аргументації.

Викладач задає тему виступу і викликає двох учасників. Вони виступають по черзі на обрану тему по 2 хвилини. Після виступу учасник відповідає на питання слухачів. Його опонент має право запитувати першим. Потім виступає його опонент в такому ж форматі, теж 2 хвилини.

Після двох виступів слухачі обговорюють помилки під час виступу, аналізують побачене, дають поради та коментують.

Кожній новій парі дається нова тема.

◆ *Вправа-гра для тренінгів ораторського мистецтва «Пов'язані слова».*

Мета: тренування креативності в мові.

Викладач заздалегідь готує кілька квитків (папірців). На кожному написано одне слово (наприклад, пінгвін, капелюх, парасолька і т.д.). Учасник тягне навмання два квитки і виступає із промовою 2 хвилини, в якій обіграє ці слова. Потрібно зробити логічний виступ.

Після виступу слухачі дають зворотний зв'язок:

- Наскільки виступ був логічним? Пов'язаним? Красивим?
- Цікаво, чи помітили вони ці 2 слова?

Також можна перед початком гри запропонувати самим студентам написати по 2 слова та покласти їх у кошик.

◆ *Вправа-гра на розвиток ораторського мистецтва «Співбесіда».*

Мета: тренування аргументації і стресостійкості.

Проведення вправи:

Викликаємо двох учасників. Один проводить, інший - проходить співбесіду. Мета переговорів – отримати роботу або збільшення зарплати. Той, хто проходить співбесіду в даних переговорах повинен використовувати як якомога більше

аргументації, чому повинні взяти саме його (або чому дійсно необхідно збільшити йому зарплату).

Потім підводимо підсумки:

- Чи вдалося виконати поставлене завдання?
- Що допомогло / завадило?

Потім учасники міняються ролями в цій же парі.

В кінці заняття викладач разом із студентами обговорює помилки в ораторських виступах студентів, робиться висновок щодо шляхів поліпшення навичок ділового та публічного спілкування.

Література

Основна: 1,3,7,10,15

Допоміжна: 5,19,27,44

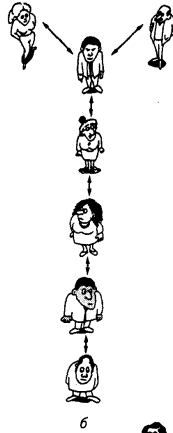
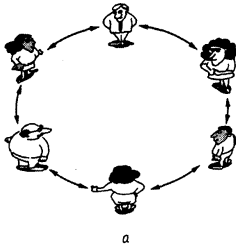
Тема 9. Психодіагностичні методики в психології спілкування (2 год).

Студенти *презентують* емпіричне дослідження, використовуючи одну з наступних методик за вибором:

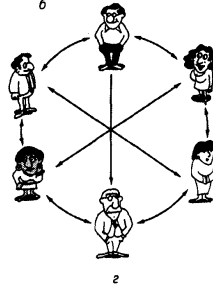
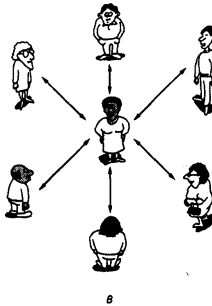
1. Методика «Потреба в спілкуванні» розроблена Ю.М. Орловим.
2. Методика «Мотивація афіліації».
3. Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів (за В.В. Бойко).
4. Методика Рене Жіля. Тест «Батьки очима дитини».
5. Методика Е.П. Ільїна «Схильність до стилю керівництва».

Під час проведення практичного заняття викладач може запропонувати наступну вправу для виконання:

- ◆ *Завдання «Види комунікативних мереж» за Л.Лівітт.*



А- «кільце»
 Б- «ігрек»
 В-«зірка»
 Г-«колесо»



Зобразіть графічно різновиди мереж, описаних в наведених нижче прикладах, і назвіть їх.

а. Катерина торгує косметикою. Вона бере товар у Шарлотти, а розраховується за нього через Мег. Одна з покупців Катерини - Анна - розповіла своїй подрузі Бет, що у Катерини буває хороша косметика, і Бет попросила Анну замовити у Катерини косметику і для себе. Через деякий час Бет отримала своє замовлення і показала косметику Жанні. Та, в свою чергу, попросила її передати через Анну замовлення і для себе.

б. Отримавши спадок, Голді найняла собі шофера, конюха, фінансового повіреного, секретаря і економку. Шофер повинен був слідкувати за трьома її автомобілями, конюх - стежити за її конюшнями і кіньми, повірений вів її фінансові справи, а секретар

відповідав на телефонні дзвінки і вів переписку. Економка ж доглядала за будинком. _____

в. Шкільному гуртку ораторського мистецтва треба бути брати участь в міських змаганнях. Тед і Хуан взялися підготувати виступ. Потім Хуан вивірів його разом з Крісом, а Кріс обговорив зі Скоттом. Скотт порадився з Полом, і той запропонував дещо змінити. Про свою ідею він розповів Льюїсу, а той в свою чергу розповів Тедові, як він дивиться на суть проблеми. Після цього Тед радиться зі Скоттом, Пол - з Хуаном, а Льюїс - з Крісом.

◆ *Вправа-обговорення:*

Користуючись вищенаведеними прикладами, дайте відповідь на наступні питання:

а. Які два учасники отримують найбільше задоволення від процесу комунікації? _____

б. Хто з учасників отримує найменше задоволення? _____

в. Який з типів комунікації буде найбільш ефективним?

Викладач підводить підсумки, разом зі студентами підраховує кількість правильних відповідей, обговорює та пояснює помилки, виставляє оцінки студентам.

