

**Міністерство освіти і науки України  
Херсонський державний університет**

**І.С.Фоміна**

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ**

**Методичні рекомендації до практичних  
занять**

**Херсон, 2022**

**УДК 159.99**

**ISBN 978-617-7917-14-3**

**Фоміна І.С.**

**Рецензенти: Храпко Т.А. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри фундаментальних дисциплін Херсонського інституту Приватного акціонерного товариства «Вищий навчальний заклад Міжрегіональної Академії управління персоналом».**

**Тавровецька Н.І. кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Херсонського державного університету**

**Рекомендовано вченою радою Херсонського державного університету  
(протокол № 7 від 29.11.2021 )**

**В якості методичних рекомендацій до практичних занять для здобувачів всіх спеціальностей 2 курсу денної форми навчання**

**Затверджено Вченою Радою ХДУ**

**Протокол № 7 від «29» листопада 2021 р.**

**Погоджено НМР ХДУ**

**Протокол № 3 від «23» листопада 2021 р.**

**Схвалено НМР педагогічного факультету**

**Протокол № 2 від 06 жовтня 2021 року**

**Голова НМР факультету, доцентка Ірина Цюпак**

**Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки, психології й освітнього менеджменту імені проф.Є.Петухова**

**Протокол № 2 від « 7 » вересня 2021 р.**

**Завідувачка кафедри, професорка Людмила Пермінова**

## ПЕРЕДМОВА

В епоху постійних цифрових та інформаційних змін, в стрімкому розвитку диджиталізації вербальне спілкування та пізнання людиною людини в офлайн мережі стає великою цінністю та актуальною потребою. Змінюються часи, але людина, як і була залишається соціальною істотою, яка прагне спілкуватися не через екран монітору, а взаємодіяти з іншими людьми у безпосередньому контакті. Оволодіння студентами знаннями з психології спілкування – є необхідною умовою розвитку професійної майстерності будь-якого профілю чи спеціальності, а також важливим актором особистісного становлення, реалізації творчих та професійних вмінь, навичок і знань. Вміння встановлювати контакт і ефективний діалог між людьми – цінний скарб для кожного професіонала своєї справи.

У сучасній Україні постає актуальна проблема – невміння спілкуватися і налагоджувати стосунки між людьми особливо серед молодих юнаків, які більшу частину свого вільного часу витрачають на роботу в Інтернет-просторі, в онлайн-режимі. І часто наші емоції, враження, вислови, оцінки замінюють «смайли» і «емодзі» у такому дистанційному спілкуванні. Адже в онлайн-режимі набагато простіше це робити. Але в соціумі завжди буде місце для ефективного спілкування, ділових зустрічей, ефективних діалогів, презентацій і круглих столів. Така форма робота вимагає від студентів знання психології людини, а саме теоретичних основ процесу спілкування, моделей спілкування, особливостей вербальної та невербальної комунікації, правил і технік ефективного спілкування. Поняття конфлікту та способів його розв'язання, принципів формування першого враження про людину.

Програму вивчення навчальної дисципліни «Психологія спілкування» розроблена в рамках дисципліни за вибором студента.

Предметом вивчення навчальної дисципліни виступає аналіз психологічних механізмів спілкування і вироблення практичних рекомендацій з оптимального здійснення комунікативної діяльності на всіх рівнях.

### **Мета курсу**

- Розширити та поглибити інтерес студентів до проблем спілкування, до осмислення як позитивних, так і негативних сторін розвитку комунікативного процесу;
- Надати можливості студентам пізнати себе і розкрити свої слабкі і сильні сторони, дослідити особистісні труднощі у спілкуванні і усвідомити свої майбутні прагнення і цілі ефективного спілкування;
- Забезпечити студентів знаннями про теоретично-практичні засади психології спілкування, її місце в системі психологічних дисциплін.

Основні завдання курсу:

**-Методичні:** сформувати у студентів науковий підхід до розуміння психології спілкування, її законів, принципів і методів; ознайомити студентів з досягненнями вітчизняних і зарубіжних науковців стосовно проблем спілкування, що необхідні в майбутній професійній діяльності студентів, сформувати інтерес і прагнення особистісного самовдосконалення і потреби творчо мислити і ефективно спілкуватися;

**-пізнавальні:** ознайомити студентів з основами, закономірностями, фактами, механізмами процесу спілкування, сформувати розуміння основних складових курсу;

**-практичні:** навчити студентів використовувати набуті знання з психології спілкування для особистісного розвитку, професійної реалізації та самовдосконалення і кращого пізнання себе і оточуючих.

**Виховні:** виховувати у студентів повагу до себе, інших людей, відповідальність, активну життєву позицію, креативне мислення, самостійність і дисциплінованість.

### **Програмні компетентності та результати навчання**

Інтегральна компетентність – здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у професійно-педагогічній діяльності, що передбачають застосування теоретичних положень педагогіки, психології та окремих методик навчання і викладання, а також характеризуються комплексністю умов.

#### **Загальні компетентності:**

***ЗК 1 – здатність діяти соціально, відповідально та свідомо.*** Виявляти національну й особистісну гідність, громадянську свідомість та активність, дбати про розвиток і функціонування громадянського суспільства; мати й обстоювати власну громадянську позицію незалежно від впливу політичних партій і різних конфесій.

***ЗК 1 – здатність діяти соціально, відповідально та свідомо.*** Виявляти національну й особистісну гідність, громадянську свідомість та активність, дбати про розвиток і функціонування громадянського суспільства; мати й обстоювати власну громадянську позицію незалежно від впливу політичних партій і різних конфесій.

***ЗК 2 – цінувannya та повага різноманітності та мультикультурності.*** Здійснювати професійну діяльність за принципами толерантності, безоціночності іншої особистості; вирішувати конфліктні ситуації і надавати підтримку в нових, проблемних і кризових ситуаціях.

**ЗК 3 – здатність вчитися і оволодівати знаннями.** Мати потребу вдосконалювати і розвивати свій інтелектуальний і загальнокультурний рівень; самостійно набувати і використовувати нові знання й уміння.

**ЗК 4 – здатність генерувати нові ідеї.** Бути готовим проявляти ініціативу, приймати доцільні та відповідальні рішення в проблемних ситуаціях; діяти в нестандартних ситуаціях і нести соціальну, етичну відповідальність за прийняті рішення.

**ЗК 5 – здатність працювати в команді.** Вміння ставити актуальні завдання, спрямовувати свої зусилля на досягнення цілей, вмотивовувати всіх суб'єктів соціальної взаємодії на їх розв'язання; будувати свою діяльність відповідно до моральних, духовних, етичних і правових норм, працюючи в команді. Володіти навичками самоорганізації та саморегуляції.

**ЗК 6 – здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.** Володіти практичними способами пошуку наукової та професійної інформації з використанням сучасних комп'ютерних засобів, хмарних технологій, баз даних і знань.

**ЗК 7 – здатність спілкуватися державною мовою.** Досконало володіти всіма стилями і жанрами усного і письмового мовлення для комунікації з суб'єктами освітнього процесу, з різними соціальними і професійними групами.

**Загальнонаукові компетентності:** знання основ психології для розуміння причинно-наслідкових зв'язків у розвитку особистості, суспільства й уміння їх використовувати у професійній і соціальній діяльності.

**Загально-професійні компетенції:** здатність виконувати типові завдання на первинних посадах шляхом оволодіння професійними комунікативними навичками та вміннями, поглибленими фундаментальними психологічними та педагогічними знаннями, що знаходяться у сфері професійної діяльності, критичним розумінням основним питань, пов'язаних із знаннями психології.

