

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.О. СУХОМЛИНСЬКОГО**

Кафедра психології

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Ступінь бакалавра

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

053 Психологія

Автори:

Кандидат психологічних наук,

Доцент кафедри психології

Руда Наталя Леонідівна,

Затверджено на засіданні кафедри психології

Протокол від «27» серпня 2020 року № 1

Миколаїв – 2020

Навчально-методичний комплект включає:

1. Титульну сторінку
2. Зміст
3. Витяги з освітньо-кваліфікаційних характеристик, освітньо-професійних програм спеціальності
4. Навчальну програму дисципліни
5. Робочу програму дисципліни
6. Програми навчальної, технологічної та професійної практик
7. Засоби діагностики початкових досягнень студентів
8. Навчальні – наочні посібники, технічні засоби навчання тощо
9. Конспект лекцій з дисципліни
10. Комплекс контрольних робіт (ККР) для визначення залишкових знань з дисципліни, завдань для змістовно-модульних контрольних робіт
11. Інструктивно-методичні матеріали до семінарських, практичних і лабораторних занять
12. Завдання на курсові та дипломні проекти
13. Контрольні завдання до семінарських, практичних і лабораторних занять, завдання для заліків.
14. Питання до екзаменаційних білетів, екзаменаційні білети
15. Методичні рекомендації та розробки викладача
16. Методичні матеріали, що забезпечують самостійну роботу студентів
17. Методичні матеріали щодо виконання контрольних робіт для заочної форми навчання.
18. Інші матеріали.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО
Факультет педагогіки та психології
Кафедра психології та соціальних наук

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор

із науково-педагогічної роботи

_____ **О.А.Кузнецова**

« 27 » серпня 2020 р.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Ступінь бакалавра

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма Психологія

2020 – 2021 навчальний рік

Програму розроблено та внесено: Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Руда Н.Л., доцент кафедри психології та соціальних наук, кандидат психологічних наук

РЕЦЕНЗЕНТ:

Програму схвалено на засіданні кафедри психології та соціальних наук

Протокол від “26” серпня 2020 року № 1__

Завідувач кафедри _____ (Савенкова І.І.)

Програму погоджено з гарантом ОП (назва) _____ (за потреби)

Програму погоджено навчально-методичною комісією факультету педагогіки та психології:

Протокол від “__” вересня 2020 року № _____

Голова навчально-методичної комісії _____ (Чугуєва І.Є)

Програму погоджено навчально-методичною комісією університету

Протокол від “27” серпня 2020 року № 11

Голова навчально-методичної комісії _____ (Кузнецова О. А.)

Анотація. Програма розкриває психологічні механізми та закономірності процесу ефективного спілкування; сприяє оволодінню системою знань про сутність та функції спілкування; удосконалює навички ефективної комунікативної взаємодії у колективі шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективного спілкування. Аналізуються різноманітні методи психології впливу та захист від них. Предметом вивчення навчальної дисципліни також є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів і методи їх подолання. Навчальна дисципліна має на меті навчити студентів використовувати знання щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах, застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів, використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів, прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

Ключові слова: спілкування, конструктивне спілкування, психологія впливу, маніпуляції, конфліктологія, стратегії поведінки у конфлікті, психологічна допомога при вирішенні конфліктів.

Abstract. The program reveals the psychological mechanisms and patterns of the process of effective communication; contributes to mastering the system of knowledge about the essence and functions of communication; improves the skills of effective communicative interaction in the team by increasing competence in the techniques and methods of effective communication. Various methods of influence psychology and protection from them are analyzed. The subject of study of the discipline is also the patterns of relationships and behavior of people in conflict situations, the causes of conflicts and methods of overcoming them. The course aims to teach students to use knowledge of typology, causes of conflicts and strategies of behavior in conflicts, apply knowledge of the role of mediation in conflict resolution, use traditional methods and technologies in conflict resolution, predict changes and dynamics of conflicts.

Key words: communication, constructive communication, psychology of influence, manipulations, conflictology, strategies of behavior in the conflict, psychological help at the decision of conflicts.

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Психологія спілкування та конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 053 Психологія за освітньо-професійною програмою «Психологія».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є: психологія спілкування та конфлікти.

Міждисциплінарні зв'язки: загальна психологія, вікова психологія, соціальна психологія, психологія тренінгової роботи.

Мета, завдання навчальної дисципліни та очікувані результати навчання

Мета курсу займає провідне місце в підготовці майбутніх психологів. Спілкування є джерелом отримання інформації і позитивних емоцій, ефективним засобом самовираження і вдосконалення міжособистісних стосунків, оптимізації професійної діяльності. Вивчення дисципліни дозволить студентам отримати знання про особливості спілкування, професійного та міжособистісного діалогу, соціального сприйняття, міжособистісні та внутрішньоособистісні конфліктів. Це сприятиме розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів; формуватиме комплекс знань, умінь й компетенцій щодо попередження й розв'язання конфліктів.

Завдання курсу:

- надати ґрунтовні теоретичні знання про структуру феномена спілкування;
- розширити уявлення щодо ефективної міжособистісної комунікації;
- висвітлити особливості ведення публічного виступу;
- розкрити сутність та особливості конфлікту у психології;
- схарактеризувати особливості перебігу та розв'язання конфліктів.

Навчальна дисципліна складається з 14-ти кредитів.

Програмні результати навчання:

ПР 9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.

ПР 10. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника.

ПР 13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

ПР 14. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

ПР 16. Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога.

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими компетентностями:

I. Інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов (в контексті взаємодії та спілкування людини).

II. Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК 6. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 8. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 9. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

III. Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.

СК 3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.

СК 4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел.

СК 11. Здатність дотримуватися норм професійної етики

СК 12. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку

3. Програма навчальної дисципліни

1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція
2. Комунікація в сучасній психології
3. Перцептивні аспекти спілкування
4. Інтеракція у спілкуванні.
5. 5 Конструктивний та деструктивний психологічний вплив
6. 6 Аргументація та її техніки
7. 7 Форми деструктивного впливу.
8. Поняття та критерії маніпуляції
9. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування (с 129)
10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту.
11. Навіювання як спірний вид впливу

12. Складові переконання
13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу
14. Прагнення до забор'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу.
15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин (с 132)
16. Переговори у діловому спілкуванні
17. Психологічні особливості публічного виступу.
18. Поняття конфліктології і конфліктів в сучасній психології
19. Основні різновиди конфліктів
20. Методи вивчення конфліктів
21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів
22. Стрес та попередження конфліктів
23. Механізми виникнення конфлікту
24. Структурні характеристики конфліктів
25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації
26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації
27. Динаміка конфліктної ситуації
28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті
29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті
30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації
31. Перемовини у конфлікті
32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів
33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів
34. Робота психолога з учасниками конфлікту
35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем
36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів».

3. Рекомендована література

Базова

1. Основи соціальної психології [Текст] : підруч. для закл. вищої освіти / за ред. М. М. Слюсаревського. – К. : Талком, 2018. – 579 с.
2. Слюсаревський М.М., Хазратова Н.В. Соціальна психологія: / М.М. Слюсаревський, Н.В. Хазратова. – Львів: Львівська політехніка, 2019. – 352 с.
3. Березовська Л.І. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник /Л.І.Березовська, О.С.Юрков. - Мукачево: МДУ, 2016. - 201 с.
4. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2015. – 304 с.

Допоміжна

1. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М.. Андреева - М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
3. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996. – 256с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
5. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В.,

Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.

6. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М. Academia, 2001. – 687с.
7. Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – [3-е изд.]. – М. : Смысл, 1997. – 365 с.
8. Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С.Д.Максименко, М.М.Забродський. – К. : Главник, 2005. – 112 с.
9. Психология: Учебник для гуманитарных вузов / Под ред. В.Н. Дружинина. – СПб., 2007. – Глава 20. Психология межличностного взаимодействия. – С. 359-369.
10. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И Рогов. – М.: Владос, 2001. – 336 с.
11. Семиченко В.А. Психология общения: Модульный курс / В.А.Семиченко. – К. : «Магістр-S», 1998. – 152 с.
12. Семиченко В.А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування В.А., Семиченко В.С.. Заслуженюк – К. : Веселка, 1998. – 214 с.
13. Сидоренко И.В. Тренинг влияния и противостояние влиянию / И.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2003. – 256 с.
14. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикта, 2006. – 126 с.
15. Хміль Ф. Ділове спілкування: Навчальний посібник / Федір Хміль. – К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
16. Экман П. Психология лжи / Пол Экман. – СПб. : Питер, 2006. – 544 с.

Інформаційні ресурси

<http://chitalka.info>

<http://pidruchniki.ws>

<http://studentam.net.ua/>

http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/doncov_kurs_lekcij_socialnaya_psihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya

<http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>

<http://svyato.su/9-что-такое-neverbnaya-kommunikaciya.html>

<http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm>

http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html

<http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479>

<http://psyberia.ru/tests/gesture/>

http://soznaniye.at.ua/publ/teorija_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-0-4

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. О. СУХОМЛИНСЬКОГО
Факультет педагогіки та психології
Кафедра психології та соціальних наук

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
із науково-педагогічної роботи
_____ О.А.Кузнецова
« 27 » серпня 2020 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Психологія спілкування та конфліктології

Ступінь бакалавра
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма Психологія

2020 – 2021 навчальний рік

Розробник: Руда Н.Л., доцент кафедри психології та соціальних наук, кандидат психологічних наук

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри _____

Протокол № 1 від «26 » серпня 2020 р.

Завідувач кафедри _____ (Савенкова І.І.)