Література

Основна: 1,3,8,10,15

Допоміжна: 14,19,27,39,42

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

◆ Дитяча методика Рене Жиля. Тест «Батьки очима дитини».

Методика є візуально-вербальною, складається з картинок із зображенням дітей або дітей і дорослих, а також текстових завдань. Її спрямованість - виявлення особливостей поведінки в різноманітних життєвих ситуаціях, важливих для дитини і які зачіпають його відносини з іншими людьми.

Перед початком роботи з методикою дитині повідомляється, що від нього чекають відповіді на питання по картинках. Дитина розглядає малюнки, слухає або читає питання і відповідає.

Дитина повинна вибрати собі місце серед зображених людей або ідентифікувати себе з персонажем, що займає те чи інше місце в групі. Він може вибрати його ближче або далі від певної особи. У текстових завданнях дитині пропонується вибрати типову форму поведінки, причому деякі завдання будуються за типом соціометричних. Таким чином, методика дозволяє отримати інформацію про ставлення дитини до матері і батька.

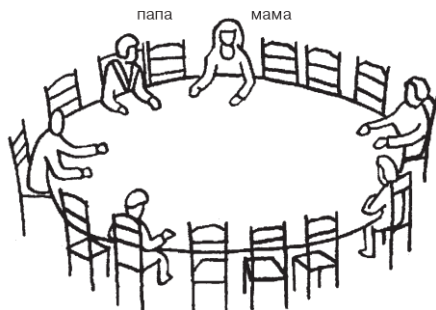
Ставлення до того чи іншого з батьків виражається кількістю його виборів, виходячи з максимального числа завдань, спрямованих на виявлення відповідних відносини.

Ключ

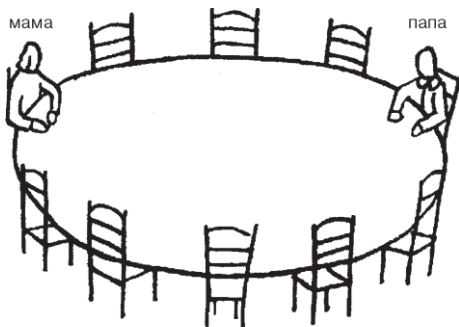
№ шкал	Призначення шкал	№
1	Відношення до матері	1–15, 16, 18, 19–20
2	Відношення до батька	1–15, 17, 19–20

Стимульний матеріал до методики Рене Жиля

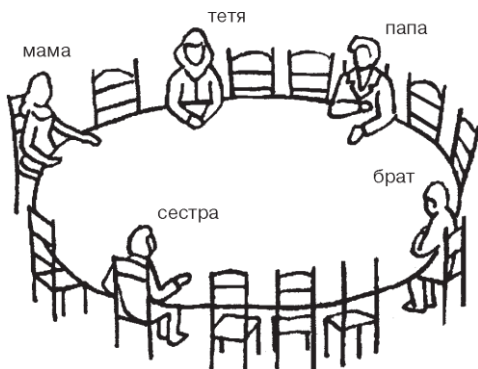
1. Ось стіл, за яким сидять різні люди. Познач хрестиком, де сядеш ти.



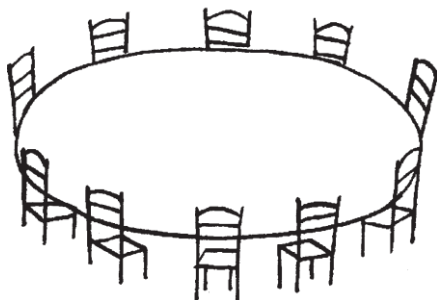
2. Познач хрестиком, де сидиш ти:



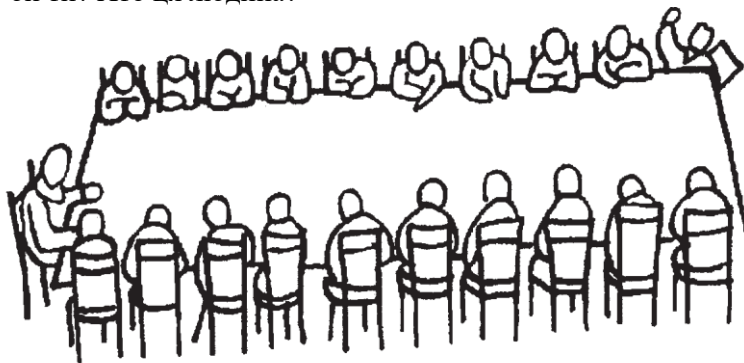
3. Познач хрестиком, де сидиш ти:



4. А тепер розмісти кілька людей і себе навколо цього столу.
Познач їх родинні стосунки (тато, мама, брат, сестра або друг).



5. Ось стіл, на чолі якого сидить людина, яку ти добре знаєш. Де сів би ти? Хто ця людина?



6. Ти гостюєш у знайомих. Познач кімнати деяких людей (тата, мами, брата, сестри) і твою кімнату.

7. Вирішено зробити одній людині сюрприз. Ти хочеш, щоб це зробили? Кому? А може бути, тобі все одно?

Напиши нижче.

_____.

8. Ти маєш можливість поїхати на кілька днів відпочивати, але там, куди ти їдеш, тільки два вільних місця: одне для тебе, друге для іншої людини. Кого б ти взяв із собою?

Напиши нижче. _____.

9. Ти втратив щось, що коштує дуже дорого. Кому першому ти розповіси про цю прикрість?

Напиши нижче. _____.