З метою успішного та глибокого засвоєння знань з дисципліни «Психологія спілкування» рекомендовано до виконання такі види робіт:

1. Відпрацювання переліку питання за планом заняття і складання стислого конспекту за змістом теми. Конспект повинен включати основні дефініції теми, що вивчаються. Студент повинен розкрити всі пункти плану, звернути увагу на альтернативні питання.
2. Підготовка презентацій на тему, яка вивчається. У формі презентації подаються основні категорії вивчених тем.

3. Виконання психодіагностичних досліджень з метою пізнання себе, своїх особистісних якостей, особливостей темпераменту, характеру, що визначають манеру і стиль спілкування.
4. Опрацювання сучасної наукової літератури за темами курсу, підбір цікавих книг та сучасних видань, що розкривають проблеми психології спілкування.

Обов'язковим компонентом самостійної роботи з «Психології спілкування» є виконання діагностичної роботи. Протягом вивчення курсу студенти повинні надати результати діагностичних методик, які містять висновки за даними психологічних досліджень. Методика вважається виконаною, якщо містить наступні пункти :

- назва методики;
- автор методики або джерело методики;
- мета методики;
- інструкція методики;
- хід роботи;
- обробка результатів і інтерпретація;
- висновок.

Самостійна робота студентів є особливою формою організації навчальної діяльності і здійснюється без участі викладача у вільний час студента. Самостійна робота має на меті поглибити знання студентів із тих тем, які для них є найбільш цікавими. Викладач пропонує перелік питань для творчої роботи. Студент обирає тему і готує власне повідомлення у формі презентації, виступу, рецензії до книги, яку прочитав в рамках вивчення курсу, підготовка і організація комунікативних ігор (наприклад «Мафія») на практичних заняттях та інше. Студент також може сам підібрати художній фільм, який би розкривав проблеми психології спілкування і поділився зі студентами своїми враженнями для більшого пізнання відповідної теми і розширення діалогу між студентами. Самостійна робота також вміщує такий компонент як перегляд запропонованих художніх та документальних фільмів викладачем з метою поглибленого вивчення основних дефініцій курсу. Самостійна робота спрямована розкрити творчий підхід студентів до справи, оцінити рівень самостійного опрацювання і широту охоплення матеріалу, майстерність презентації своєї власної творчої роботи.

Виконання творчої роботи є обов'язковим компонентом підсумкового контролю знань. Без задачі відповідної творчої роботи підсумкова оцінка не виставляється викладачем.

## **РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»**

## **Змістовий модуль 1. Спілкування як феномен психології**

Теоретичні аспекти спілкування, спілкування як обмін інформацією. Спілкування як форма вияву активності особистості. Види та функції спілкування. Структура спілкування. Міжособистісна комунікація. Моделі комунікації. Вербальна та невербальна комунікація. Комунікативна компетентність. Основні бар'єри спілкування. Методика діагностики комунікативного контролю. Правила та техніки спілкування. Мова рухів тіла. Особливості жестів.

Спілкування як взаємодія визначення поняття «взаємодія (інтерація)». Взаємодія як контакт між людьми. Взаємодія як організація діяльності. Структура взаємодії, її типи. Спілкування як розуміння та пізнання людьми один одного. Поняття соціальної перцепції. Об'єкт і суб'єкт соціальної перцепції. Формування першого враження про людину. Механізми міжособистісної перцепції. Каузальна атрибуція та її фундаментальна помилка. Ефекти міжособистісної взаємодії.

## **Змістовий модуль 2. Практичні аспекти спілкування**

Поняття невербальної комунікації та її знакові системи. Характеристика засобів невербального спілкування. Мистецтво розпізнавати людину по мові тіла та рухам. Особливості оптикокінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Поняття візуальної психодіагностики. Жести як невербальні сигнали. Поняття конфлікту, види, стратегії поведінки у конфліктній ситуації. Ефективне вирішення конфліктних ситуацій. Технології виходу з конфлікту. Етнічні традиції та ділове спілкування. Майстерність педагогічного спілкування. Структурні компоненти педагогічного спілкування. Основні стилі педагогічного спілкування: авторитарний, демократичний, ліберальний.

### **Змістові модулі навчальної дисципліни**

#### **1 семестр**

### **Змістовий модуль 1. Спілкування як феномен психології**

#### **Лекційний модуль**

1. Теоретичні аспекти спілкування.
2. Спілкування як обмін інформацією.
3. Інтерактивна сторона спілкування. Спілкування як взаємодія.
4. Спілкування як розуміння і пізнання людьми один одного.

#### **Практичний модуль**

1. Теоретичні аспекти спілкування

2. Спілкування як обмін інформацією.
3. Інтерактивна сторона спілкування. Спілкування як взаємодія.
4. Спілкування як розуміння і пізнання людьми один одного.

#### Модуль самостійної роботи

#### Тема: Теоретичні аспекти спілкування

- Види спілкування та їх історичний розвиток;
- Інформація в сучасному житті: види, вплив на особистість. Поняття Інформаційної війни.

#### Рекомендована література.

#### **Основна:**

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учеб-метод.пособие – Москва.: Изд-во МГУ, 2003. 364 с.
2. Бэрн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – Л.: 1992. – 250 с.
3. Вердербер В., Вердербер К. Психология общения учеб.пособие –Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. 320 с.
4. Волянська О.В., Николаєвська А.М. Соціальна психологія: навч. посіб Київ: Знання, 2008. 275 с.
5. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений – Москва: Академия, 2002. 416 с.
6. Горбенко С.Л., Половинко В. Вплив конфлікту на соціально-психологічний клімат малої групи// Юридична психологія та педагогіка. – 2013. №2 (13) С.62-66.
7. Коваленко А.Б., Корнев М.Н. Социальная психология: учеб. пос. 2-е изд. Киев.: Геопринт, 2006. 393 с.
8. Леонтьев А.А. Психология общения: учеб. пособ.– Москва: АСТ, 1997. 320 с.
9. Мерзлякова Е.Л. Профилактика психологической манипуляции и контроля сознания // Практична психологія та соціальна робота. – 2013. - №1 С.38-52.
10. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: навчальний посібник – Київ: Академвидав, 2005. 448 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: Навчальний посібник. Чернівці: Книги – ХХІ, 2010. 528 с.

12. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання/ пер. З англ.Н.Лавської. – Київ.: Видавнича група КМ-БУКС, 2021. 416 с.

13. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. Київ. Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

### **Додаткова література:**

1. Іщук С.М.Філософія комунікації: аналіз основних парадигм/ С.М. Іщук // Вісн.НАц.авіац.ун-ту. – 2010 - №2 С.95-99.
2. Девтеров І. Характер соціальної комунікації в мережі інтернет/ І.Девтеров // Теорія і практика упр.соц.системами: філос.,психологія, педагогіка, соціологія – 2011. 18 с.
3. Хабермас Ю. Когда мы должны быть толерантными? О конкуренции видений мира, ценностей и теорий/ Ю.Хабермас // Социологические исследования. – 2006. №1 С.45-53.
4. Бірюкова М.В. Згуртованість у сучасному світі/ Габітус Науковий журнал з соціології та психології. – 2021. Випуск 25. С.9-14.
5. Коваль Г.Ш. Ковальчук Г.С. Особливості ставлення до закону про булінг у різних соціальних групах //«Габітус» Науковий журнал з соціології та психології – 2021. Випуск 25 С.180-186.
6. Саввіна Л.І. Комунікація як чинник розвитку суспільства : автореф.дис.на здобуття наук.ступеня канд.філос.наук: спец.09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» Одеса, 2004. 14 с.
7. Євтух В. Міжетнічний конфлікт у суспільному розвитку поліетнічних країн/ В. Євтух // Сприяння поширенню толерантності у поліетнічному суспільстві. – Київ: Фонд «ЄвропаXXI», 2002. С.182-210.
8. Пірен М. Конфліктологія: підручник Київ: Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2003. 360 с.