Програму погоджено з гарантом ОП (назва) _____ (за потреби)

Анотація. Програма розкриває психологічні механізми та закономірності процесу ефективного спілкування; сприяє оволодінню системою знань про сутність та функції спілкування; удосконалює навички ефективної комунікативної взаємодії у колективі шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективного спілкування. Аналізуються різноманітні методи психології впливу та захист від них. Предметом вивчення навчальної дисципліни також є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів і методи їх подолання. Навчальна дисципліна має на меті навчити студентів використовувати знання щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах, застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв'язанні конфліктів, використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів, прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

Ключові слова: спілкування, конструктивне спілкування, психологія впливу, маніпуляції, конфліктологія, стратегії поведінки у конфлікті, психологічна допомога при вирішенні конфліктів.

Abstract. The program reveals the psychological mechanisms and patterns of the process of effective communication; contributes to mastering the system of knowledge about the essence and functions of communication; improves the skills of effective communicative interaction in the team by increasing competence in the techniques and methods of effective communication. Various methods of influence psychology and protection from them are analyzed. The subject of study of the discipline is also the patterns of relationships and behavior of people in conflict situations, the causes of conflicts and methods of overcoming them. The course aims to teach students to use knowledge of typology, causes of conflicts and strategies of behavior in conflicts, apply knowledge of the role of mediation in conflict resolution, use traditional methods and technologies in conflict resolution, predict changes and dynamics of conflicts.

Key words: communication, constructive communication, psychology of influence, manipulations, conflictology, strategies of behavior in the conflict, psychological help at the decision of conflicts.

1. Опис навчальної дисципліни
Денна форма навчання

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|-----|
| Найменування показників | Галузь знань, освітній ступінь | Характеристика навчальної дисципліни | |
| Кількість кредитів – 14 | Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки | Вибіркова | |
| | Спеціальність 053 Психологія | | |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання <u>розробка проекту</u> <u>«Психологія ефективного спілкування»</u> | Освітня програма психологія | Рік підготовки: | |
| | | 3-й - | |
| | | Семестр | |
| Загальна кількість годин – 420 | | 5-й | 6-й |
| | | Лекції | |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3,3 (5 – й семестр), 5 (6 – й семестр) самостійної роботи студента - 4 | Освітній ступінь бакалавра | 16 | 20 |
| http://moodle.mdu.edu.ua/my/ | | Практичні, семінарські | |
| | | 44 | 60 |
| | | Лабораторні | |
| | | год. - | |
| | | Самостійна робота | |
| | | 120 | 160 |
| | | Вид контролю: Залік / Іспит | |

Мова навчання: українська.

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить: для денної форми навчання – 420 год.: 140 год. – аудиторні заняття, 280 год. – самостійна робота (33% / 67%).

Заочна форма навчання

| | | | |
|---|---|--------------------------------------|-----|
| Найменування показників | Галузь знань, освітній психологія | Характеристика навчальної дисципліни | |
| | | Вибіркова | |
| Кількість кредитів – 8 | Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки | | |
| | Спеціальність 053 Психологія | | |
| Індивідуальне науково-дослідне завдання <u>розробка проекту «Психологія ефективного спілкування»</u> | Освітня програма психологія | Рік підготовки: | |
| Загальна кількість годин – 420 | | 3-й | |
| | | Семестр | |
| | | 5-й | 6-й |
| http://moodle.mdu.edu.ua/my/ | | Лекції | |
| | Освітній ступінь бакалавра | 8 | 10 |
| | | Практичні, семінарські | |
| | | 12 | 12 |
| | | Лабораторні | |
| | | - | |
| | | Самостійна робота | |
| | | 160 | 218 |
| | Вид контролю: Залік / Іспит | | |

Мова навчання: українська.

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить: для заочної форми навчання – 420 год.: 42 год. – аудиторні заняття, 378 год. – самостійна робота (33% / 67%).

2. Мета, завдання навчальної дисципліни та очікувані результати навчання

Мета курсу займає провідне місце в підготовці майбутніх психологів. Спілкування є джерелом отримання інформації і позитивних емоцій, ефективним засобом самовираження і вдосконалення міжособистісних стосунків, оптимізації професійної діяльності. Вивчення дисципліни дозволить студентам отримати знання про особливості спілкування, професійного та міжособистісного діалогу, соціального сприйняття, міжособистісні та внутрішньоособистісні конфліктів. Це сприятиме розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів; формуватиме комплекс знань, умінь й компетенцій щодо попередження й розв'язання конфліктів.

Завдання курсу:

- надати ґрунтовні теоретичні знання про структуру феномена спілкування;
- розширити уявлення щодо ефективної міжособистісної комунікації;
- висвітлити особливості ведення публічного виступу;
- розкрити сутність та особливості конфлікту у психології;
- схарактеризувати особливості перебігу та розв'язання конфліктів.

Передумови для вивчення дисципліни: загальна психологія, вікова психологія, соціальна психологія, психологія тренінгової роботи.

Навчальна дисципліна складається з 14-ти кредитів.

Програмні результати навчання:

ПР 9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.

ПР 10. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника.

ПР 13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

ПР 14. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

ПР 16. Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога.

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими компетентностями:

I. Інтегральна компетентність: здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов (в контексті взаємодії та спілкування людини).

II. Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК 6. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 8. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 9. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

III. Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.

СК 3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.

СК 4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел.

СК 11. Здатність дотримуватися норм професійної етики

СК 12. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку

3. Програма навчальної дисципліни

Кредит 1. Поняття та особливості феномену спілкування в сучасній психології

1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція
2. Комунікація в сучасній психології
3. Перцептивні аспекти спілкування
4. Інтеракція у спілкуванні.

Кредит 2. Психологія впливу

37. 5 Конструктивний та деструктивний психологічний вплив
38. 6 Аргументація та її техніки
39. 7 Форми деструктивного впливу.

Кредит 3. Маніпуляція у спілкуванні

40. 8 Поняття та критерії маніпуляції
- 9 Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування (с 129)

Кредит 4. Маніпулятивний вплив

10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту.
11. Навіювання як спірний вид впливу
12. Складові переконання

Кредит 5. Спірні види психологічного впливу

13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу
14. Прагнення до забов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу.

Кредит 6. Психологічні особливості ділового спілкування

15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин (с 132)
16. Переговори у діловому спілкуванні
17. Психологічні особливості публічного виступу.
- 41.
42. Кредит 7. Основи вивчення конфліктології

18. Поняття конфліктології і конфліктів в сучасній психології
19. Основні різновиди конфліктів
20. Методи вивчення конфліктів
 - 43.
 44. Кредит 8. Причини конфліктів
21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів
22. Стрес та попередження конфліктів
 - 45.
 46. Кредит 9. Структура конфлікту
23. Механізми виникнення конфлікту
24. Структурні характеристики конфліктів
 - 47.
 48. Кредит 10. Динаміка конфлікту
25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації
26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації
27. Динаміка конфліктної ситуації
 - 49.
 50. Кредит 11. Стратегії поведінки у конфлікті
28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті
29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті
 - 51.
 52. Кредит 12. Конфліктна взаємодія
30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації
31. Перемовини у конфлікті
 - 53.
 54. Кредит 13. Вирішення конфліктів
32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів
33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів
 - 55.
 56. Кредит 14. Технології психологічного посередництва
34. Робота психолога з учасниками конфлікту
35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем
36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів».
 - 57.

4. Структура навчальної дисципліни Денна форма навчання

| Назви змістових кредитів і тем | Кількість годин | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|--------------|---|-----|-----|----|
| | усьо го | у тому числі | | | | |
| | | л | П | лаб | інд | ср |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | |
|---|----|---|---|--|--|----|
| Кредит 1. Поняття та особливості феномену спілкування в сучасній психології | | | | | | |
| 58. Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | | 2 | 2 | | | 5 |
| 59. Тема 2. Комунікація в сучасній психології | | | 2 | | | 5 |
| 60. Тема 3. Перцептивні аспекти спілкування | | | 2 | | | 5 |
| 61. Тема 4. Інтеракція у спілкуванні | | | 2 | | | 5 |
| Разом | 30 | 2 | 8 | | | 20 |
| Кредит 2. Психологія впливу | | | | | | |
| 62. Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | | 2 | 2 | | | 6 |
| 63. Тема 6. Аргументація та її техніки | | | 2 | | | 6 |
| 64. Тема 7. Форми деструктивного впливу | | 2 | 2 | | | 8 |
| Разом | 30 | 4 | 6 | | | 20 |
| Кредит 3. Маніпуляція у спілкуванні | | | | | | |
| 65. Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | | 2 | 4 | | | 10 |
| Тема 9. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування | | | 4 | | | 10 |
| Разом | 30 | 2 | 8 | | | 20 |
| Кредит 4. Маніпулятивний вплив | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|----|---|----|--|--|----|
| Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | | 2 | 2 | | | 8 |
| 66. Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | | 2 | 2 | | | 6 |
| 67. Тема 12. Складові переконання | | | 2 | | | 6 |
| Разом | 30 | 4 | 6 | | | 20 |
| Кредит 5. Спірні види психологічного впливу | | | | | | |
| 68. Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | | 2 | 4 | | | 10 |
| Тема 14. Прагнення до забов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | | 2 | 2 | | | 10 |
| Разом | 30 | 4 | 6 | | | 20 |
| Кредит 6. Психологічні особливості ділового спілкування | | | | | | |
| Тема 15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин | | | 2 | | | 4 |
| 69. Тема 16. Переговори у діловому спілкуванні | | | 4 | | | 8 |
| 70. Тема 17. Психологічні особливості публічного виступу | | | 4 | | | 8 |
| Разом | 30 | 0 | 10 | | | 20 |
| Кредит 7. Основи вивчення конфліктології | | | | | | |
| 71. Тема 18. Поняття конфліктології і конфліктів в сучасній психології | | 2 | | | | 4 |
| 72. Тема 19. Основні різновиди конфліктів | | | 4 | | | 4 |
| Тема 20. Методи вивчення конфліктів | | | 4 | | | 12 |