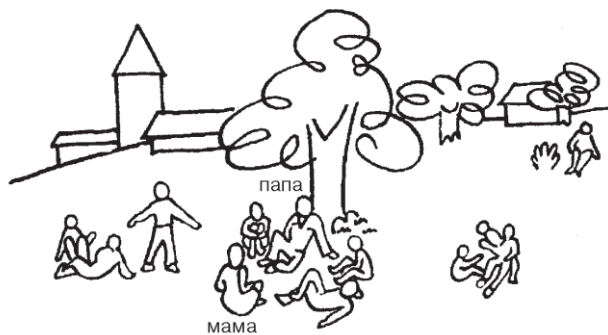
10. У тебе болять зуби і ти повинен піти до зубного лікаря, щоб вирвати цей зуб. Ти підеш один? Або з ким-небудь? Якщо підеш з ким-небудь, то хто ця людина?

Напиши нижче. _____.

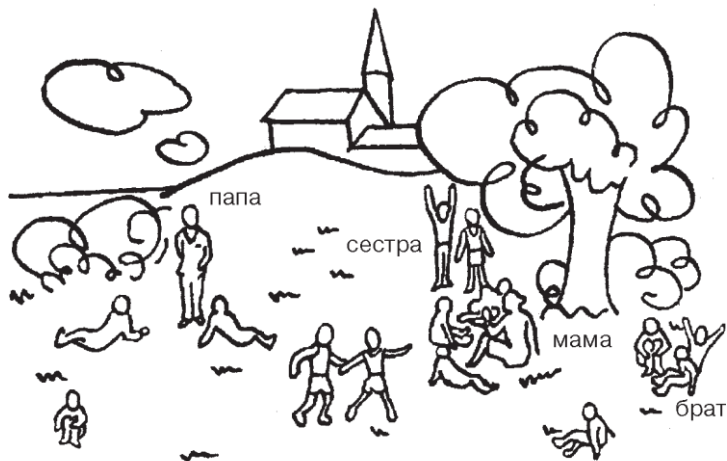
11. Ти добре написав складну контрольну роботу. Кому першому ти розповіси про це?

Напиши нижче. _____.

12. Ти на прогулянці за містом. Познач хрестиком, де знаходишся ти.



13. Інша прогулянка. Познач де ти зараз:



14. Тепер на цьому малюнку розмісти кілька людей і себе. Намалюй або позначити хрестиками. Підпиши, що це за люди.



15. Тобі і деяким іншим дали подарунки. Хтось отримав подарунок набагато краще за інших. Кого б ти хотів бачити на його місці? А може бути, тобі все одно? Напиши нижче. _____.

16. Ти багато допомагаєш мамі? Мало? Рідко?

Підкресли одну з відповідей.

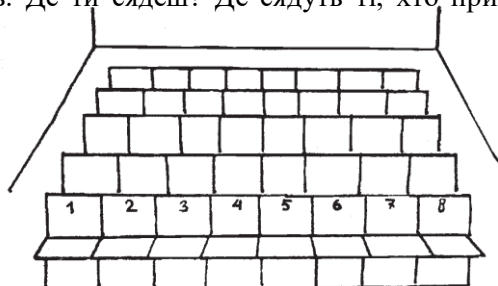
17. Батько не дозволяє тобі йти гуляти. Що робитимеш: нічого не відповісиш? Образишся? Почнеш плакати? Протестуватимеш? Спробуєш піти всупереч забороні?

Підкресли одну з цих відповідей.

18. Мама не дозволяє тобі йти гуляти. Що робитимеш: нічого не відповісиш? Образишся? Почнеш плакати? Протестуватимеш? Спробуєш піти всупереч забороні?

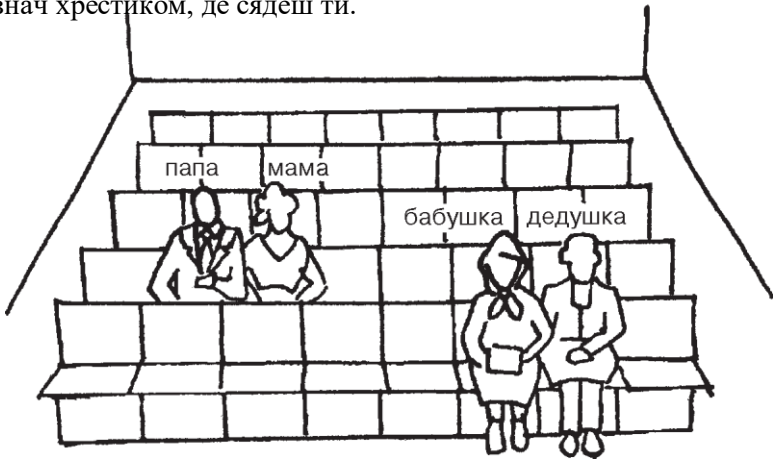
Підкресли одну з цих відповідей.

19. Ти пішов в кіно разом зі своєю сім'єю. В кінотеатрі багато вільних місць. Де ти сядеш? Де сядуть ті, хто прийшов разом з тобою?



20. В кінотеатрі багато порожніх місць. Твої родичі вже зайняли свої місця.

Познач хрестиком, де сядеш ти.



◆ Методика Е. П. Ільїна «Схильність до певного стилю керівництва»

Інструкція

Уявіть собі, що ви керуєте колективом. Вам пропонується відповісти, як би ви здійснювали це керівництво в ситуаціях, викладених в опитувальнику. По кожній із них опитувальника з трьох варіантів відповіді (а, б, в) виберіть той, який в більшій мірі характеризує вашу поведінку в якості керівника, і відповідну відповіді букву обведіть кружечком.