Підсумкова тека:

- 1.Виконання контрольних тестів.
- 2.Словниковий диктант.
3. Усне опитування.
- 4.Участь у тренінговій роботі
5. Підготовка і здача презентацій, творчих завдань.

### **Змістовий модуль 2. Практичні аспекти спілкування**

#### **Лекційний модуль**

- 1.Тема Лекції: Конфліктне спілкування.

2. Тема лекції: Практичні прийоми виходу з конфліктних ситуацій.
3. Тема лекції: Етнічні традиції та ділове спілкування.
4. Тема лекції: Педагогічне спілкування.

### **Практичний модуль**

- 1.Тема : Конфліктне спілкування.
2. Тема: Практичні прийоми виходу з конфліктних ситуацій.
3. Тема: Етнічні традиції та ділове спілкування.
4. Тема: Педагогічне спілкування.

Модуль самостійної роботи:

Тема: Конфліктне спілкування:

-Талант спілкування М.Дронов.

-Особливості та принципи конфліктології за Белоусовою З.І.

Тема: Етнічні традиції та ділове спілкування:

- Особливості заборонених жестів в різних країнах світу;
  - Норми правил поведінки та особливості ділового світу в країнах Європи.
  - Мова інтонації, міміки, жестів (Беркенбіл В.)
- Тема: Практичні прийоми виходу з конфліктних ситуацій:
- Є.Берн «Ігри, в які грають люди» (аналіз праці).

Рекомендована література.

#### **Основна:**

- 1.Андреева Г.М. Социальная психология .Учеб. пособ. Москва: Изд-во МГУ, 2003. 364 с.
- 2.Бэрн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. / – Л.: 1992. – 250 с.
- 3.Вердербер В., Вердербер К. Психология общения. Учеб. пособие Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. 320 с.
4. Волянська О.В., Ніколаєвська А.М. Соціальна психологія: Навч.посібник – Київ.: Знання , 2008 . 275 с.
- 5.Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений – Москва.: Академия, 2002. 416 с.

6. Горбенко С.Л., Половинко В. Вплив конфлікту на соціально-психологічний клімат малої групи// Юридична психологія та педагогіка. – 2013. №2 (13) С.62-66.
7. Коваленко А.Б. , Корнев М.Н. Социальная психология Учебник. 2-е изд. Киев.: Геопринт, 2006. 393 с.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. Учеб.пособие – Москва.: АСТ, 1997. 320 с.
9. Мерзлякова Е.Л. Профилактика психологической манипуляции и контроля сознания // Практична психологія та соціальна робота. – 2013. - №1 С.38-52.
10. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: навчальний посібник. Київ.: Академвидав, 2005. 448 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: Навчальний посібник . Чернівці: Книги – ХХІ, 2010. – 528 с.
12. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. Розширене видання/ пер. З англ.Н.Лавської. – К.: Видавнича група КМ-БУКС, 2021. 416 с.
13. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. Київ, Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

#### **Додаткова література:**

1. Іщук С.М. Філософія комунікації: аналіз основних парадигм // Вісн.НАц.авіац.ун-ту. 2010 - №2 С.95-99.
2. Девтеров І. Характер соціальної комунікації в мережі інтернет/ Теорія і практика упр.соц.системами: філос.,психологія, педагогіка, соціологія – 2011. – 18 с.
3. Хабермас Ю. Когда мы должны быть толерантными? О конкуренции видений мира, ценностей и теорий // Социологические исследования. – 2006. - №1 – С.45-53.
4. Бірюкова М.В. Згуртованість у сучасному світі. Габітус Науковий журнал з соціології та психології. – 2021. Випуск 25. С.9-14.
5. Коваль Г.Ш. Ковальчук Г.С. Особливості ставлення до закону про булінг у різних соціальних групах «Габітус» Науковий журнал з соціології та психології – 2021. Випуск 25 С.180-186.
6. Саввіна Л.І. Комунікація як чинник розвитку суспільства : автореф.дис.на здобуття наук.ступеня канд.філос.наук: спец.09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» Одеса, 2004. 14 с.

7.Євтух В. Міжетнічний конфлікт у суспільному розвитку поліетнічних країн// Сприяння поширенню толерантності у поліетнічному суспільстві. – Київ: Фонд «ЄвропаXXI», 2002. С.182-210.

8.Пірен М. Конфліктологія: підручник. Київ : Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2003. 360 с.

Підсумкова тека:

1. Виконання контрольних тестів.
2. Словниковий диктант.
3. Усне опитування.
4. Участь у тренінговій роботі
5. Підготовка і здача презентацій, творчих завдань.

## **РОЗДІЛ 1. ОРГАНІЗАЦІЯ ПІЗНАВАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТУДЕНТІВ НА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТТЯХ**

### **Змістовий модуль 1 Спілкування як феномен психології**

#### **Практичне заняття 1.**

#### **Тема: Теоретичні аспекти спілкування**

План:

1. Спілкування як основна потреба особистості.
2. Спілкування і комунікація.
3. Види спілкування
4. Функції спілкування.

#### **Література**

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Андреева Г.М. – М.: Изд-во МГУ, 2003. – 364 с.
2. Бэрн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. / Э.Бэрн. – Л.: 1992. – 250 с.
3. Вердербер В., Вердербер К. Психология общения/ Вердербер В., Вердербер К. –СПБ: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.
4. Волянська О.В., Ніколаєвська А.М. Соціальна психологія: Навч. посібник / Волянська О.В., Ніколаєвська А.М. – К.: Знання, 2008 – 275 с.
5. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Горянина В.А. – М.: Академия, 2002. – 416 с.

### **Альтернативні питання:**

1. Дайте визначення процесу спілкування? Які перші форми спілкування виникли в Стародавньому світі.
2. Поясніть різницю між поняттями «Комунікація» та «спілкування»?
3. Перелічте основні форми комунікації? Назвіть види спілкування.
4. Перерахуйте основні особливості неформального спілкування. Охарактеризуйте всі функції спілкування.
5. Детально розгляньте три сторони спілкування за Андреевою Г.
6. Порівняйте поняття комунікативний вплив і комунікативний процес.

### **Творчі завдання:**

- 1) Написати наукове есе на тему «Мої труднощі у спілкуванні» Чого не вистачає у налагодженні комунікативного особистісного процесу.
- 2) Обґрунтувати свої очікування від дисципліни «Психологія спілкування».
- 3) Участь у тренінгу «Знайомство та самопрезентація». Налагодження комунікативного процесу в академічній групі.
- 4) Підготовка до написання тестових завдань за темою лекції.

### **Самостійна робота**

Подивитися документальний фільм «Соціальна ділема» (2020) та відповісти на запитання:

- в чому полягає головна ідея фільму?;
- хто є головними героями у фільму і які їх долі?
- Чи вдалося вирішити соціальну ділему?
- які альтернативи та зміни в майбутньому чекають на суспільство?

На самостійне опрацювання тактики і стилі спілкування. Детально описати і навести приклади з власного життя щодо основних стилів спілкування.

**Тестовий контроль знань:** Тема: Теоретичні аспекти спілкування

1. Комунікація це - ... (завершіть фразу)
2. Спілкування як обмін інформацією:
  - а) комунікація; б) інтеракція; в) перцепція; г) ідентифікація.
3. До невербальних засобів спілкування не належать:

а) жести, міміка; б) слова, вигуки; в) паузи, сміх; г) взаємоположення партнерів, часові особливості спілкування.

4. Г. Андрєєва визначає взаємопов'язані сторони спілкування:

а) комунікативну, перцептивну, інтерактивну; б) взаємовідносин, перцептивну, інтерактивну; в) взаємовпливу, взаємовідносин, перцептивну; г) пізнання людей, взаємовпливу, взаємовідносин.