| | | | | | | |
|---|----|---|---|--|--|----|
| Разом | 30 | 2 | 8 | | | 20 |
| Кредит 8. Причини конфліктів | | | | | | |
| Тема 21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів | | 2 | 2 | | | 10 |
| 73. Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | | 2 | 4 | | | 10 |
| 74. Разом | 30 | 4 | 6 | | | 20 |
| Кредит 9. Структура конфлікту | | | | | | |
| 75. Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | | 2 | 4 | | | 10 |
| 76. Тема 24. Структурні характеристики конфліктів | | | 4 | | | 10 |
| 77. Разом | 30 | 2 | 8 | | | 20 |
| 78. Кредит 10. Динаміка конфлікту | | | | | | |
| 79. Тема 25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації | | | 4 | | | 6 |
| 80. Тема 26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації | | 2 | | | | 8 |
| 81. Тема 27. Динаміка конфліктної ситуації | | | 4 | | | 6 |
| 82. Разом | 30 | 2 | 8 | | | 20 |
| 83. Кредит 11. Стратегії поведінки у конфлікті | | | | | | |
| 84. Тема 28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті | | 2 | 4 | | | 10 |
| 85. Тема 29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті | | | 4 | | | 10 |
| 86. Разом | 30 | 2 | 8 | | | 20 |

| | | | | | | |
|---|-----|----|-----|--|--|-----|
| 87. Кредит 12. Конфліктна взаємодія | | | | | | |
| 88. Тема 30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації | | | 4 | | | 10 |
| 89. Тема 31. Перемовини у конфлікті | | | 6 | | | 10 |
| 90. Разом | 30 | 0 | 10 | | | 20 |
| 91. Кредит 13. Вирішення конфліктів | | | | | | |
| 92. Тема 32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів | | | 2 | | | 10 |
| 93. Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | | 4 | 4 | | | 10 |
| Разом | 30 | 4 | 6 | | | 20 |
| 94. Кредит 14. Технології психологічного посередництва у вирішенні конфліктів | | | | | | |
| 95. Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | | 2 | 2 | | | 5 |
| 96. Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | | 2 | 2 | | | 5 |
| 97. Тема 36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів». | | | 2 | | | 10 |
| Разом | | 4 | 6 | | | 20 |
| Усього годин: | 420 | 36 | 104 | | | 280 |

Заочна форма навчання

| | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|--------------|---|-----|-----|
| Назви змістових кредитів і тем | Кількість годин | | | | |
| | усь го | у тому числі | | | |
| | | л | П | лаб | інд |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|----|---|---|---|---|----|
| Кредит 1. Поняття та особливості феномену спілкування в сучасній психології | | | | | | |
| 98. Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | | | 2 | | | 7 |
| 99. Тема 2. Комунікація в сучасній психології | | | | | | 7 |
| 100. Тема 3. Перцептивні аспекти спілкування | | | | | | 7 |
| 101. Тема 4. Інтеракція у спілкуванні | | | | | | 7 |
| Разом | 30 | 0 | 2 | | | 28 |
| Кредит 2. Психологія впливу | | | | | | |
| 102. Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | | 2 | | | | 8 |
| 103. Тема 6. Аргументація та її техніки | | | 2 | | | 8 |
| 104. Тема 7. Форми деструктивного впливу | | 2 | | | | 8 |
| Разом | 30 | 4 | 2 | | | 24 |
| Кредит 3. Маніпуляція у спілкуванні | | | | | | |
| 105. Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | | | 2 | | | 14 |
| Тема 9. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування | | | | | | 14 |
| Разом | 30 | 0 | 2 | | | 28 |

| Кредит 4. Маніпулятивний вплив | | | | | | |
|--|----|---|---|--|--|----|
| Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | | 2 | | | | 8 |
| 106. Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | | | 2 | | | 8 |
| 107. Тема 12. Складові переконання | | | | | | 10 |
| Разом | 30 | 2 | 2 | | | 26 |
| Кредит 5. Спірні види психологічного впливу | | | | | | |
| 108. Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | | | 2 | | | 13 |
| Тема 14. Прагнення до запов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | | 2 | | | | 13 |
| Разом | 30 | 2 | 2 | | | 26 |
| Кредит 6. Психологічні особливості ділового спілкування | | | | | | |
| Тема 15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин | | | | | | 8 |
| 109. Тема 16. Переговори у діловому спілкуванні | | | | | | 8 |
| 110. Тема 17. Психологічні особливості публічного виступу | | | 2 | | | 12 |
| Разом | 30 | 0 | 2 | | | 28 |
| Кредит 7. Основи вивчення конфліктології | | | | | | |
| 111. Тема 18. Поняття конфліктології і конфліктів в | | | 2 | | | 9 |

| | | | | | | |
|--|----|---|---|--|--|----|
| сучасній психології | | | | | | |
| 112. Тема 19. Основні різновиди конфліктів | | | | | | 9 |
| Тема 20. Методи вивчення конфліктів | | | | | | 10 |
| Разом | 30 | 0 | 2 | | | 28 |
| Кредит 8. Причини конфліктів | | | | | | |
| Тема 21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів | | | | | | 14 |
| 113. Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | | | 2 | | | 14 |
| 114. Разом | 30 | 0 | 2 | | | 28 |
| Кредит 9. Структура конфлікту | | | | | | |
| 115. Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | | | 2 | | | 14 |
| 116. Тема 24. Структурні характеристики конфліктів | | | | | | 14 |
| 117. Разом | 30 | 0 | 2 | | | 28 |
| 118. Кредит 10. Динаміка конфлікту | | | | | | |
| 119. Тема 25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації | | | 2 | | | 8 |
| 120. Тема 26. Попередження конфлікту у 121. передконфліктній ситуації | | 2 | 2 | | | 8 |
| 122. Тема 27. Динаміка конфліктної ситуації | | | 2 | | | 8 |
| 123. Разом | 30 | 2 | 4 | | | 24 |
| 124. Кредит 11. Стратегії поведінки у конфлікті | | | | | | |
| 125. Тема 28. Вибір стратегії | | 2 | | | | 14 |

| | | | | | | |
|--|-----|----|----|--|--|-----|
| поведінки у конфлікті | | | | | | |
| 126. Тема 29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті | | | | | | 14 |
| 127. Разом | 30 | 2 | 0 | | | 28 |
| 128. Кредит 12. Конфліктна взаємодія | | | | | | |
| 129. Тема 30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації | | 2 | | | | 14 |
| 130. Тема 31. Перемовини у конфлікті | | | | | | 14 |
| 131. Разом | 30 | 2 | 0 | | | 28 |
| 132. Кредит 13. Вирішення конфліктів | | | | | | |
| 133. Тема 32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів | | | | | | 14 |
| 134. Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | | 2 | | | | 14 |
| Разом | 30 | 2 | 0 | | | 28 |
| 135. Кредит 14. Технології психологічного посередництва у вирішенні конфліктів | | | | | | |
| 136. Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | | 2 | | | | 8 |
| 137. Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | | 2 | | | | 8 |
| 138. Тема 36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів». | | | 2 | | | 8 |
| Разом | | 4 | 2 | | | 24 |
| Усього годин: | 420 | 18 | 24 | | | 380 |

5. Теми лекційних занять
Денна форма навчання

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|---|--|-----------------|
| Кредит 1. Поняття та особливості феномену спілкування в сучасній психології | | |
| 1 | Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | 2 |
| Кредит 2. Психологія впливу | | |
| 2 | Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | 2 |
| 3 | Тема 7. Форми деструктивного впливу | 2 |
| Кредит 3. Маніпуляція у спілкуванні | | |
| 4 | Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | 2 |
| Кредит 4. Маніпулятивний вплив | | |
| 5 | Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | 2 |
| 6 | Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | 2 |
| Кредит 5. Спірні види психологічного впливу | | |
| 7 | Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | 2 |
| 8 | Тема 14. Прагнення до забов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | 2 |
| Кредит 7. Основи вивчення конфліктології | | |
| 9 | Тема 18. Поняття конфліктології і конфліктів в сучасній психології | 2 |
| | Кредит 8. Причини конфліктів | |
| 10 | Тема 21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів | 2 |
| 11 | Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | 2 |
| | Кредит 9. Структура конфлікту | |
| 12 | Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | 2 |
| | Кредит 10. Динаміка конфлікту | |
| 13 | Тема 26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації | 2 |

| | | |
|----|--|----|
| | Кредит 11. Стратегії поведінки у конфлікті | |
| 14 | Тема 28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті | 2 |
| | Кредит 13. Вирішення конфліктів | |
| 15 | Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | 4 |
| | Кредит 14. Технології психологічного посередництва у вирішенні конфліктів | |
| 16 | Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | 2 |
| 17 | Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | 2 |
| | Разом | 36 |