Текст опитувальника

1. При прийнятті важливих рішень ви:
 - а) порадитесь з колективом;
 - б) спробуєте не брати на себе відповідальність за прийняття рішення;
 - в) приймете рішення одноосібно.
2. При організації виконання завдання:

- а) надасте свободу вибору способу виконання завдання учасникам колективу, залишивши за собою лише загальний контроль;
- б) не будете втручатися в хід виконання завдання, вважаючи, що колектив сам зробить все, як треба;
- в) будете регламентувати діяльність членів колективу, суворо відзначаючи, як треба робити.

3. При здійсненні контролю над діяльністю підлеглих:

- а) будете жорстко контролювати кожного з них;
- б) довірите здійснення контролю самим підлеглим;
- в) вважаєте, що контроль не обов'язковий.

4. В екстремальній для колективу ситуації:

- а) будете радитися з колективом;
- б) візьмете все керівництво на себе;
- в) повністю покладатися на лідерів колективу.

5. Будуючи взаємовідносини з членами колективу:

- а) будете самі проявляти активність в спілкуванні;
- б) будете спілкуватися в основному, якщо до вас звернуться;
- в) будете підтримувати свободу спілкування між вами і підлеглими.

6. При управлінні колективом:

- а) будете надавати допомогу підлеглим і в їх особових справах;
- б) вважаєте, що в особисті справи підлеглих немає необхідності «сунутися»;
- в) будете цікавитися особистими справами підлеглих швидше з ввічливості.

7. У відносинах з членами колективу:

- а) будете намагатися підтримувати хороші особисті відношення навіть на шкоду діловим;
- б) будете підтримувати тільки ділові стосунки;
- в) будете намагатися підтримувати і особисті, і ділові відносини в однаковому ступені.

8. Стосовно зауважень з боку колективу:

- а) не допустите зауважень на свою адресу;
- б) вислухаєте і врахуєте зауваження;
- в) поставитеся до зауважень байдуже.

9. При підтримці дисципліни:

- а) будете прагнути до беззаперечної слухняності підлеглих;

б) зумієте підтримувати дисципліну без нагадування про неї підлеглим;

в) врахуєте, що підтримка дисципліни - це не ваш «коник», і не будете «тиснути» на підлеглих.

10. Відносно того, що про вас подумає колектив:

а) вам буде байдуже;

б) постараетесь завжди бути хорошим для підлеглих, на загострення не підете;

в) внесете корективи в свою поведінку, якщо оцінка буде негативною.

11. Розподіливши повноваження між собою і підлеглими:

а) будете вимагати, щоб вам доповідали про всі деталі;

б) будете покладатися на старанність підлеглих;

в) будете здійснювати тільки загальний контроль.

12. При виникненні труднощів при прийнятті рішення:

а) звернетесь за порадою до підлеглих;

б) радитися з підлеглими не будете, так як все одно відповідати за все доведеться вам;

в) приймете поради підлеглих, навіть якщо їх не просили.

13. Контролюючи роботу підлеглих:

а) будете хвалити виконавців, відзначати їх позитивні результати;

б) будете шукати в першу чергу недоліки, що треба виправити;

в) здійснювати контроль будете час від часу (навіщо втручатися?).

14. Керуючи підлеглими:

а) зумієте так наказати, що завдання будуть виконуватися беззаперечно;

б) будете в основному використовувати прохання, а не наказ;

в) взагалі не вмієте наказувати.

15. При нестачі знань для прийняття рішення:

а) будете вирішувати самі - адже ви ж керівник;

б) не боїтесь звернутися за допомогою до підлеглих;

в) постараетесь відкласти рішення: може, все владнається само собою.

16. Оцінюючи себе як керівника, можете припустити, що ви:

а) будете суворим, навіть прискіпливим;

б) будете вимогливим, але справедливим;

в) на жаль, будете не дуже вимогливим.

17. Щодо нововведень:

- а) будете швидше консервативний (як би чого не сталося);
- б) якщо вони доцільні, то охоче їх підтримаєте;
- в) якщо вони корисні, досягнете їх впровадження в наказовому порядку.

18. Ви вважаєте, що в нормальному колективі:

- а) підлеглі повинні мати можливість працювати самостійно, без постійного і жорсткого контролю керівника;
- б) повинен здійснюватися жорсткий і постійний контроль, так як на підлеглих розраховувати годі й говорити;
- в) виконавці можуть бути представлені самі собі, тобто приймають рішення вільно.

Обробка результатів

За кожен зроблений вибір проставляється по 1 балу.

Ключ

№ п/п	Відповіді		
	а	б	в
1	Л	Л	А
2	Л	Л	А
3	А	Л	Л
4	Л	А	Л
5	Л	А	Л
6	Л	А	Л
7	Л	А	Л
8	А	Л	Л
9	А	Л	Л
10	А	Л	Д
11	А	Л	Д
12	Л	А	Л
13	Л	А	Л
14	А	Л	Л
15	А	Л	Л
16	А	Л	Л
17	Л	Л	А
18	Л	А	Л

У таблиці (ключі) прийняті наступні позначення:

А - авторитарний стиль керівництва,

Д - демократичний,
Л - ліберальний стиль.

Бали підсумовуються окремо по кожному стилю (А, Д, Л) керівництва.

Висновки

Оскільки в «чистому» вигляді схильність до одного із стилів керівництва практично не зустрічається, мова може йти про змішані стилі керівництва при тенденції бути схильним до одного з них. Опитувані найчастіше вибирають відповіді, що характеризують демократичний стиль керівництва. Якщо їх більше 12, можна говорити про схильність до демократичного стилю; якщо менше і при цьому вибори А превалюють на 3 очка над Л, можна говорити про схильність до авторитарно-демократичного стилю, а в разі превалювання на 3 очка виборів Л над А - про схильність до ліберально-демократичного стилю.