5. За В. Кан-Каліком виділяють основні функції спілкування:

а) взаємовідносин, інформації, взаємовпливу, пізнання людей; б) взаємовідносин, перцептивну, інтерактивну, інформації; в) пізнання людей, взаємовпливу, взаємовідносин, інтерактивну; г) комунікативну, перцептивну, інтерактивну, взаємовідносин.

6. Стратегія спілкування сприяє організації спільної діяльності, забезпечує її успішність, узгодженість, ефективність: а) стратегія уникнення б) стратегія співробітництва; в) суперництво; г) конкуренція.

7. Ця стратегія супроводжується поступками інтересів однієї зі сторін: людина не намагається відстоювати своїх інтересів і погоджується робити те, що хоче інший:

А) співробітництво; б) компроміс; в) пристосування; г) уникання.

8. Така тактика супроводжується ухилянням, втечею, намаганням людини вийти із конфліктної ситуації, не вирішуючи її, не поступаючись своїми поглядами:

А) компроміс, б) уникання; в) співробітництво; г) конкуренція.

9. Цей бар'єр розуміння пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів:

А) логічний бар'єр; б) стилістичний; в) соціально-культурний; г) семантичний бар'єр.

10. Вербальне спілкування - це:

а) усне, словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування; б) така форма самовираження, яка не опирається на слова та інші мовні символи; в) самостійна і специфічна форма активності особистості; г) зв'язок між людьми, під час якого виникає психічний контакт, який виявляється в обміні інформацією.

11. Жест «відкриті руки» виражає: а) відкритість, щирість; б) незадоволення; в) непевність, прохання; г) агресію, нервозність

## Методичні вказівки

**Спілкування** – це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), в якому здійснюється обмін інформацією; обмін діями; сприйняття і розуміння партнера.

У деяких наукових працях ототожнюється поняття "комунікація" і "спілкування". Разом з тим між ними є різниця. Зазначимо, що комунікація - це передача інформації, повідомлення, відомостей. Комунікація, насамперед, пов'язана з опосередкованим спілкуванням, передачею інформації за допомогою технічних засобів (телефон, телетайп тощо), а також через засоби масової інформації.

*Спілкування* - це взаємний обмін повідомленнями з внутрішнім психічним змістом, тобто це завжди двосторонній процес, який можливий лише між живими істотами.

Формальне спілкування є частиною певної сумісної діяльності людей, служить засобом підвищення якості цієї діяльності і є способом її організації. Спрямоване воно здебільшого на те, чим зайняті в даний момент люди, а не на їх внутрішній світ, внутрішні проблеми. Формальне спілкування в свою чергу можна поділити на формально-рольове, "контакт масок", світське і ділове:

- *Формально-рольове спілкування* - це такий вид спілкування, при якому його зміст, засоби регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню: вчитель і учень, лицар і дівчина, співробітник міліції і порушник, стюардеса і пасажери літака тощо.
- *"Контакт масок"* - спілкування, за якого відсутнє прагнення зрозуміти один одного. Використовуючи узвичаєні маски ввічливості, суворості, байдужості тощо, завдяки набору жестів, міміки, стандартних фраз приховується ставлення до іншої людини.
- *Світське спілкування* - спілкування, яке визначається формальною ввічливістю, за якого люди виконують певний ритуал залежно від обставин.
- *Ділове спілкування* - спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

**Неформальне спілкування** зосереджене здебільшого навколо духовних і психологічних потреб внутрішнього характеру людей, їх інтересів (визначення свого місця в оточуючому світі, свого ставлення до тієї чи іншої людини, вирішення конфлікту, пошук сенсу життя та інше).

## Практичне заняття 2

### Спілкування як обмін інформацією

**План:**

1. Специфіка процесу обміну інформацією.
2. Комунікативні бар'єри.
3. Правила подачі зворотнього зв'язку.
4. Слухання та говоріння.

#### **Література:**

1. Вердербер В., Вердербер К. Психология общения/ Вердербер В., Вердербер К. – СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.
2. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Горянина В.А. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
3. Коваленко А.Б., Корнев М.Н. Социальная психология/ Коваленко А.Б., Корнев М.Н.ю 2-е изд. К.: Геопринт, 2006. – 393 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения/ Леонтьев А.А.. – М.: АСТ, 1997. – 320 с.
5. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник/ Філоненко М.М. Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

#### **Альтернативні запитання:**

1. Чи тотожні поняття «комунікативне спілкування» та «Обмін інформацією» в чому їх відмінність?
2. Дайте характеристику основних комунікативних бар'єрів, які виникають в процесі спілкування між людьми. В чому їх специфіка?
3. Перерахуйте основні правила зворотнього зв'язку, які виділяють сучасні коучі, а саме «правило сендвіча», «не тиснути», «без особистості» та інші.
4. Визначте специфіку обміну інформацією.
5. Як треба слухати свого співрозмовника? Які існують принципи говоріння, на що треба звертати увагу в процесі спілкування з людьми.

#### **Творчі завдання:**

1. Написати есе на тему: «Мої бар'єри у спілкування». На кожен вид комунікативного бар'єру навести приклад з власного життя. (стилістичний бар'єр, соціально-культурний, бар'єр авторитету на інші).
2. Опрацювати в науковій літературі основні правила зворотнього зв'язку і описати найбільш ефективний, на Вашу думку.

#### **Самостійна робота**

Зробити порівняльну характеристику типів комунікативної дії: авторитарної і діалогічної.

Скласти діалог двох осіб з використанням ефективних технік слухання і комунікації.

Самостійно опрацювати тему «Слухання і говоріння». Основні принципи. Поняття «емпатичного та критичного слухання». За даним посиланням:

### Методичні вказівки

**Комунікативне спілкування** як обмін інформацією можливе лише за умови, якщо партнери мають єдину або подібну систему кодування і декодування, тобто «говорять однією мовою». Обмін інформацією можливий лише за умови інтерсуб'єктних знаків, тобто якщо знаки й закріплені за ними значення відомі всім учасникам спілкування і забезпечують тим самим можливість взаєморозуміння. Для опису такої ситуації використовується термін «тезаурус», що позначає загальну систему значень, які приймають усі члени групи. Але справа ускладнюється ще й тим, що навіть знаючи значення слів, люди можуть розуміти їх по-різному через свої вікові, політичні, професійні та інші відмінності. Тому суб'єкти спілкування повинні володіти не тільки ідентичними лексичними і синтаксичними системами, а й однаковим розумінням ситуацій спілкування, тобто включати комунікацію в деяку загальну систему діяльності.

В умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони мають соціальний або психологічний характер. Це може бути не тільки відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації, а й соціальна, політичні, релігійні й інші відмінності, світогляд, світорозуміння.

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні типи: *Бар'єр взаєморозуміння Семантичний бар'єр розуміння, стилістичний, логічний бар'єр, соціально-культурний, бар'єр авторитету.*

### Практичне заняття 3

#### Спілкування як взаємодія

#### План:

1. Інтерактивна сторона спілкування
2. Теорії міжособистісної взаємодії.
3. Різновиди міжособистісних контактів.
4. Психологічний вплив та його види.

#### Література:

1. Вердербер В., вердербер К. Психология общения/ Вердербер В., Вердербер К. – СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.
2. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебныйх заведений / Горянина В.А. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
3. Коваленко А.Б., Корнев М.Н. Социальная психология/ Коваленко А.Б., Корнев М.Н.ю 2-е изд. К.: Геопринт, 2006. – 393 с.

4. Леонтьев А.А. Психология общения/ Леонтьев А.А.. – М.: АСТ, 1997. – 320 с.
5. Філоненко М.М. психологія спілкування: підручник/ Філоненко М.М. Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

### **Альтернативні питання:**

1. Як Ви розумієте поняття «інтерактивна сторона спілкування»?
2. Схарактеризуйте теорії міжособистісної взаємодії (Дж.Хоманс, З.Фрейд, Е.Гофман, Д.Г.Мід, Е.Берн).
3. Дати характеристику різновидам міжособистісним контактам.
4. Визначити поняття «Психологічного впливу та його видів».