**Теми лекційних занять
Заочна форма навчання**

| № з/п | Назва теми | Кількість годин |
|--|--|-----------------|
| Кредит 2. Психологія впливу | | |
| 1 | Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | 2 |
| Кредит 3. Маніпуляція у спілкуванні | | |
| 2 | Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | 2 |
| Кредит 4. Маніпулятивний вплив | | |
| 3 | Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | 2 |
| Кредит 5. Спірні види психологічного впливу | | |
| 4 | Тема 14. Прагнення до забор'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | |
| | Кредит 10. Динаміка конфлікту | |
| 5 | Тема 26 Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації. | 2 |
| Кредит 11. Стратегії поведінки у конфлікті | | |
| 6 | Тема 28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті | 2 |
| Кредит 13. Вирішення конфліктів | | |
| 7 | Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | 4 |
| Кредит 14. Технології психологічного посередництва у вирішенні конфліктів | | |
| 8 | Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | 2 |

| | | |
|---|---|----|
| 9 | Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | 2 |
| | Разом | 18 |

**6. Теми практичних занять
Денна форма навчання**

| | | |
|----|--|------|
| 13 | 140. Кредит 1 | 141. |
| 14 | 143. Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | 144. |
| 14 | 146. Тема 2. Комунікація в сучасній психології | 147. |
| 14 | 149. Тема 3. Перцептивні аспекти спілкування | 150. |
| 15 | 152. Тема 4. Інтеракція у спілкуванні | 153. |
| 15 | 155. Кредит 2 | 156. |
| 15 | 158. Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | 159. |
| 16 | 161. Тема 6. Аргументація та її техніки | 162. |
| 16 | 164. Тема 7. Форми деструктивного впливу | 165. |
| 16 | 167. Кредит 3 | 168. |
| 16 | 170. Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | 171. |
| 9 | Тема 9. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування | 4 |
| | Кредит 4. | |
| 10 | Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | 2 |
| 17 | 173. Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | 174. |
| 17 | 176. Тема 12. Складові переконання | 177. |
| 17 | 179. Кредит 5. | 180. |
| 18 | 182. Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | 183. |

| | | |
|----|---|------|
| 14 | Тема 14. Прагнення до запов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | 2 |
| | Кредит 6. | |
| 15 | Тема 15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин | 2 |
| 18 | 185. Тема 16. Переговори у діловому спілкуванні | 186. |
| 18 | 188. Тема 17. Психологічні особливості публічного виступу | 189. |
| 19 | 191. Кредит 7 | 192. |
| 19 | 194. Тема 19. Основні різновиди конфліктів | 195. |
| 19 | Тема 20. Методи вивчення конфліктів | 4 |
| | Кредит 8 | |
| 20 | Тема 21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів | 2 |
| 19 | 197. Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | 198. |
| 19 | 200. Кредит 9. | 201. |
| 20 | 203. Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | 204. |
| 20 | 206. Тема 24. Структурні характеристики конфліктів | 207. |
| 20 | 209. Кредит 10 | 210. |
| 21 | 212. Тема 25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації | 213. |
| 21 | 215. Тема 27. Динаміка конфліктної ситуації | 216. |

| | | |
|----|---|------|
| 21 | 218. Кредит 11. | 219. |
| 22 | 221. Тема 28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті | 222. |
| 22 | 224. Тема 29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті | 225. |
| 22 | 227. Кредит 12. | 228. |
| 22 | 230. Тема 30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації | 231. |
| 23 | 233. Тема 31. Перемовини у конфлікті | 234. |
| 23 | 236. Кредит 13. | 237. |
| 23 | 239. Тема 32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів | 240. |
| 24 | 242. Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | 243. |
| 24 | 245. Кредит 14. | 246. |
| 24 | 248. Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | 249. |
| 25 | 251. Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | 252. |
| 25 | 254. Тема 36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів». | 255. |
| | Усього годин: | 104 |

Заочна форма навчання

| | | |
|----|--|------|
| 25 | 257. Кредит 1 | 258. |
| 25 | 260. Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | 261. |
| 26 | 263. Кредит 2 | 264. |
| 26 | 266. Тема 6. Аргументація та її техніки | 267. |

| | | |
|----|---|------|
| 26 | 269. Кредит 3 | 270. |
| 27 | 272. Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | 273. |
| | Кредит 4. | |
| 27 | 275. Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | 276. |
| 27 | 278. Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | 279. |
| 28 | 281. Тема 17. Психологічні особливості публічного виступу | 282. |
| | Кредит 8 | |
| 28 | 284. Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | 285. |
| 28 | 287. Кредит 9. | 288. |
| 28 | 290. Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | 291. |
| 29 | 293. Кредит 10 | 294. |
| 29 | 296. Тема 25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації | 297. |
| 29 | 299. Тема 26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації | 300. |
| 30 | 302. Тема 27. Динаміка конфліктної ситуації | 303. |
| 30 | 305. Кредит 14. | 306. |
| 30 | 308. Тема 36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів». | 309. |
| | Усього годин: | 24 |

7. Самостійна робота
Денна форма навчання

| | | |
|----|---------------|------|
| 31 | 311. Кредит 1 | 312. |
|----|---------------|------|

| | | |
|----|--|-----------|
| 31 | 314. Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | 315. |
| 31 | 317. Тема 2. Комунікація в сучасній психології | 318. |
| 31 | 320. Тема 3. Перцептивні аспекти спілкування | 321. |
| 32 | 323. Тема 4. Інтеракція у спілкуванні | 324. |
| 32 | 326. Кредит 2 | 327. |
| 32 | 329. Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | 330. |
| 33 | 332. Тема 6. Аргументація та її техніки | 333. |
| 33 | 335. Тема 7. Форми деструктивного впливу | 336. |
| 33 | 338. Кредит 3 | 339. |
| 34 | 341. Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | 342. 0 |
| 9 | Тема 9. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування | 10 |
| | Кредит 4. | |
| 10 | Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | 8 |
| 34 | 344. Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | 345. |
| 34 | 347. Тема 12. Складові переконання | 348. |
| 34 | 350. Кредит 5. | 351. |
| 35 | 353. Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | 354. 0 |
| 14 | Тема 14. Прагнення до запов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | 10 |
| | Кредит 6. | |
| 15 | Тема 15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин | 4 |

| | | |
|----|---|-----------|
| 35 | 356. Тема 16. Переговори у діловому спілкуванні | 357. |
| 35 | 359. Тема 17. Психологічні особливості публічного виступу | 360. |
| 36 | 362. Кредит 7 | 363. |
| 36 | 365. Тема 18. Поняття конфліктології і конфліктів в сучасній психології | 366. |
| 36 | 368. Тема 19. Основні різновиди конфліктів | 369. |
| 20 | Тема 20. Методи вивчення конфліктів | 12 |
| | Кредит 8 | |
| 21 | Тема 21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів | 10 |
| 37 | 371. Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | 372. 0 |
| 37 | 374. Кредит 9. | 375. |
| 37 | 377. Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | 378. 0 |
| 37 | 380. Тема 24. Структурні характеристики конфліктів | 381. 0 |
| 38 | 383. Кредит 10 | 384. |
| 38 | 386. Тема 25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації | 387. |
| 38 | 389. Тема 26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації | 390. |
| 39 | 392. Тема 27. Динаміка конфліктної ситуації | 393. |
| 39 | 395. Кредит 11. | 396. |
| 39 | 398. Тема 28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті | 399. 0 |

| | | |
|----|---|-----------|
| 40 | 401. Тема 29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті | 402. 0 |
| 40 | 404. Кредит 12. | 405. |
| 40 | 407. Тема 30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації | 408. 0 |
| 40 | 410. Тема 31. Перемовини у конфлікті | 411. 0 |
| 41 | 413. Кредит 13. | 414. |
| 41 | 416. Тема 32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів | 417. 0 |
| 41 | 419. Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | 420. 0 |
| 42 | 422. Кредит 14. | 423. |
| 42 | 425. Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | 426. |
| 42 | 428. Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | 429. |
| 43 | 431. Тема 36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів». | 432. 0 |
| | Усього годин: | 280 |

Заочна форма навчання

| | | |
|----|--|------|
| 43 | 434. Кредит 1 | 435. |
| 43 | 437. Тема 1. Три аспекти спілкування: комунікація, інтеракція, перцепція | 438. |
| 43 | 440. Тема 2. Комунікація в сучасній психології | 441. |
| 44 | 443. Тема 3. Перцептивні аспекти спілкування | 444. |
| 44 | 446. Тема 4. Інтеракція у спілкуванні | 447. |
| 44 | 449. Кредит 2 | 450. |

| | | |
|----|--|-----------|
| 45 | 452. Тема 5. Конструктивний та деструктивний психологічний вплив | 453. |
| 45 | 455. Тема 6. Аргументація та її техніки | 456. |
| 45 | 458. Тема 7. Форми деструктивного впливу | 459. |
| 46 | 461. Кредит 3 | 462. |
| 46 | 464. Тема 8. Поняття та критерії маніпуляції | 465. 4 |
| 9 | Тема 9. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування | 14 |
| | Кредит 4. | |
| 10 | Тема 10. Різновиди маніпуляцій: емоційне зараження, принципи контрасту та дефіциту | 8 |
| 46 | 467. Тема 11. Навіювання як спірний вид впливу | 468. |
| 46 | 470. Тема 12. Складові переконання | 471. 0 |
| 47 | 473. Кредит 5. | 474. |
| 47 | 476. Тема 13. Прохання та взаємні поступки як різновид психологічного впливу | 477. 3 |
| 14 | Тема 14. Прагнення до забов'язань та послідовності як знаряддя соціального впливу | 13 |
| | Кредит 6. | |
| 15 | Тема 15. Основні типи маніпуляцій в практиці ділових відносин | 8 |
| 47 | 479. Тема 16. Переговори у діловому спілкуванні | 480. |
| 48 | 482. Тема 17. Психологічні особливості публічного виступу | 483. 2 |
| 48 | 485. Кредит 7 | 486. |
| 48 | 488. Тема 18. Поняття конфліктології і конфліктів в сучасній психології | 489. |