◆ Методика «Схильність до самотності»

(дана методика є фрагментом тесту А. Е. Личко «Визначення акцентуацій характеру у підлітків»).

Інструкція

При згоді з твердженням поруч з його цифровим позначенням ставте на бланку для відповіді знак «+» («так»), при незгоді - знак «-» («ні»).

Текст опитувальника

1. Я вважаю, що кожна людина не повинна відриватися від колективу.
2. На самоті я відчуваю себе спокійніше.
3. Я не переношу самотності і завжди прагну бути серед людей.
4. Періодами мені краще серед людей, періодами віддаю перевагу самотності.
5. На самоті я сумую за людям. А серед людей швидко втомлююся і шукаю самотності.
6. У більшості випадків я хочу бути на людях, але іноді хочеться побути на самоті.
7. Я не боюся самотності.

8. Я боюся самотності, і тим не менше так виходить, що нерідко залишаюся на самоті.

9. Я люблю самотність.

10. Самотність я переношу легко, якщо тільки воно не пов'язане з неприємностями.

Обробка результатів

За позитивні відповіді по п. 2, 7, 9 і за негативні відповіді по п. 1, 3, 8 респондент отримує по +3 бали; за позитивні відповіді по п. 4, 5, 6, 10 - по +1 балу; за позитивні відповіді по пп. 1, 3, 8 і за негативні відповіді по п. 2, 7, 9 - по -3 бали. Підраховується сума балів з урахуванням знака.

Висновки

Чим більше позитивна сума балів, тим більше виражено у респондента прагнення до самотності. При негативній сумі балів таке прагнення у нього відсутнє.

◆ Опитувальник В. Ф. Ряховського для визначення рівня комунікабельності

Інструкція

Прочитайте кожен з 16 питань і напишіть відповідь - «так», «ні» або «іноді».

Текст опитувальника

1. У вас запланована звичайна або ділова зустріч. Вибиває вас її очікування з колії?

2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря до останнього моменту?

3. Чи викликає у вас сум'яття і невдоволення доручення виступати з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якому нараді, зборах або тому подібному заході?

4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де ви ніколи не бували. Прикладіть ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?

6. Дратуєтесь ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповіді на якесь питання)?

7. Чи вірите ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи соромно вам нагадати знайомому, що він забув вам повернути 500 грн, які зайняв кілька місяців тому?

9. У ресторані або в їдальні вам подали явно недоброякісне блюдо. Промовчіть ви, лише розлючено відсунувши тарілку?

10. Опинившись сам на сам з незнайомою людиною, ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він? Чи так це?

11. Вас жахає будь-яка довга черга, де б вона не була. Оберете ви відмовитися від свого наміру або встанете в чергу і будете нудитися в очікуванні?

12. Чи боїтеся ви брати участь в будь-якої комісії з розгляду конфліктних ситуацій?

13. У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки виробів літератури, мистецтва, культури, і ніяких чужих думок на цей рахунок ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши де-небудь в кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого вам питання, віддасте перевагу ви промовчати і не вступати в суперечку?

15. Чи викликає у вас досаду чиє-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?

16. Найбільш охоче ви викладаєте свою точку зору в письмовій формі, ніж в усній?

Обробка і інтерпретація результатів

За кожне «так» нараховується 2 бали, за відповідь "іноді" - 1 бал, за відповідь «ні» -

0 балів. Обчислюється сума набраних балів з усіх питань і по класифікатору визначається, до якої категорії людей ви ставитеся.

30-32 бали - ви явно некомунікабельні. На вас важко покластися в справі, яка вимагає групових зусиль.

25-29 балів - ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не втягнуть вас в паніку, то надовго виводять з рівноваги.

19-24 бали - до певної міри ви товариські і в незнайомій ситуації відчуваєте себе впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж з новими людьми ви тримаєтеся обережно, у суперечках і диспутах берете участь неохоче.

14-18 балів - у вас нормальна комунікабельність. Ви охоче слухаєте цікавого співрозмовника, терплячі в спілкуванні з іншими. Без неприємних переживань йдете на зустріч з незнайомими людьми. У той же час не подобаються шумні компанії, багатослівність викликає у вас роздратування.

9-13 балів - ви дуже товариські (часом навіть без міри). Говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, дратує оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бувати в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не завжди можете їх виконати.

4-8 балів - товариськість б'є з вас ключем. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень і навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого приводу, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Усюди почуваете себе в своїй тарілці.

3 бали і менше - ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, які не мають до вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких ви абсолютно некомпетентні. Свідомо чи несвідомо ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів в своєму оточенні.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Теорії розвитку особистості в спілкуванні.
2. Спілкування та емоції.
3. Стили спілкування. Психологічна корекція стилю спілкування.
4. Технологія безпроблемного спілкування Т.Гордона.
5. Технологія спонтанності Ф.Перлза.
6. Технологія ідеального спілкування Ч.Тойча.
7. Етика ведення телефонних переговорів.
8. Технології створення іміджу.
9. Мовний етикет.
10. Логічні правила аргументації.
11. Способи спростування доводів опонентів.
12. Вивчення внутрішнього стану співрозмовника.
13. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.
14. Постановка питань і техніка відповідей на них.
15. Тактика і техніка нейтралізації зауважень співрозмовників.
16. Прийоми захисту від некоректних співрозмовників.
17. Розрядка негативних емоцій і техніка самозаспокоєння.
18. Жести як показники внутрішнього стану співрозмовника.
19. Національні особливості невербального спілкування.
20. Організація та проведення дискусій.
21. Прийом відвідувачів і спілкування з ними.
22. Шляхи вирішення конфліктів.
23. Дипломатичні прийоми і їх організація.
24. Особливості переконання аудиторії.
25. Технологія вирішення конфліктних ситуацій.
26. Мовні штампи і кліше.
27. Книжкова і розмовна лексика: досвід порівняльного аналізу.
28. Комунікативні особливості користувачів Інтернету.
29. Сфери та правила використання в діловому спілкуванні візитних карток.
30. Культура і техніка мовлення в презентації ділового партнера.
31. Манери спілкування і імідж ділової людини.
32. Національні стилі ведення переговорів. Крос-культурний аналіз звичаїв ділового спілкування.