### **Практичні завдання** (обов'язкове завдання, виконується в практичних зошитах):

1. На основі власного досвіду охарактеризуйте які види психологічного впливу ви використовуєте в житті, і який вплив відчували на собі?
2. Поміркуйте як в сучасному житті людина може впливати на інших і як оточуюче життя та соціум змінюють цілі, інтереси, потреби особистості?
3. Написати роздум на тему: «Довіра в моєму житті».
4. Обов'язкова участь у тренінговій роботі на тему «Спілкування як взаємодія».

**Самостійна робота:** наукові доклади на тему: Теорії міжособистісної взаємодії з презентацією.

### **Методичні вказівки**

Спілкування — це не тільки обмін інформацією, знаками, а й організація спільних дій. Воно завжди припускає досягнення деякого результату. Таким результатом звичайно є зміна поведінки і діяльності інших людей. Уявіть, що троє учнів вирішили підготувати стінгазету. Хтось пише заголовки, хтось підбирає малюнки, хтось складає тексти. Тут спілкування виступає як міжособистісна взаємодія, або інтеракція (віт «inter» — між і «action» — дія), тобто як сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності. Наприклад, учень після уроку віддає вчителю працю інструмент, яким працював, а вчитель кладе його в шафу. Обміну інформацією тут не відбулося, але взаємодія сталася. У хід спілкування його учасникам можна не тільки брати участь у комунікації, але й організувати обмін діями, спланувати загальну діяльність, виробити форми та норми сумісних дій.

**Інтерактивна сторона спілкування** — це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дозволяють реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність. У дослідженні цієї сторони спілкування використовують поняття "інтеракція", "взаємодія", "соціальна взаємодія".

## **Самостійна робота.**

### **Опрацювати навчальний матеріал за даним посиланням**

[https://pidru4niki.com/12090810/psihologiya/vzayemodiya\\_organizatsiya\\_diyalnosti](https://pidru4niki.com/12090810/psihologiya/vzayemodiya_organizatsiya_diyalnosti)

### **Практичне заняття 4**

**Тема: Спілкування як розуміння і пізнання людьми один одного**

#### **План:**

1. Характеристика соціальної перцепції.
2. Візуальна психодіагностика.
3. Ефекти соціальної перцепції.
4. Мова рухів тіла. Вербальні і невербальні засоби спілкування.

#### **Література:**

1. Вердербер В., вердербер К. Психология общения/ Вердербер В., Вердербер К. – СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.
2. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Горянина В.А. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
3. Коваленко А.Б., Корнев М.Н. Социальная психология/ Коваленко А.Б., Корнев М.Н.ю 2-е изд. К.: Геопринт, 2006. – 393 с.
4. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла Розширене видання / Пер.з англ.Н.Лавської. – К.: Видавнича група КМ-ЮУКС, 2021. – 416 с.
5. Філоненко М.М. психологія спілкування: підручник/ Філоненко М.М. Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

#### **Альтернативні питання:**

1. Дати визначення поняттю «Соціальна перцепція».
2. Хто виступає об'єктом соціальної перцепції? Відповідь обґрунтувати.
3. Схарактеризувати фізіогноміку, френологію, хіромантію, астрологію, графологію як галузі знань, які намагалися за зовнішніми ознаками тих або інших частин тіла, виразними рухами та іншими особливостями поведінки людини виявити її психологічну сутність.
4. Зробити доклади за наступними темами:
  - Фізіогномічна система Погана Каспера Лафатера;
  - Т.І. Гладкова «Шкірні візерунки долоні і ступні мавпи та людини»;
  - Конституційна типологія особистості Кречмера;
  - Класифікація психологічних типів К.Юнга, як убуло покладено в основу соціоніки;

- Система найбільш типових поз і жестів сучасного російського дослідника І.Стерніна, що свідчать про увагу або неухвагу вашого співрозмовника.
- Дати детальну характеристику ефектам соціальної перцепції як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

**Творче завдання:** Схарактеризувати ефекти соціальної перцепції, які помічали у власному житті, навести приклади на кожен ефект.

**Самостійна робота : Тема: Невербальні способи спілкування:**

- жести влади;
- як визначити відкритість;
- Закон причини і наслідку;
- Поступливе рукопотискання, холодне вологе рукопотискання, рукопотискання з метою контролювати ситуацію.
- Вісім неприпустимих рукопотискань

**Тема: Магія посмішки та сміху:**

- Посмішка – це сигнал покори;
- Чому посмішка заразлива і як посмішка обманює мозок;
- Лікування гумором і як працюють жарти. Гумор сприяє продажам.

Тема: Сигнали рук та очей:

- Особливості сигналів рук (сигнали бар'єри, самообійми, сила дотику, посилене схрещення рук, охоплення передпліччя)
- Особливості сигналів очей ( розширені зіниці, погляд спідлоба, погляд скося, прискорене моргання, географія обличчя, як не дати себе скривдити і не стати об'єктом нападу);

Тема: Відзеркалення – як ми досягаємо взаєморозуміння:

- Створення позитивної атмосфери, свідоме налагодження взаєморозуміння, відмінності у жіночому та чоловічому відзеркаленні.

Тема: Прояви залицяння та симпатії

- Відмінності між чоловіками та жінками,
  - Процес привабливості;
  - Найпоширеніші жіночі та чоловічі жести та сигнали залицяння;
- Тема: Сигнали власності, територіальності та зросту:

- Нахил тіла і статус;
- Зворотня сторона високого зросту;
- Як політики можуть здобувати голоси виборців по телебаченню;
- Стратегії для візуального збільшення зросту.

Доклади готувати за працею:

Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла Розширене видання / Пер.з англ.Н. Лавської.  
– К.: Видавнича група КМ-ЮУКС, 2021. – 416 с.

### **Теоретичні вказівки**

**Перцепція в загальному розумінні** – це елемент цілісного процесу пізнання і суб'єктивного осмислення світу. Поняття «Соціальна перцепція» відображає складний процес пізнання і розуміння людьми один одного, воно включає в себе все те, що з загальнопсихологічному плані визначається різними термінами і вивчається окремо. Процеси соціальної перцепції включають не тільки сприйняття людиною людини, а й процес сприйняття спостережної поведінки, що сприймається: емоційну оцінку, побудову стратегії власної поведінки.

**У загальному розумінні соціальна перцепція** – це багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з її особистісними характеристиками та інтерпретація й прогнозування на цій основі її вчинків.

Описаний процес соціальної перцепції М.Р. Бітянова представила у такій схемі:

- Сприйняття зовнішнього вигляду і поведінки об'єкта спостереження;
- Створення уявлень про психологічні особливості і стан об'єкта спостереження
- Створення уявлень про причини і наслідки поведінки;
- Створення стратегії власної поведінки.

Об'єкт соціальної перцепції – це автор повідомлення, яке приймає, інтерпретує спостерігач (суб'єкт). Соціальні психологи вже давно досліджують характеристики зовнішності і поведінки, які є найбільш важливими з точки зору сприйняття і розуміння.

Візуальна психодіагностика досліджує всі зовнішні виявлення вигляду і поведінки людини з метою вивчення її особистісного змісту. Візуальна психодіагностика (термін введено українським психологом Г.В.Щекіним у 1989 р.) є суто прикладним знанням, яке особливо потрібно спеціалістам, що працюють з людьми, для діагностики їх особистісних, індивідуально-типових і професійно важливих якостей.