| | | |
|----|--|-----------|
| 49 | 491. Тема 19. Основні різновиди конфліктів | 492. |
| 20 | Тема 20. Методи вивчення конфліктів | 10 |
| | Кредит 8 | |
| 21 | Тема 21. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів | 14 |
| 49 | 494. Тема 22. Стрес та попередження конфліктів | 495. 4 |
| 49 | 497. Кредит 9. | 498. |
| 49 | 500. Тема 23. Механізми виникнення конфлікту | 501. 4 |
| 50 | 503. Тема 24. Структурні характеристики конфліктів | 504. 4 |
| 50 | 506. Кредит 10 | 507. |
| 50 | 509. Тема 25. Виникнення конфлікту: оцінка ситуації | 510. |
| 51 | 512. Тема 26. Попередження конфлікту у передконфліктній ситуації | 513. |
| 51 | 515. Тема 27. Динаміка конфліктної ситуації | 516. |
| 51 | 518. Кредит 11. | 519. |
| 52 | 521. Тема 28. Вибір стратегії поведінки у конфлікті | 522. 4 |
| 52 | 524. Тема 29. Ефективність стилів поведінки у конфлікті | 525. 4 |
| 52 | 527. Кредит 12. | 528. |
| 52 | 530. Тема 30. Взаємодія учасників у конфліктній ситуації | 531. 4 |
| 53 | 533. Тема 31. Перемовини у конфлікті | 534. 4 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 53 | 536. Кредит 13. | 537. |
| 53 | 539. Тема 32. Конфліктна традиція у вирішенні конфліктів | 540. 4 |
| 54 | 542. Тема 33. Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів | 543. 4 |
| 54 | 545. Кредит 14. | 546. |
| 54 | 548. Тема 34. Робота психолога з учасниками конфлікту | 549. |
| 55 | 551. Тема 35. Процес спільного обговорення та врегулювання проблем | 552. |
| 55 | 554. Тема 36. Ділова гра «Психологічне посередництво у вирішенні конфліктів». | 555. |
| Усього годин: | | 380 |

8. Індивідуальне навчально-дослідне завдання

Індивідуальне науково-дослідне завдання - розробка проекту «Психологія ефективного спілкування»

9. Форми роботи та критерії оцінювання

Рейтинговий контроль знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| ОЦІНКА ECTS | СУМА БАЛІВ | ОЦІНКА ЗА НАЦІОНАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ | |
|----------------|------------|-------------------------------|----------------------|
| | | екзамен | залік |
| A | 90-100 | 5 (відмінно) | 5/відм./зараховано |
| B | 80-89 | 4 (добре) | 4/добре/ зараховано |
| C | 65-79 | | |
| D | 55-64 | 3 (задовільно) | 3/задов./ зараховано |

| | | | |
|----|-------|------------------|---------------|
| E | 50-54 | | |
| FX | 35-49 | 2 (незадовільно) | Не зараховано |

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять; має на меті перевірку рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи. Види поточного контролю: усне та письмове опитування, тестування, самоконтроль, складання схем, таблиць, опорних конспектів.

Підсумковий контроль здійснюється з метою оцінки результатів навчання студента. Вид підсумкового контролю: контрольна робота, залік.

Контрольна робота (КР) є обов'язковою складовою підсумкового контролю навчальних досягнень студентів. Виконання студентами КР спрямоване на всебічну і комплексну перевірку обсягу, рівня та якості засвоєння ними всього навчального матеріалу, що входить до кожного модуля: як матеріалу, що підлягає вивченню під час аудиторної роботи, так і самостійної роботи.

Іспит – вид підсумкового контролю, що полягає в оцінюванні засвоєння студентом навчального матеріалу на підставі виконання ним певних типів робіт на практичних заняттях, у процесі самостійної роботи, індивідуального навчально-дослідного завдання, контрольних робіт, виконання тестових завдань.

Критерії оцінювання відповідей на практичних заняттях:

“відмінно” – студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, уміння приймати необхідні рішення в нестандартних ситуаціях, вільне володіння науковими термінами, аналізує причинно-наслідкові зв'язки;

“дуже добре” – студент демонструє повні знання навчального матеріалу, допускає незначні пропуски матеріалу, вміє застосувати його щодо конкретно поставлених завдань, у деяких випадках нечітко формулює правильні відповіді;

“добре” – студент демонструє повні знання навчального матеріалу, але допускає незначні пропуски фактичного матеріалу, вміє застосувати його щодо конкретно поставлених завдань, у деяких випадках нечітко формулює загалом правильні відповіді, допускає окремі несуттєві помилки та неточності;

“достатньо” – студент володіє більшою частиною фактичного матеріалу, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповіді, не завжди вміє інтегровано застосувати набуті знання для аналізу конкретних ситуацій, нечітко, а інколи й невірно формулює основні теоретичні положення та причинно-наслідкові зв'язки;

“задовільно” – студент не володіє достатнім рівнем необхідних знань, умінь, навичок, науковими термінами.

Відповідний розподіл балів, які отримують студенти за 6 та 8 крд.

Кількість балів у кінці **семестру** повинна складати від 300 до 600 балів (за 6 кредитів), тобто сума балів за виконання усіх завдань.

Розподіл балів, які отримують студенти за 5-й семестр

5-й семестр (6 кредитів)

| Поточне оцінювання та самостійна робота | | | | | | | | | | | | | | | | | КР | Накопичувальні бали/сума |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | T11 | T12 | T13 | T14 | T15 | T16 | T17 | 100 | 600/100 |
| 25 | 25 | 25 | 25 | 40 | 30 | 30 | 50 | 50 | 40 | 30 | 30 | 40 | 30 | 30 | 50 | 50 | | |

Розподіл балів, які отримують студенти за 6-й семестр

| Поточне оцінювання та самостійна робота | | | | | | | | | | | | | | | | | | КР | Накопичувальні бали/сума | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|---------|
| T18 | T19 | T20 | T21 | T22 | T23 | T24 | T25 | T26 | T27 | T28 | T29 | T30 | T31 | T32 | T33 | T34 | T35 | T36 | 100 | 800/100 |
| 40 | 30 | 30 | 50 | 50 | 50 | 50 | 40 | 30 | 30 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 40 | 30 | 30 | | |

*Примітка. Коефіцієнт для іспиту – 0,6. Іспит оцінюється в 40б.

10. Засоби діагностики

Засобами діагностики та методами демонстрування результатів навчання є: завдання до практичних занять, завдання для самостійної та індивідуальної роботи (зокрема есе, реферати), презентації результатів досліджень, тестові завдання, контрольні роботи.

10. Методи навчання

Усний виклад матеріалу: наукова розповідь, спрямована на аналіз фактичного матеріалу; пояснення – вербальний метод навчання, за допомогою якого розкривається сутність певного явища, закону, процесу; семінари-дискусії, інтерактивні заняття з використанням інтернет-технологій, розв'язування задач на основі психотерапевтичних випадків, презентації, герменевтичний аналіз, ділові ігри, психотерапевтичні вправи й техніки, ілюстрація – метод навчання, який передбачає показ процесів у їх символічному зображенні (малюнки, схеми, графіки та ін.).

11. Рекомендована література

Базова

5. Основи соціальної психології [Текст] : підруч. для закл. вищої освіти / за ред. М. М. Слюсаревського. – К. : Талком, 2018. – 579 с.
6. Слюсаревський М.М., Хазратова Н.В. Соціальна психологія: / М.М. Слюсаревський, Н.В. Хазратова. – Львів: Львівська політехніка, 2019. – 352 с.
7. Березовська Л.І. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник /Л.І.Березовська, О.С.Юрков. - Мукачєво: МДУ, 2016. - 201 с.
8. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2015. – 304 с.

Допоміжна

15. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева - М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
16. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
17. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996. – 256с.
18. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
19. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
20. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М. Academia, 2001. – 687с.
21. Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – [3-е изд.]. – М. : Смысл, 1997. – 365 с.
22. Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С.Д.Максименко, М.М.Забродський. – К. : Главник, 2005. – 112 с.
23. Психология: Учебник для гуманитарных вузов / Под ред. В.Н. Дружинина. – СПб., 2007. – Глава 20. Психология межличностного взаимодействия. – С. 359-369.
24. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И Рогов. – М.: Владос, 2001. – 336 с.
25. Семиченко В.А. Психология общения: Модульный курс / В.А.Семиченко. – К. : «Магістр-S», 1998. – 152 с.
26. Семиченко В.А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування В.А., Семиченко В.С.. Заслуженюк– К. : Веселка, 1998. – 214 с.
27. Сидоренко И.В. Тренинг влияния и противостояние влиянию / И.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2003. – 256 с.
28. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикта, 2006. – 126 с.
15. Хміль Ф. Ділове спілкування: Навчальний посібник / Федір Хміль. – К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
16. Экман П. Психология лжи / Пол Экман. – СПб. : Питер, 2006. – 544 с.

1. Інформаційні ресурси

<http://chitalka.info>

<http://pidruchniki.ws>

<http://studentam.net.ua/>

http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/doncov_kurs_lekcij_socialnaya_psihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya

<http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>
<http://svyato.su/9-что-такое-neverbalnaya-kommunikaciya.html>
<http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm>
http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html
<http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479>
<http://psyberia.ru/tests/gesture/>
http://soznaniye.at.ua/publ/teoriya_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-0-4

7.