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Поняття спілкування в психології. Основні функції спілкування.
2. Комунікативна функція спілкування. Поняття і засоби вербальної та невербальної комунікації.
3. Значення і сенс мовного висловлювання. Побудова мовного висловлювання.
4. Смыслові бар'єри в спілкуванні: поняття, причини, шляхи та способи їх попередження.
5. Слухання як змістовна частина спілкування. Причини труднощів слухання.
6. Способи хорошого слухання: пасивне і активне слухання.
7. Пасивне слухання і його основні засоби.
8. Активне і емпатичне слухання і їх основні засоби. Результати активного слухання.
9. Відкриті та закриті способи вираження почуттів і бажань в спілкуванні.
10. Психологічний зміст і значення «Я-висловлювання», «Ти-висловлювання»
11. Повідомлення про свою проблему в спілкуванні засобами ненасильницької комунікації. Алгоритм побудови повідомлення
12. Особливості невербальної комунікації та її значення. Характеристика основних систем невербальної комунікації.
13. Види жестів і критерії їх розуміння.
14. Організація простору в спілкуванні. Види дистанцій в спілкуванні і їх значення для побудови міжособистісних відносин.
15. Технології створення іміджу.
16. Психологічні основи і закономірності сприйняття і пізнання людьми один одного в спілкуванні.
17. Поняття ефекту ореолу і психологічні чинники, що його викликають.
18. Стереотипи в спілкуванні: поняття, види, причини поширення.
19. Поняття, види і функції установки в спілкуванні. Причини і фактори виникнення соціальних установок.
20. Психологічні механізми поліпшення міжособистісного сприйняття і розуміння: сензитивність, емпатія, рефлексія.
21. Інтерактивна функція спілкування. Огляд теорій міжособистісної взаємодії.
22. Структура міжособистісного взаємодії.

23. Класифікація ситуацій міжособистісної взаємодії.
24. Позиції і ролі в спілкуванні. Аналіз «его-станів» особистості в трансактном аналізі Е. Берна
25. Види трансакцій в теорії Е. Берна.
26. Стратегії міжособистісної взаємодії: імперативна, маніпулятивна, розвиваюча.
27. Поняття, способи і засоби імперативної взаємодії.
28. Поняття психологічної маніпуляції в міжособистісній взаємодії. Маніпуляційна поведінка в спілкуванні: її причини, зміст, способи реалізації, характеристики, наслідки.
29. Способи протистояння небажаному впливу в спілкуванні.
30. Розвиваюча стратегія міжособистісної взаємодії.
31. Конфлікти в спілкуванні: поняття, психологічні причини.
32. Види і функції конфліктів.
33. Стратегії поведінки людей в конфліктних ситуаціях.
34. Способи конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів.
35. Каузальна атрибуція і її механізми: ефект ореолу, стереотипізація, соціальна установка, ідентифікація.
36. Етапи розвитку міжособистісного конфлікту.

ФОРМИ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ УСПІШНОСТІ СТУДЕНТІВ

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. При поточному контролі оцінці підлягають: рівень теоретичних знань та вміння працювати з науковою літературою, знання матеріалу, продемонстрованого у виконаних (як правило) індивідуальних завданнях; обґрунтованість висновків, а також самостійність та повнота вирішення практичних завдань та аналізу матеріалів; активність та систематичність роботи на заняттях; результати виконання домашніх завдань, тестів, експрес-опитувань тощо.

Форми проведення поточного контролю: усне опитування студентів, вирішення практичних завдань, тестові завдання (для зацікавленості у навчанні, розвитку здібностей студента може бути передбачено виконання інших, індивідуальних для кожного студента завдань).

Проміжний контроль проводиться після вивчення відповідних тем або блоку тем з метою з'ясування ступеню засвоєності студентами відповідного об'єму опрацьованого та вивченого матеріалу та подальшої оцінки рівня отриманих знань. Форми проведення проміжного контролю: тренувальні вправи, колоквіум експрес-контроль на лекціях, тестове опитування, співбесіда (усне спілкування).

Підсумковий контроль у формі заліку.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

При використанні форми контролю у вигляді заліку враховується поточна, зокрема самостійна робота, наукова діяльність студента. Крім того, студент має надати відповідь на залікове запитання. Оцінка рівня знань виконується за принципом "відповідь вірна" або "відповідь невірна". При вірній відповіді виставляється оцінка "зараховано", при невірній, неповній відповіді виставляється оцінка "не зараховано".

При проведенні іспиту відповідь студента оцінюється таким чином:

Відмінно – повна вірна відповідь на всі основні (три) та додаткові питання;

Добре – повна вірна відповідь на 2 основні питання, неповна або не зовсім вірна відповідь на одне з основних питань та (або) додаткові питання;

Задовільно – повна вірна відповідь на 1 основне питання за умови неповної або не зовсім вірної відповіді на одне з основних питань та (або) додаткові питання, чи відсутність відповіді на одне з основних питань;

Не задовільно – відповідь відсутня або відповідь є помилковою на два або три основні питання.