### **Змістовий модуль 2 Практичні аспекти спілкування**

#### **Практичне заняття 5**

## Тема: Конфліктне спілкування

### План:

1. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту
2. Особливості поведінки у конфліктній ситуації
3. Моделі спілкування: маніпулятивна та актуалізаторська.
4. Техніки виходу з конфліктних ситуацій.
5. Безконфліктне спілкування.

### Література:

1. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Народное образование, 1995. – 127 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
3. Вердербер В., Вердербер К. Психология общения/ Вердербер В., Вердербер К. –СПБ: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.
4. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Горянина В.А. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
5. Партико Н.В. Психологія конфліктів / Н.В.Партико Видавництво Львівської політехніки, 2019. – 132 с.
6. Навчальна програма дисципліни “Управління конфліктами”  
<https://maup.com.ua/assets/files/lib/metod/8653.pdf>
7. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла Розширене видання / Пер.з англ.Н.Лавської. – К.: Видавнича група КМ-ЮУКС, 2021. – 416 с.
8. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник/ Філоненко М.М. Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

### Альтернативні питання:

1. Дати визначення поняття «конфлікт».
2. Назвати основні елементи, типи, етапи розгортання конфліктної ситуації (формула зародження конфлікту).
3. Перерахувати базові підстави класифікації й типології конфліктів.
4. Навести приклади соціально-побутових, сімейних економічних психолого-педагогічних конфліктів.
5. Які існують внутрішні умови або передумови виникнення конфліктних ситуацій.
6. Схарактеризувати технології виходу з конфліктів.
7. Які існують підходи до розробки технологій безконфліктного спілкування?

### Практичне завдання:

1. На основі власного досвіду створити «Карту конфліктів в моєму житті». Доклад створити у довільній формі (опис, малюнок, презентація, вірш та інше).

2. Навести приклади конфліктних ситуацій з урахуванням всіх типів конфлікту, динаміки їх протікання, основних негативних та позитивних сторін виходу з конфліктної ситуації.
3. Провести методичку К.Томаса на виявлення домінуючої стратегії поведінки у конфліктній ситуації. Зробити висновок у зошиті.  
За посиланням <https://vseosvita.ua/library/diagnostika-shilnosti-do-konfliktnoi-povedinki-metodika-ktomasa-121591.html>

### **Самостійна робота: Тема: Безконфліктне спілкування, поради і способи поведінки**

Описати рекомендації з безконфліктного спілкування Д. Карнегі.

Створити свою рецензію на книги Д. Карнегі, проаналізувати сучасні публікації автора. Які основні теорії підіймає автор?

Проаналізувавши наукову сучасну літературу створити список авторів, які займаються темою конфліктології. Наприклад:

Донна Дейл Карнегі «Як здобувати друзів і впливати на людей» Посібник для дівчат 2019 р. 192 с.

Д. Карнегі «Як подолати неспокій і почати жити» 2021 р.

### **Методичні вказівки**

**Конфлікт** – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

У сучасній психології вирізняють ряд основних елементів конфлікту:

- Сторони учасники конфлікту;
- Умови проходження конфлікту;
- Образи конфліктної ситуації;
- Можливі дії учасників конфліктів.

### **Види та типи конфліктів**

Для правильного розуміння й тлумачення конфліктів, їхньої сутності, особливостей, функцій і наслідків важливе значення має типологізація, тобто вичленовування основних типів конфліктів на основі виявлення подібності та розходження, надійних способів ідентифікації конфліктів за спільністю істотних ознак і відмінностей.

Для вибору адекватного методу впливу й управління відповідним конфліктом доцільно проводити класифікацію залежно від основних ознак: способу розв'язання; сфери прояву; спрямованості впливу; ступеня виразності; кількості учасників; порушених потреб.

На основі класифікації визначають види й різновиди конфліктів.

Вид конфлікту — варіант конфліктної взаємодії, виокремлений за певною ознакою.

1. Спосіб розв'язання конфліктів припускає їх розподіл на антагоністичні (насильницькі) конфлікти та компромісні (ненасильницькі). Насильницькі (антагоністичні) конфлікти являють собою способи розв'язання суперечностей шляхом руйнування структур усіх сторін-конфліктерів чи відмови всіх сторін, крім однієї, від участі в конфлікті. Ця сторона і виграє. Наприклад: повна поразка супротивника в суперечці, вибори органів влади і т. д.

Компромісні конфлікти допускають декілька варіантів їх вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, термінів, умов взаємодії.

Наприклад: постачальник не надсилає виробникові замовлену сировину в зазначений термін. Виробник має право вимагати виконання графіка постачань, але терміни поставок вантажу змінилися з причин відсутності засобів транспортування через неплатежі. За взаємної зацікавленості досягти компромісу можливо шляхом проведення переговорів, зміни графіка постачань.

### КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

2. Сфери прояву конфліктів у край різноманітні: політика, економіка, соціальні відносини, погляди й переконання людей. Виділяють політичні, соціальні, економічні, організаційні конфлікти.

Політичні конфлікти — зіткнення з приводу розподілу владних повноважень, форми боротьби за владу.

Соціальний конфлікт являє собою суперечності в системі стосунків людей (груп), що характеризується посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів. Різновидом соціальних конфліктів вважаються конфлікти трудові чи соціально-трудова, тобто у сфері трудової діяльності. Це велика група конфліктів, що останнім часом виникають у нашій країні дуже часто у вигляді страйків, пікетів, виступів великих груп працівників. [16, с. 39]

Економічні конфлікти являють собою широкий спектр конфліктів, в основі яких лежать суперечності між економічними інтересами окремих особистостей, груп. Це боротьба за певні ресурси, пільги, сфери економічного впливу, розподіл власності тощо. Зазначені види конфліктів поширені на різних рівнях управління [16, с. 40].

Організаційні конфлікти є наслідком ієрархічних відносин, регламентування діяльності особи, застосування розподільчих відносин в організації: використання посадових інструкцій, функціонального закріплення за працівником прав та обов'язків; упровадження формальних структур управління; наявності положень з оплати й оцінювання праці, преміювання співробітників.

## Практичне заняття 6

### Тема: Практичні прийоми виходу з учбових конфліктів

#### План:

1. Поняття учбових конфліктів.

2. Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації
3. Варіанти педагогічної тактики.
4. Методи вирішення конфліктів.

### **Література:**

1. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Народное образование, 1995. – 127 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
3. Вердербер В., Вердербер К. Психология общения/ Вердербер В., Вердербер К. –СПБ: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.
4. Горянина В.А. Психология общения: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Горянина В.А. – М.: Академия, 2002. – 416 с.
5. Партико Н.В. Психологія конфліктів / Н.В.Партико Видавництво Львівської політехніки, 2019. – 132 с.
6. Навчальна програма дисципліни “Управління конфліктами”  
<https://maup.com.ua/assets/files/lib/metod/8653.pdf>
7. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла Розширене видання / Пер.з англ.Н.Лавської. – К.: Видавнича група КМ-ЮУКС, 2021. – 416 с.
8. Філоненко М.М. психологія спілкування: підручник/ Філоненко М.М. Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

### **Альтернативні запитання:**

1. Дайте визначення поняттю «учбові конфлікти».
2. Схарактеризуйте основні стилі поведінки в конфліктній ситуації (конкуренція, уникнення, співробітництво, компроміс).
3. Визначити конфлікти діяльності і назвати ймовірні варіанти педагогічної тактики.
4. Дати визначення методам вирішення конфліктів (метод інтроспекції, метод емпатії, метод логічного аналізу).
5. Сформулювати основні правила педагогічного спілкування, які б могли порадишити викладачам.