Засоби діагностики навчальних досягнень студентів

1. Форми поточного контролю:

| Форма контролю | Максимальна кількість балів | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| | Кредит 1 | | Кредит 2 | | Кредит 3 | | Кредит 4 | | Кредит 5 | | Кредит 6 | |
| | За одиницю | всього | За одиницю | всього | За одиницю | всього | За одиницю | всього | За одиницю | всього | За одиницю | всього |
| Робота на семінарах: | | 30 | | 30 | | 30 | | 30 | | 30 | | 30 |
| - доповідь | 5 | | 5 | | 5 | | 5 | | 5 | | 5 | |
| - виступ | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | |
| - доповнення | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | | 2 | |
| Творчі та репродуктивні завдання з самостійної роботи | 20-30 | 50 | 20-30 | 70 | 10-20 | 50 | 10-30 | 70 | 20-30 | 70 | 10-20 | 50 |
| Контрольна робота | - | 20 | - | - | - | 20 | - | - | - | - | - | 20 |
| Всього | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 | | 100 |

Методи контролю

Методи контролю: поточний, контрольна робота і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять; має на меті перевірку рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи. Види поточного контролю: усне та письмове опитування, тестування, самоконтроль, складання схем, таблиць, опорних конспектів.

Контрольна робота – виконання контрольних робіт у письмовій формі, який передбачає виявлення знань з певних тем, розуміння предметів і явищ, які вивчалися, їх закономірностей, уміння робити самостійно висновки і узагальнення, творчо використовувати знання, уміння і навички.

Підсумковий контроль здійснюється з метою оцінки результатів навчання студента. Вид підсумкового контролю: залік.

Порядок нарахування балів (залікових одиниць)

Оцінка за кожний окремих змістовний модуль складається із трьох частин: а) **контрольна робота** – 20 балів; б) **робота на семінарах** – 5 балів.

Контрольна робота виконується як письмова контрольна робота після завершення опрацювання кожного змістовного модулю під час лекції або семінару. Дату проведення викладач оголошує заздалегідь. Виконання підсумкової модульної роботи є обов'язковим. В разі відсутності студента під час написання КР йому надається можливість у двотижневий термін виконати цей вид роботи. При неявці студента у зазначений термін “вартість” (кількість балів) модуля дорівнює нулю (незважаючи на те, яка кількість балів була отримана за інші види робіт, передбачені даним модулем).

Робота на семінарах оцінюється як середня із двох кращих оцінок за відповіді на семінарах. Якщо студент присутній на семінарі, але фактично не бере участі у його роботі, то отримує 2 бали. У випадку відсутності студента на семінарі він може відпрацювати у 2 тижневий термін пропущене заняття через усне або письмове опитування у позааудиторний час (але не більше половини від загальної кількості семінарських занять). Якщо студент відсутній на семінарі і не відпрацював його, то від його майбутньої загальної оцінки за змістовний модуль віднімаються 4 бали (за кожний пропущений і невідпрацьований семінар).

Бали за тестові і самостійні роботи, які виконуються під час семінарів, вираховуються як середня із загальної кількості таких робіт. Час проведення таких робіт наперед не повідомляється.

Як отримати додаткові бали?

Додаткові бали можна отримати за: г) **теми для самостійного опрацювання** (10-15 балів); д) **підготовку реферату** (5 балів); е) **виконання індивідуальних домашніх письмових завдань** (5 балів).

г) Пропонуються *дві теми для самостійного опрацювання* (їх назви, відповідну літературу слід дивитися у плані семінарських занять. Максимальна кількість балів, яку можна отримати за кожну тему — 5. Студент готує *письмовий конспект* теми і у позааудиторний час в індивідуальній співбесіді з викладачем доповідає результати своєї роботи. Якщо у зазначені терміни студент не з'являється на зустріч із викладачем і не звітує про цей вид самостійної роботи, то отримує за нього оцінку “0”.

д) Протягом усього семестру студент може підготувати **один реферат** (максимальна кількість балів – 5). Орієнтовний перелік тем рефератів (який може уточнюватись із викладачем), вимог до їх оформлення, а також рекомендованої літератури дивіться нижче у відповідних розділах цього видання. Отримані у рефераті результати доповідаються під час індивідуальної співбесіди з викладачем у позааудиторний час.

е) За бажанням студент може виконувати **індивідуальні письмові домашні завдання**. Їх обсяг і зміст встановлюються під час попередньої консультації із викладачем. Час виконання таких завдань — протягом семестру. Максимальна кількість балів за кожне індивідуальне письмове домашнє завдання — 5. Максимальна кількість балів за цей вид роботи в цілому також становить 5 залікових одиниць (вираховується як середнє число: загальна сума — за усі індивідуальні заняття — набраних балів ділиться на кількість таких завдань).

Після закінчення семестру (але перед іспитом) стає відомою кількість балів, яку кожний студент отримав за усі види робіт.

Якщо протягом семестру студент не з'являється на заняття (незалежно від причин), або не має жодної модульної оцінки, то у графі модульних оцінок виставляється "0", а у графі іспиту — відмітка про **недопуск**. У цьому випадку підсумкова оцінка з дисципліни також дорівнює нулю, тобто "Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни" (за шкалою ECTS).

За результатами семестру студент отримує підсумкову оцінку за 100-бальною системою, яка розраховується за кожен з трьох модулів у семестрі та оцінки за екзамен.

Критерії оцінки з навчальної дисципліни «Психологія»

«Відмінно» - глибоке і повне оволодіння студентом змісту навчальної програми, вміння виділити теоретичне та фактичне у навчальному матеріалі, самостійно побудувати відповідь, визначити основні теоретичні поняття, а також правильний стиль та літературна форма відповіді. Відповідь повинна бути впевнена та без помилок.

«Добре» - глибоке та повне засвоєння студентом змісту навчального матеріалу, вміння правильно викласти та довести вивченні поняття, правила, положення, закономірності тощо. Однак студент припускається неточностей та незначних помилок у змісті викладеного, або по формі чи стилю викладання навчального матеріалу.

«Задовільно» - відповідь студента свідчить про знання навчального матеріалу, однак він припускається суттєвих помилок, що вказує про недостатньо глибоке розуміння основних понять та положень. За формою у відповіді немає єдності. Відповідь являє собою хоча й правильні, або розрізнені думки.

«Незадовільно» - студент має розрізнені знання, в яких немає системи, не виділяє головного і другорядного, не вміє виділити теоретичне та фактичне у змісті навчального матеріалу, припускається грубих помилок. Це рівень знань, на якому неможливе подальше вивчення програмного матеріалу.

Рейтинг студента з дисципліни визначається за 100-бальною шкалою. Він складається з рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої призначається 50 балів, і рейтингу з підсумкової атестації – 50 балів. Кожний кредит оцінюється на основі: усних бліцопитувань, виконання завдань під час практичних занять, перевірки виконання завдань, винесених на самостійне опрацювання, виконання тестів в кінці кожного модуля).

Підсумкова атестація проводиться у вигляді складання тестових завдань. Максимальна кількість балів становить 100 балів.

Загальна оцінка з дисципліни визначається за кількістю набраних балів у відповідності до наведеної таблиці:

| ОЦІНКА ECTS | СУМА БАЛІВ | ОЦІНКА ЗА НАЦІОНАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ | |
|----------------|---------------|-------------------------------|----------------------|
| | | екзамен | залік |
| A | 90-100 | 5 (відмінно) | 5/відм./зараховано |
| B | 80-89 | 4 (добре) | 4/добре/ зараховано |
| C | 65-79 | | |
| D | 55-64 | 3 (задовільно) | 3/задов./ зараховано |
| E | 50-54 | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| FX | 35-49 | | |

7. Засоби діагностики начальних досягнень студентів

Тести з «Психології спілкування та конфліктології»

ВАРІАНТ 1

1. Які особливості визначення поняття спілкування у сучасній науці виділяє А. І. Волкова?
 - А) дати визначення поняттю спілкування неможливо;
 - Б) в психології відсутнє загальноприйняте визначення спілкування;
 - В) визначення спілкування базується на розкритті його властивостей та видів.
2. Монолог – це:
 - А) форма мови, яка утворюється в результаті активної мовної діяльності, розрахована на пасивне сприйняття інформації;
 - Б) активний процес, який стає можливим у результаті різної швидкості усного мовлення і розумової діяльності слухача;
 - В) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що полягає в обміні думками між співрозмовниками.
3. Процес передачі інформації від одного суб'єкта до іншого або від однієї групи до іншої за допомогою різноманітних комунікативних засобів – це:
 - А) спілкування;
 - Б) комунікативна сторона спілкування;
 - В) говоріння.
4. Мовлення, або процес використання мовизметою спілкування людей, говоріння – це:
 - А) комунікативна сторона спілкування;
 - Б) вербальне спілкування;
 - В) невербальне спілкування.
5. Перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу – це:
 - А) соціальні установки;
 - Б) соціальні стереотипи;
 - В) комунікативні бар'єри.
6. Сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного – це:
 - А) перцепція;
 - Б) соціальна перцепція;
 - В) сприйняття.
7. Людину, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого поза його волею, називають:
 - А) маніпулятором;
 - Б) керівником;
 - В) лідером.
8. Який рівень спілкування має на меті задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні?

- А) ритуальний;
 - Б) інтимно-особовий;
 - В) міжособистісний.
9. Комунікативна максима, згідно якої репліки мають бути доречними й відповідати контексту розмови:
- А) максима якості;
 - Б) максима способу комунікації;
 - В) максима релевантності.
10. Область вивчення індивідуальної поведінки, що проявляється у просторовій та часовій організації спілкування – це:
- А) проксемика;
 - Б) кінесика;
 - В) такесика.