ШКАЛА ЗА ECTS

Сума балів	Оцінка за 7-бальною шкалою	Оцінка за 4-бальною шкалою	
		екзамен	залік
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно	не зараховано
1-34	F		

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ОСНОВНА

1. Варій М.Й. Психологія особистості : навч. посіб. / М.Й.Варій. – К. :Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.
2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы / Е.П. Ильин– СПб., 2008.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / В.Н.Куница, Н.В.Казаринова, В.М.Погольша. – СПб., 2001.
5. Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А Лабунская, Ю.А. Менджеричкая, Е.Д. Бреус. – М. Academia, 2001.
6. Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. - М., 1997.
7. Максименко С.Д., Забродський М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). С.Д., Максименко М.М. Забродський– К., 2005.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навч. посібник : рекомендовано МОН України / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. - 448 с.
9. Прибутко П.С. Конфліктологія : навч. посібник : рекомендовано МОН / П.С. Прибутко. – К.: КНТ, 2010. – 136 с.
10. Психология: Учебник для гуманитарных вузов /Под ред. В.Н. Дружинина. – СПб., 2007. –Глава 20. Психология межличностного взаимодействия. – С. 359-369.
11. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И Рогов. – М.: Владос, 2001.
12. Семиченко В. А. , Заслуженюк В.С. Психологія та педагогіка сімейного спілкування : навч. посібник : рекомендовано МОН України / В. А. Семиченко, В. С. Заслуженюк. – К.: Веселка, 1998. - 214 с.
13. Сергеєнко О.П., Столячук О.А., Коханова О.П. Загальна психологія : навч. посібник : рекомендовано МОН України./ О.П. Сергеєнко, О.А. Столячук, О.П. Коханова. – К.: Центр учбов. л-ри, 2012. – 456 с.

14. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 224 с.

15. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб/ І. М. Цимбалюк. – К.:Професіонал, 2004. – 304 с.

ДОПОМІЖНА

1. Абульханова-Славская К. А. Развитие личности в процессе жизнедеятельности / К. А. Абульханова-Славская // Психология формирования и развития личности. – М. : Наука, 1981. – 363 с.

2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1968. – 339 с.

3. Анцыферова Л. И. О динамическом подходе к психологическому изучению личности / Л. И. Анцыферова // Психологический журнал. – 1981. – № 2. – С. 8-18.

4. Батаршев А. В. Базовые психологические свойства и профессиональное самоопределение личности : практическое руководство по психологической диагностике / А. В. Батаршев. – СПб. : Речь, 2005. – 208 с.

5. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание / Роберт Бернс. – пер. с англ. – М. : Прогресс, 1986. – 420 с.

6. Бех І. Д. Категорія становлення в контексті розвитку “Образую” особистості / І. Д. Бех // Педагогіка і психологія. – 1992. – № 3. – С. 9-21.

7. Большой психологический словарь / под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – 3-е изд., доп. и перераб. – СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006. – 672 с. – (Большая университетская библиотека).

8. Бороздина Л. В. Что такое самооценка? / Л. В. Бороздина // Психологический журнал. – 1992. – Т. 13. – № 4. – С. 99-100.

9. Брушлинский А. В. Проблемы психологии субъекта / А. В. Брушлинский. – М. : ИП РАН, 1994. – 346 с.

10. Бурлачук Л. Ф. Словарь-справочник по психологической диагностике / Л. Ф. Бурлачук. – 3-е изд. – СПб. : Питер, 2007. – 688 с. : ил. – (Серия «Мастера психологи»).

11. Выготский Л. С. Психология / Л. С. Выготский. – 5-е изд., испр. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 1008 с.

12. Гуменюк О. Є. Психологія Я-концепції : навч. посіб. / О. Є. Гуменюк. – Тернопіль : Економічна думка, 2004. – 310 с.
13. Джеймс У. Беседы с учителями о психологии / Уильям Джеймс. – М. : Совершенство, 1998. – 160 с.
14. Капрара Дж. Психология личности / Джан Витторио Капрара, Дэниел Сервон. – СПб. : Питер, 2003. – 640 с.
15. Ковалев А. Г. Психические особенности человека / А. Г. Ковалев, В. Н. Мясищев. – Л. : ЛГУ, 1957. – 264 с.
16. Кон И. С. В поисках себя: Личность и её самосознание / И. С. Кон. – М. : Политиздат, 1984. – 335 с.
17. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М. : Политиздат, 1975. – 304 с.
18. Лушин П. В. Личностные изменения как процесс: теория и практика / П. В. Лушин. – Одесса : Аспект, 2005. – 334 с.
19. Мейли Р. Структура личности / Ришар Мейли // Экспериментальная психология / редакторы-составители: Поль Фресс, Жан Пиаже / под ред. А. Н. Леонтьева. – Вып.15. – М. : Прогресс, 1975. – С. 196-283.
20. Миронова М. Р. Личностный рост и его критерии / М. Р. Миронова, С. Л. Братченко // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. – СПб. : СПбУ, 1997. – С. 44-49.
21. Мольц М. Я – это Я, или как стать счастливым / Максвелл Мольц. – пер. с англ. – предисловие В. П. Зинченко, Е. Б. Моргунова. – СПб. : Лениздат, 1992. – 192 с.
22. Моргун В. Ф. Концепція багатовимірного розвитку особистості та її застосування / В. Ф. Моргун // Філософська і соціологічна думка. – 1992. – № 2. – С. 27-40.
23. Налчаджян А. А. Социально-психологическая адаптация личности / А. А. Налчаджян. – Ереван, АН Армянской ССР, 1988. – 263 с.
24. Немов Р. С. Психология : учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений : в 3 кн. / Р. С. Немов. – М. : Просвещение; ВЛАДОС, 1995. – Кн. 2 : Психология образования. – 496 с.
25. Непомнящая Н. И. Целостно-личностный подход к изучению человека / Н. И. Непомнящая // Вопросы психологии. – 2005. – № 1. – С. 116125.