### **Практичні завдання:**

1. Змоделювати учбову конфліктну ситуацію з детальною характеристикою обох конфліктних сторін, їх поведінки. Викласти стратегію виходу з конфліктної ситуації. Може бути реальний або уявний.
2. Обґрунтувати найбільш ефективну, на вашу думку модель вирішення конфліктної ситуації, спираючись на власний життєвий досвід.
3. Зробити порівняльний аналіз методів вирішення конфліктної ситуації, а саме методу інтроспекції, методу емпатії, методу логічного аналізу.

### **Самостійна робота**

Зробити загальне дослідження поняття «емпатія», застосовуючи наукову сучасну літературу. Зробити список авторів і тем, пов'язаних з темою «Емпатії».

- *Едит Штайн*, «К проблеме вчувствования». Минск, 2018

Написати есе на тему: «Чи вважаю я себе емпатичною людиною».

Розглянути поняття «емоційний інтелект» в сучасних наукових та популярних виданнях:

- Даниел Гоулман *Эмоциональный интеллект Почему он значит больше чем IQ*

- Деніел Гоулман *Книга Емоційний інтелект у бізнесі. Як стати успішним у житті та кар'єрі (2020);*

- Бенджамін Гарті «Не примушуй себе. Альтернатива силі волі». (2020)

- Ліза Фельдман Барретт «Як народжуються емоції» (2020).

- Джил Хесон «Кишенькова книжка емоційного інтелекту». (2020)

### **Методичні вказівки**

Кожний конфлікт у педагогічній практиці – гостра ситуація, яка однак, завдяки підвищеній емоційності може сприяти усвідомленню моральних законів. Викладач не повинен боятися конфлікту, якщо він виникає, слід опанувати технологію поведінки у конфліктній ситуації.

Навіть за напруженішої ситуації викладач мав би пам'ятати мудрість: «Перш ніж грюкати дверима, подумай, як зайдеш знову до аудиторії».

Для ефективного подолання конфліктної ситуації викладачеві необхідно обрати поведінку, враховуючи власний стиль поведінки, стиль інших, втягнутих у конфлікт сторін.

Психолого-педагогічна наука виокремлює 5 стилів поведінки в конфліктній ситуації:

- конкуренція або суперництво;

- Уникнення;

- Пристосування;

- Співробітництво;

- Компроміс

Конфлікти діяльності. Ймовірні варіанти педагогічної тактики:

- Відстрочення виконання педагогічної вимоги, коли педагог не наполягає на негайному виконанні його розпорядження і висловлює впевненість у тому, що студент і сам розуміє його необхідність. Замість погроз і образ застосовують віру в розсудливість студента.

- Компроміс виявляється або в послабленій вимозі, дозволі на її часткове виконання, або невиконанні її певних умов;

- Поступка. Зумовлюється тим, що викладач ніби погоджується з аргументами студента або розуміє його почуття і скасовує своє рішення, не висуваючи ніяких умов, висловлюючи віру в його поведінку в майбутньому.

Методи вирішення конфліктів: метод інтроспекції, метод емпатії, метод логічного аналізу.

## **Практичне заняття 7-8** **Етнічні традиції та ділове спілкування**

### **План:**

1. Особливості ділового спілкування.
2. Етнічні традиції та правила ділового етикету в країнах світу.
3. Особливості знайомства, привітання, вручення подарунків, ведення переговорів в діловому спілкуванні.
4. Співбесіди, демонстрація сили та офісна політика.
5. Діловий етикет: основні правила та принципи.
6. Основні правила, як справити гарне враження на співбесіді.
7. Мистецтво переконувати.
8. Імідж ділової людини.

### **Література:**

1. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла Розширене видання / Пер.з англ.Н.Лавської. – К.: Видавнича група КМ-ЮУКС, 2021. – 416 с.
2. Особливості ділового спілкування (навчальні матеріали)  
<http://moodle.socosvita.kiev.ua/moodldata/filedir/3b/e3/3be3b50e379825d100f5b7d9fb3801faac83c604>
3. Т.Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко Етика ділового спілкування/ Гриценко Т., Гриценко С., Т.Іщенко К.: Центр навчальної літератури, 2019, 344 с.
4. М.Пентилюк, І.Маруніч, І.Гайдаєнко Ділове спілкування та культура мовлення / Пентилюк М., Маруніч І, Гайдаєнко І. К.: Центра навчальної літератури, 2019. – 224 с.
5. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник/ Філоненко М.М. Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

### **Альтернативні питання:**

1. Дайте визначення «діловому спілкуванню» Перерахуйте основні ознаки ділового спілкування.
2. Схарактеризуйте особливості привітання та знайомства в діловому світі.
3. Які існують стандартні правила у ділових партнерів різних національностей?
4. Перерахуйте 9 золотих правил, як справити гарне перше враження.
5. Назвіть 7 простих способів отримати додаткову перевагу.

6. Як має виглядати ідеальний діловий партнер? Відповідь детально обґрунтуйте.

7. Визначте основні принципи в мистецтві переконування.

8. Визначте загальні правила вручення ділових подарунків. Які кольори, подарунки і сувеніри не варто дарувати діловим партнерам різних етнічних спільнот?

9. Чому більшість співбесід виявляються непродуктивними?

10. «...Адам йшов зі співбесіди з думкою про те, що він її провалив. Можливо, він щось не те сказав? Чи їм не сподобались його брунатний костюм, борідка, сережка у вусі та битком набитий портфель? А може, він просто сів не в те крісло?» Що ви порадите Адамові? Відповідь обґрунтуйте.

### **Практичні завдання:**

1. Написати есе на тему: «З діловим партнером якої країни залюбки побудував би ділові відносини і чому?»
2. Зробити порівняльну характеристику ділового спілкування в Америці, Франції, Японії, країнах Сходу, Англії, Іспанії, Італії, країн мусульманського світу.
3. Зробити презентацію на тему «Мій діловий стиль і правила ділового спілкування».

**Самостійна робота** Тема: Співбесіди, демонстрація сили та офісна політика

- Ведення переговорів в положенні сидячи;
- Основні правила розміщення за столом, як впливати на територіальний поділ стола;
- Офісна силова політика (розмір крісла та аксесуари, висота крісла,);
- Як правильно облаштувати діловий кабінет

Матеріали самостійної роботи готувати за джерелом Піз А., Піз Б.

Мова рухів тіла Розширене видання / Пер.з англ.Н.Лавської. – К.:

Видавнича група КМ-ЮУКС, 2021. – 416 с.

### **Методичні вказівки**

**Ділове спілкування** – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників. Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Особливості ділового спілкування:

- наявність певного офіційного статусу суб'єктів;

- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків взаємозацікавлених осіб;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії;
- значущість кожного співрозмовника як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ.

Особливості ділового привітання, прийняті в усьому світі:

- першим вітається чоловік із жінкою, молодший за віком із старшим, нижчий за посадою з вищим;
- цивілізованому бізнесмену не варто очікувати, поки з ним привітається молодший за віком чи посадою, а привітати свого співбесідника першим.;
- коли чоловіка представляють жінці, руку першою подає жінка. Такий самий пріоритет мають старші за віком і посадою.
- Звертатися до ділових партнерів потрібно на "ви". Звертання на "ти" припустиме лише при взаємній згоді.
- Не потрібно звертатися на американський манер, називаючи тільки ім'я співбесідника. Але, якщо ваш співбесідник представився першим і назвав лише своє ім'я, то вам теж бажано назвати лише своє ім'я.

Особливості жестів різних національностей, які слід враховувати в діловому спілкуванні:

- Ступінь глибини почуттів залежить від того, куди кладеться ліва рука — на передпліччя, лікоть чи плече;
  - у тих народів, що сповідують іслам (у мусульман), ліва рука вважається нечистою, тому її не можна використовувати ні при привітанні, ні при врученні подарунків;
- якщо ваш співбесідник часто жестикулює лівою рукою, є велика ймовірність, що він говорить не те, що думає, або негативно ставиться до того, що відбувається;
- у мусульман неприпустимо, сидячи на стільці, закидати ногу на ногу;
- араби, латиноамериканці та жителі Півдня Європи доторкуються одне до одного у процесі спілкування, а от для індійців, японців та пакистанців це неприпустимо;
- якщо під час переговорів із японцями вам заманеться по-дружньому поплескати партнера по плечу, ви ризикуєте придбати собі найбільшого недруга.