ВАРІАНТ 2

1. Яка з перелічених тез НЕ належить до особливостей визначення поняття спілкування, визначених А.І.Волковою?
- А) психології відсутнє загальноприйняте визначення спілкування;
 - Б) визначення спілкування базується на розкритті його властивостей та видів;
 - В) визначення спілкування вказує на його основні функції або сторони.
2. Що називають інтраперсональним мовним актом?
- А) монолог;
 - Б) діалог;
 - В) розмову.
3. Комунікативна сторона спілкування – це:
- А) процес передачі інформації від одного суб'єкта до іншого або від однієї групи до іншої за допомогою різноманітних комунікативних засобів;
 - Б) словесний обмін думками, відомостями тощо між ким-небудь;
 - В) психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань.
4. Сукупність звукових, словарних і граматичних засобів вираження думок – це:
- А) комунікативна сторона спілкування;
 - Б) вербальне спілкування;
 - В) мова.
5. Комунікативні бар'єри – це:
- А) перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу;
 - Б) детермінована минулим досвідом психологічна готовність індивіда до певної поведінки стосовно конкретних об'єктів;
 - В) схематичний, стандартизований загальнозначимих образ або емоційно забарвлене і стійке уявлення про певний явище чи об'єкт.
6. Соціальна перцепція – це:
- А) сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного;

- Б) психічнопізнавальний процес, який полягає у відображенні людиною предметів і явищ, в сукупності всіх їхніх якостей при безпосередній дії на органи чуття;
- В) чуттєве сприйняття зовнішніх предметів людиною.
7. Маніпулятор – це:
- А) особа, яка займається професійною організаторською діяльністю;
- Б) людина, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого поза його волю;
- В) особа, яка користується авторитетом в колективі, впливає на інших з управлінською метою.
8. Який рівень спілкування має на меті організацію спільної діяльності?
- А) соціально-рольовий;
- Б) діловий;
- В) ритуальний.
9. Що з переліченого належить до законів, яким підпорядковується діалог, виділених Ю.В.Рожественським?
- А) закон аудиторії, закон доречності;
- Б) закон якості, закон кількості;
- В) закон кооперації, закон релевантності.
10. До властивостей особистості, що сприяють успішності самопрезентації належить:
- А) соціальний інтелект;
- Б) емоційний інтелект;
- В) комунікабельність.

ВАРІАНТ 3

1. Спілкування – це:
- А) складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного;
- Б) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що здійснюється у формі діалогу або монологу;
- В) специфічна функція свідомості, яка виражається як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного.
2. Форма мови, яка утворюється в результаті активної мовної діяльності, розрахована на пасивне сприйняття інформації – це:
- А) спілкування;
- Б) монолог;
- В) діалог.
3. Вкажіть з переліченого вірний варіант моделі комунікації Г.Лассуела:
- А) Хто? Повідомляє кому? Повідомляє що? З яким ефектом?
- Б) Хто? Повідомляє що? По якому каналу? Кому? З яким ефектом?
- В) Хто? Повідомляє кому? Повідомляє що? По якому каналу? З яким ефектом?
4. Вербальна комунікація – це:

- А) мовлення, або процес використання мовизметою спілкування людей, говоріння;
Б) сукупність звукових, словарних і граматичних засобів вираження думок;
В) метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань.
5. Що з переліченого НЕ належить до визначення соціальної перцепції:
А) сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті;
Б) сприйняття і розуміння людьми один одного;
В) чуттєве сприйняття зовнішніх предметів людиною.
6. Приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє – це:
А) лідерство;
Б) керівництво;
В) маніпуляція.
7. Декілька основних груп факторів, що найбільшою мірою впливають на процес спілкування:
А) соціальні бар'єри, культура, соціально-культурний контекст;
Б) індивідуальні особливості, культура, соціально-культурний контекст;
В) особистісні бар'єри, культура, соціально-особистісний контекст.
8. Який рівень спілкування має на меті виконання очікуваної від людини ролі, демонстрація знання норм соціального середовища?
А) ритуальний;
Б) діловий;
В) маніпулятивний.
9. Що з переліченого НЕ належить до законів, яким підпорядковується діалог, виділених Ю.В.Рожественським?
А) закон часу, закон аудиторії;
Б) закон якості, закон кількості;
В) закон компетенції аудиторії, закон доречності.
10. До властивостей особистості, що сприяють успішності самопрезентації НЕ належить:
А) комунікабельність;
Б) еґо-компетентність;
В) маніпулятивні вміння.

ВАРІАНТ 4

1. До квазіспілкування належить:
А) спілкування з віртуальним опонентом;
Б) спілкування з померлим;
В) кіно, театр, художня література.
2. Форма мови, яка не пристосована до безпосереднього спілкування, проте розраховує на нього – це:
А) монолог;
Б) діалог;

В) розмова.

3. Що входить в структуру комунікативного процесу?

А) відправник, отримувач, інформація, аналіз інформації, засоби спілкування, зворотній зв'язок;

Б) відправник, отримувач, інформація, невербальні засоби спілкування, вербальні засоби спілкування, зворотній зв'язок;

В) відправник, отримувач, повідомлення, засоби кодування повідомлення, декодування повідомлення, зворотній зв'язок.

4. Невербальна комунікація – це:

А) соціально обумовлена система взаємодії, в структурі якої переважають мимовільні, неусвідомлені комплекси рухів, які виражають особистісну неповторність людини;

Б) мовлення, або процес використання мовизметою спілкування людей, говоріння;

В) сукупність звукових, словарних і граматичних засобів вираження думок.

5. Що з переліченого НЕ належить до визначення соціальної перцепції:

А) сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті;

Б) сприйняття і розуміння людьми один одного;

В) психічнопізнавальний процес, який полягає у відображенні людиною предметів і явищ, в сукупності всіх їхніх якостей при безпосередній дії на органи чуття.

6. Маніпуляція – це:

А) приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє;

Б) особа, яка відкрито управляє іншими задля колективної мети;

В) реалізація організаційного керівництва.

7. До основних груп факторів, що найбільшою мірою впливають на процес спілкування НЕ належать:

А) соціальні бар'єри;

Б) особистісні бар'єри;

В) культура.

8. Будь-яке зіткнення поглядів, розбіжність у точках зору по будь-якому питанню, предмету, боротьба, при якій кожна зі сторін відстоює свою правоту – це:

А) спір;

Б) обговорення;

В) діалог.

9. Направлене формування враження про себе, спеціальним чином організоване і структуроване в контексті «Я», що має відсилання до більш спільної, престижної категорії людей – це:

А) статус;

Б) імідж;

В) соціальна установка.

10. Соціокультурний бар'єр, пов'язані з приналежністю партнерів по спілкуванню до різних культур, знакових систем (мов), стереотипів мислення та стандартів поведінки, які мають місце у різних соціальних групах:

А) соціальний;

Б) культурний;

В) лінгвістичний.

ВАРІАНТ 5

1. До квазіспілкування НЕ належить:
 - А) спілкування з віртуальним опонентом;
 - Б) музика;
 - В) живопис.
2. Форма мови, типовими для якої є значні за розміром фрагменти тексту, які між собою пов'язані, мають індивідуальну композиційну побудову й смислову завершеність – це:
 - А) монолог;
 - Б) діалог;
 - В) розповідь.
3. Що з переліченого НЕ належить до структури комунікативного процесу?
 - А) засоби кодування повідомлення;
 - Б) аналіз інформації;
 - В) зворотній зв'язок.
4. Соціально обумовлена система взаємодії, в структурі якої переважають мимовільні, неусвідомлені комплекси рухів, які виражають особистісну неповторність людини – це:
 - А) говоріння;
 - Б) мовлення;
 - В) невербальна комунікація.
5. Хто першим у вітчизняній науці почав розробляти проблему соціальної перцепції?
 - А) А.А.Бодальов;
 - Б) В.В.Столін;
 - В) М.С.Корольчук.
6. Маніпуляція передбачає:
 - А) управління особистістю;
 - Б) переконання особистості;
 - В) вплив на особистість.
7. До якої групи факторів, що найбільшою мірою впливають на процес спілкування, відносять вислів «Ситий голодному не вірить»?
 - А) соціальні бар'єри;
 - Б) культура;
 - В) соціально-культурний контекст.
8. Спір, при якому є конфронтація протистояння, протиборство сторін – це:
 - А) дискусія;
 - Б) полеміка;
 - В) конфлікт.
9. Центральну частину іміджу складає:
 - А) комунікативні вміння;
 - Б) природна чарівливість;
 - В) продуманий зовнішній вигляд.
10. До якого психологічного бар'єру належить індіферентність, апатія, депресія, поганий настрій, байдужість та ін.:

- А) нервові напруження;
- Б) деякі психічні стани;
- В) психічні властивості особистості.

ВАРІАНТ 6

1. До віртуального спілкування належить:
 - А) кіно, театр;
 - Б) спілкування з віртуальним опонентом, спілкування з померлим;
 - В) музика, живопис, скульптура.
2. Композиційна складність монологу характеризується:
 - А) стилем викладення матеріалу;
 - Б) методом викладення матеріалу;
 - В) кількістю учасників спілкування.
3. Психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань – це:
 - А) спілкування;
 - Б) говоріння;
 - В) бесіда.
4. Обмін повідомленнями про те, що відбувається «тут і зараз», в рамках конкретної ситуації, з людьми, що вступили в безпосередню взаємодію відбувається під час:
 - А) вербальної комунікації;
 - Б) невербальної комунікації;
 - В) обидва варіанти вірні.
5. Багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками та інтерпретація й прогнозування на цій основі її вчинків – це:
 - А) перцепція;
 - Б) соціальна перцепція;
 - В) сприйняття.
6. Якого явища стосуються перелічені метафори: «прибрати до рук», «заарканити», «одурманити», «прикувати», «зловити на гачок»?
 - А) керівництва;
 - Б) лідерства;
 - В) маніпуляції.
7. Властивість особистості, яка виникає у людини, яка постійно зазнає труднощі в певних ситуаціях міжособистісного неформального спілкування – це:
 - А) тривожність;
 - Б) стриманість;
 - В) сором'язливість.
8. Публічний спір, метою якого є з'ясування й співставлення різних точок зору, пошук, виявлення істинної позиції, заходження правильного рішення спірного питання – це:
 - А) дискусія;
 - Б) полеміка;
 - В) конфлікт.
9. До механізмів розуміння партнера по спілкуванню належить:
 - А) ідентифікація, емпатія;

- Б) рефлексія, каузальна атрибуція;
 - В) обидва варіанти вірні.
10. До якого психологічного бар'єру належить замкнутість, соромливість, підвищена вразливість, несміливість, надмірна інтровертованість та ін.:
- А) нервові напруження;
 - Б) деякі психічні стани;
 - В) психічні властивості особистості.