26. Оллпорт Г. В. Личность в психологии / Гордон Уиллард Оллпорт. – М.: КСП+; СПб.: ЮВЕНТА, 1998. – 345 с.
27. Орлов А. Б. Личность и сущность: внешнее и внутреннее Я человека / А. Б. Орлов // Вопросы психологии. – 1995. – № 2. – С. 5-12.
28. Пантилеев С. Р. Самоотношение как эмоционально-оценочная система / С. Р. Пантилеев. – М. : МГУ, 1991. – 144 с.
29. Перлз Ф. Опыты психологии самопознания (практикум по гештальттерапии) / Фредерик Перлз. – перевод с англ. Михаила Папуше ГильЭсте. – М., 1993. – 240 с.
30. Петровский А. В. Психология развивающейся личности / А. В. Петровский. – М., 1987. – 238 с.
31. Петровский В. А. Личность в психологии: парадигма субъективности / В. А. Петровский. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1996. – 512 с.
32. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. – М.: Наука, 1986. – 255 с.
33. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. – К. : Вища шк., 1982. – 216 с.
34. Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностаєва, Т. М. Титаренко. – К. : Рута, 2001. – 320 с.
35. Реан А. А. Психология изучения личности : учеб. пособие / А. А. Реан. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 1999. – 288 с.
36. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание: О месте психологического во всеобщей взаимосвязи явлений материального мира / С. Л. Рубинштейн. – М. : Изд-во АН СССР, 1957. – 328 с.
37. Рябикина З. И. Личность. Личностное развитие. Профессиональный рост / З. И. Рябикина. – Краснодар : Изд-во КубГУ, 1995. – 169 с.
38. Самосознание и защитные механизмы личности. Хрестоматия. – Самара : БАХРАХ-М, 2000. – 656 с.
39. Семиченко В. А. Психологія особистості / В. А. Семиченко. – К. : Видавець Ешке О.М., 2001. – 427 с. Рос. мовою.
40. Слободчиков В. И. Основы психологической антропологии. Психология развития человека: Развитие субъективной реальности в онтогенезе: учеб. пособ. / В. И. Слободчиков, Е. И. Исаев. – М.: Школьная пресса, 2000. – 416 с.

41. Собчик Л. Н. Психология индивидуальности. Теория и практика психодиагностики / Л. Н. Собчик. – СПб. : Речь, 2005. – 624 с.
42. Столин В. В. Самосознание личности / В. В. Столин. – М. : Изд-во МГУ, 1983. – 284 с.
43. Татенко В. А. Психология в субъектном измерении / В. А. Татенко. – К. : Вид. центр “Просвіта”, 1996. – 404 с.
44. Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності / Т. М. Титаренко. – К.: Либідь, 2003. – 376 с.
45. Цукерман Г. А. Психология саморазвития / Г. А. Цукерман, Б. М. Мастеров. – М. : Интерпракс, 1995. – 288 с.
46. Шевцова О. М. Особливості впливу особистісних факторів на розвиток професійної Я-концепції вчителів початкової школи / О. М. Шевцова // Педагогічний альманах : зб. наук. праць / Південноукраїнський регіональний інститут післядипломної освіти педагогічних кадрів ; редкол. : І.Д.Бех [та ін.] / голов. ред. В.В.Кузьменко. – Херсон, 2011. – Вип. 12. – ч. 2. – С. 216-220.
47. Шевцова О. М. Особливості валеонастанов як детермінант психологічного здоров'я особистості у дорослому віці / О. М. Шевцова // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т.Г.Шевченка : зб. наук. праць / Чернігівський національний педагогічний університет імені Т.Г.Шевченка ; редкол. : Л.Ф.Бурлачук [та ін.] / гол. ред. М. О. Носко. – Серія «Психологічні науки» – Вип. 103. – Т. 2. – Чернігів : ЧНПУ, 2012. – С. 178-181.
48. Bandura A. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change / Albert Bandura // Psychol.Rev., 1977, V.84 – P. 191-215.
49. Maslow A. H. Motivation and Personality / Abraham Maslow. – N.-Y., Harper and Brothers, 1954. – 411 p.
50. Rosenberg M. Society and the adolescent self-image / Morris Rosenberg. Princeton, NJ: Princeton University Press., 1965. – 326 p.

ЗМІСТ

Опис навчальної дисципліни	3
Заплановані результати навчання	3
Структура навчальної дисципліни	6
Лекційний блок навчальної дисципліни	7
Практичні заняття.....	33
Завдання для самостійної та індивідуальної роботи	54
Теми рефератів	67
Питання до заліку	68
Форми підсумкового контролю успішності студентів	70
Критерії оцінювання	71
Шкала за ECTS	72
Рекомендована література	73

Навчальне видання

Анастасія Володимирівна Курова

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Навчально-методичний посібник

*для здобувачів вищої освіти факультету психології,
політології та соціології*

Українською мовою

Підписано до друку ____ 2020. Формат 60x84/16. Папір офсетний.
Гарнітура Cambria. Цифровий друк. Умовн. друк. арк. 2,3.
Тираж 50 прим. Замовлення № _____.

Видано і віддруковано в ПП «Фенікс»
(Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 1044 від 17.09.02).
Україна, м. Одеса, 65009, вул. Зоопаркова, 25. Тел. (048) 7777591
e-mail: fenix-izd@ukr.net
www.law-books.od.ua