Особливості вручення подарунків в деяких країнах світу.

Подарунки — звичайна справа в Японії. На подарунок потрібно відповідати тим самим, тому надто дорогий предмет може поставити японця у скрутне становище і тому не прийнято відразу ж розпаковувати отриманий подарунок у присутності дародавця;

Китайцям не прийнято дарувати годинники, оскільки вони вважають, що це нагадування проплинність часу і врешті — про смерть;

У британських ділових колах існує певний ритуал вручення подарунків, до яких належать календарі, записні книжки, запальнички, фірмові авторучки, а на Різдво — алкогольні напої;

У Франції (як і в багатьох європейських країнах) не дарують хризантеми та гвоздики, що вважаються символом скорботи. Якщо вас запросили на вечерю додому, ви повинні взяти шоколадні цукерки, шампанське, квіти;

Шведам можна дарувати вироби наших вітчизняних народних промислів і художніх ремесел, записи класичної музики (але тут потрібно знати уподобання хазяїв), а також шоколадні цукерки;

В арабських країнах існує майже релігійний культ подарунків, причому найціннішими вважаються авторська картина або чеканка, яка презентована правою рукою, ліва вважається нечистою.

### **Підсумкові тестові завдання**

#### **(Семестровий контроль)**

1. Дайте визначення поняттю «Інтерактивна сторона спілкування».
2. Хто є автором психоаналітичного підходу в психології: а) Е.Гофман, б) Е.Еріксон, в) З.Фрейд, г) ДЖ.Мід.
3. В якій з теорій спілкування люди порівнюються з акторами, які грають у ситуаціях соціальної взаємодії – драматичних спектаклях: а) З.Фрейд, б) Е.Гофман, в) Дж.Кехо, г) А.Маслоу.
4. Хто з авторів виділяв у взаємодії між людьми два типи дій: значущий жест дій і незначущий (є автоматичним рефлексом на кшталт моргання) : а) Дж.Мід, б) Е.Гофман, в) К.Юнг, г) Ф.Галь.
5. Охарактеризуйте конституційну типологію Кречмера.
6. Що не відноситься до ефектів соціальної перцепції: а) феномен логічної помилки, б) ефект поблажливості, в) ефект емоційного вигорання, г) ефект пріоритету.
7. Цей ефект діє у процесі сприймання знайомої людини і полягає в тому, що остання, найсвіжіша інформація стає найзначущою: а) ефект ореолу, б) феномен логічної помилки, в) ефект новизни, г) ефект поблажливості.
8. При формуванні першого враження проявляється в тому, що позитивне враження про людину зумовлює позитивні оцінки і не представлених якостей, і навпаки, загальне неприємне враження породжує негативні оцінки: а) ефект пріоритету, б) ефект ореолу, в) ефект новизни, г) каузальна атрибуція.

9. Ефект соціальної перцепції полягає в тому, що вплив отриманої раніше інформації значно сильніший від наступної : а) ефект пріоритету, б) ефект первинності, в) ефект ореолу, г) ефект поблажливості.
10. Прагнення людей знати пояснення тому, що відбувається з ними і навколо них це: а) ідентифікація, б) каузальна атрибуція; в) емпатія, г) стереотипізація.
11. Здатність до співчуття, співпереживання проблемам іншої людини це: а) емпатія, б) рефлексія, в) ідентифікація, г) розуміння.
12. Процес і результат осягнення і породження значень, який полягає у свідомому чи несвідомому перенесенні суб'єктом власних властивостей, станів на зовнішні об'єкти: а) рефлексія, б) проекція, в) стереотипізація, г) ідентифікація.
13. Опишіть, будь ласка, в чому полягає різниця між егоцентристом та егоїстом.
14. Науковець, який розробив теорію, в якій намагався систематизувати знання про зв'язок психічних особливостей людини з зовнішньою формою її черепа: а) Ф.І.Галь, б) Ч.Дарвін, в) Аристотель, г) П.К.Лафатер.
15. Це результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації: а) каузальна атрибуція, б) ефекти соціальної перцепції, в) візуальна психодіагностика, г) фізіогноміка.
16. Кого вважаєть засновником фізіогноміки: а) Платон, б) Аристотель, в) Піфагор, г) Ф.Гальтон.
17. Що на думку стародавніх мислителів означав товстий як у бика ніс: а) лінь, б) хоробрість, в) силу, г) вольові якості.
18. Волосся тверду як у кабанів та левів, на думку Аристотеля означало : а) хоробрість, б) лінощі, в) тупість, г) волю.
19. Перелічте, будь ласка стадії конфлікту.
20. Це стиль уникнення конфліктів полягає в намаганні відсунути конфлікту ситуацію якомога далі, сподіваючись, що все вирішиться само собою: а) співробітництво, б) уникнення, в) компроміс, г) метод інтроспекції.
21. Опишіть, будь ласка, яким методом вирішення конфліктів користується в особистісному житті.
22. Якими методами впливу на оточуючих користувалися і чи відчували на собі психологічний вплив (на особистих прикладах).

### **Теми для творчих робіт студентів:**

1. Як розбиратися в людях? Як виробити впевненість в собі і впливати на людей Д.Карнегі.
2. Для чого потрібна агресія? К.Лоренц.
3. Мистецтво розпізнавання людей по мові, міміці, жестах, тілесним рухам.

4. Психологія кольору.
5. Діагностування характеру і здоров'я по руці і манері письма (В.О. Сухарев).
6. Психологія брехні П.Єкман.
7. Талант спілкування М.Дронов.
8. «Душа людини» С.Л.Франк.
9. Джон Кехо «Подсознание может все».
10. Психологія маніпулювання. Основні закони та принципи. Шостром Еферетт «Людина-маніпулятор».
11. Гендерні особливості спілкування.
12. Інтерактивні ігри. Азартні ігри. Історія зародження, вплив на особистість.

### **Питання до заліку**

1. Спілкування як основна потреба особистості.
2. Спілкування і комунікація.
3. Види спілкування
4. Функції спілкування.
5. Специфіка процесу обміну інформацією.
6. Комунікативні бар'єри.
7. Правила подачі зворотнього зв'язку.
8. Слухання та говоріння.
9. Інтерактивна сторона спілкування
10. Теорії міжособистісної взаємодії.
11. Різновиди міжособистісних контактів.
12. Психологічний вплив та його види.
13. Характеристика соціальної перцепції.
14. Візуальна психодіагностика.
15. Ефекти соціальної перцепції.
16. Мова рухів тіла. Вербальні і невербальні засоби спілкування.
17. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту
18. Особливості поведінки у конфліктній ситуації
19. Моделі спілкування: маніпулятивна та актуалізаторська.
20. Техніки виходу з конфліктних ситуацій.

- 21.Безконфліктне спілкування.
- 22.Поняття учбових конфліктів.
- 23.Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації
- 24.Варіанти педагогічної тактики.
- 25.Методи вирішення конфліктів.
- 26.Особливості ділового спілкування.
- 27.Етнічні традиції та правила ділового етикету в країнах світу.
- 28.Особливості знайомства, привітання, вручення подарунків, ведення переговорів в діловому спілкуванні.
- 29.Співбесіди, демонстрація сили та офісна політика.
- 30.Діловий етикет: основні правила та принципи.
- 31.Основні правила, як справити гарне враження на співбесіді.
- 32.Мистецтво переконувати.
- 33.Імідж ділової людини.