ВАРІАНТ 7

1. До віртуального спілкування НЕ належить:
- А) спілкування з померлим;
 - Б) скульптура;
 - В) спілкування з віртуальним опонентом.
2. Що з переліченого належить до методів викладення матеріалу у монолозі:
- А) метод аналогії, метод порівняння;
 - Б) індуктивний та дедуктивний методи;
 - В) сходинниковий та лінійний методи.
3. Яка наука досліджує культуру говоріння?
- А) фонетика;
 - Б) етика;
 - В) риторика.
4. Обмін повідомленнями, які можуть існувати поза тією людиною, що їх передає, і дозволяють інформувати про відсутні предмети або явища відбувається під час:
- А) вербальної комунікації;
 - Б) невербальної комунікації;
 - В) обидва варіанти вірні.
5. Що з переліченого НЕ належить до визначення терміну «соціальна прецепція»?
- А) багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками та інтерпретація й прогнозування на цій основі її вчинків;
 - Б) сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного;
 - В) жодної правильної відповіді.
6. Які 2 способи впливу на особистість виділяють?
- А) відкритий та прихований;
 - Б) конструктивний та неконструктивний;
 - В) щирий та обманний.
7. Сором'язливість – це:
- А) індивідуальна властивість особи, риса характеру, що проявляється схильністю до надмірного хвилювання;
 - Б) властивість особистості, яка виникає у людини, яка постійно зазнає труднощі в певних ситуаціях міжособистісного неформального спілкування;
 - В) моральна якість та чеснота, вважається невідступним та свідомим пануванням розуму надпристрастями й іншими недобрими поривами.

8. Метод впливу на свідомість особистості через звернення до її власної критичної думки – це:
- А) переконання;
 - Б) аргументація;
 - В) контраргументація.
9. До механізмів розуміння партнера по спілкуванню НЕ належить:
- А) ідентифікація, емпатія;
 - Б) рефлексія, каузальна атрибуція;
 - В) жодного вірного варіанту.
10. До якого психологічного бар'єру належить емоційний зрив, скутість думки, нездатність розв'язувати навіть прості задачі, провали пам'яті, неадекватність сприйняття та реагування на дії інших людей, мовленнєві аномалії:
- А) нервово напруження;
 - Б) деякі психічні стани;
 - В) психічні властивості особистості.

ВАРІАНТ 8

1. Що належить до розширеного розуміння спілкування, проте не відповідає основним вимогам спілкування - обміну інформацією, обміну емоціями і взаємодії?
- А) вербальне та невербальне спілкування;
 - Б) пряме та опосередковане спілкування;
 - В) квазіспілкування та віртуальне спілкування.
2. Що з переліченого належить до методів викладення матеріалу у монолозі:
- А) історичний та хронологічний методи;
 - Б) індуктивний та дедуктивний методи;
 - В) концентричний та круговий методи.
3. Вроджена здібність людини, або вроджений фізіологічний аспект людини, що не потребує свідомих зусиль:
- А) слухати;
 - Б) чути;
 - В) обидва варіанти вірні.
4. Складові елементи якого виду комунікації складно розділити на одиниці:
- А) вербальної комунікації;
 - Б) невербальної комунікації;
 - В) обидва варіанти вірні.
5. Що з переліченого належить до визначення терміну «соціальна прецепція»?
- А) багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками та інтерпретація й прогнозування на цій основі її вчинків;
 - Б) сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного;
 - В) обидві відповіді вірні.

6. При якому виді впливу одна людина прагне уподібнити почуття або дії іншого своїм планам, задумам, бажанням, відчуттям або діям?

- А) конструктивному;
- Б) неконструктивному;
- В) обманному.

7. Серед сором'язливих людей вирізняють:

- А) особливо сором'язливі, адаптовано сором'язливі, псевдосором'язливі;
- Б) постійно сором'язливі, тимчасово сором'язливі;
- В) особливо сором'язливі, тимчасово сором'язливі, адаптовано сором'язливі.

8. Висловлювання й обговорення доводів на користь запропонованого рішення з метою формування або змінення ставлення співбесідника до цього рішення – це:

- А) переконання;
- Б) аргументація;
- В) контраргументація.

9. Способом розуміння іншої людини через усвідомлене чи неусвідомлене ототожнення її із собою є:

- А) емпатія;
- Б) рефлексія;
- В) ідентифікація.

10. Спілкування – це:

- А) складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного;
- Б) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що здійснюється у формі діалогу або монологу;
- В) специфічна функція свідомості, яка виражається як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного.

ВАРІАНТ 9

1. Спілкування – це:

- А) складний феномен, пов'язаний з психічним контактом між реальними суб'єктами, що приводить до їх взаємовпливу, взаємопереживанням і взаєморозумінню;
- Б) складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і

як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного;

В) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що здійснюється у формі діалогу або монологу.

2. Що з переліченого НЕ належить до методів викладення матеріалу у монолозі:

А) історичний та концентричний метод;

Б) індуктивний та дедуктивний методи;

В) хронологічний та круговий методи.

3. Процес, який полягає у розумінні й запам'ятовуванні почутого й являє собою комплекс вмінь, якими людина оволодіває протягом усього свого життя:

А) слухання;

Б) чути;

В) рефлексивне слухання.

4. Складові елементи якого виду комунікації чітко відокремлені один від одного, їх співвідношення підпорядковане певним правилам:

А) вербальної комунікації;

Б) невербальної комунікації;

В) обидва варіанти вірні.

5. Схема процесу соціальної перцепції М.Р.Бітянової:

А) сприйняття зовнішнього вигляду й 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;

Б) сприйняття зовнішнього вигляду й поведінки об'єкта спостереження, створення уявлень про причини і наслідки поведінки, створення стратегії власної поведінки;

В) сприйняття зовнішнього вигляду й поведінки об'єкта спостереження, створення уявлень про психологічні особливості і стан об'єкта спостереження, створення уявлень про причини і наслідки поведінки.

6. При якому виді впливу уподібнення партнерів один одному відбувається з їх взаємної згоди?

А) конструктивному;

Б) неконструктивному;

В) прихованому.

7. До класифікації сором'язливих людей НЕ належить:

А) особливо сором'язливі;

Б) псевдосором'язливі;

В) тимчасово сором'язливі.

8. Висловлювання й обговорення аргументів не на користь запропонованого рішення з метою змінення ставлення співбесідника до даного рішення – це:

А) переконання;

Б) аргументація;

В) контраргументація.

9. Виникає при спілкуванні, характеризує взаємодію між конкретними людьми, що існують в один і той же час, передбачає обмін інформацією, емоціями й ін. між суб'єктами, що спілкуються – це:

А) комунікативний контакт;

Б) психічний контакт;

В) психологічний контакт.

10. Монолог – це:

А) форма мови, яка утворюється в результаті активної мовної діяльності, розрахована на пасивне сприйняття інформації;

Б) активний процес, який стає можливим у результаті різної швидкості усного мовлення і розумової діяльності слухача;

В) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що полягає в обміні думками між співрозмовниками.

ВАРІАНТ 10

1. Складний феномен, пов'язаний з психічним контактом між реальними суб'єктами, що приводить до їх взаємовпливу, взаємопереживанням і взаєморозумінню – це:

А) спілкування;

Б) емпатія;

В) свідомість.

2. Що з переліченого НЕ належить до методів викладення матеріалу у монолозі:

А) лінійний метод та метод порівняння;

Б) історичний та концентричний методи;

В) індуктивний та дедуктивний методи.

3. Відповідно до базової моделі комунікації «життя» повідомлення включає такі стадії:

А) повідомлення, яке має намір зробити відправник;повідомлення, яким воно висловлене; те, як воно інтерпретоване;те, яким воно остаточно збереглося в пам'яті слухача;

Б) повідомлення, яке має намір зробити відправник;повідомлення, яким воно висловлене; те, яким воно остаточно збереглося в пам'яті слухача;

В) повідомлення, яке зробив відправник; те, як воно інтерпретоване;те, яким воно остаточно збереглося в пам'яті слухача.

4. В якому виді комунікації неусвідомлене переважає над усвідомленим?

А) вербальна комунікація;

Б) невербальна комунікація;

В) жодного вірного варіанту.

5. Які особливості соціальної перцепції характерні для дітей молодшого шкільного віку?

А) особливо інтенсивно відбувається процес змін у соціальній перцепції;

Б) інформація, що поступає, слабо усвідомлюється, не виражена в чітких поняттях;

В) більше уваги надається зовнішньому фізичному вигляду.

6. Серед психологічних засобів впливу Е. В. Сидоренко виділяє:

А) переконання, аргументацію та контраргументацію;

Б)аргументацію, контраргументацію та конфронтацію;

В) переконання, контраргументацію і конфронтацію.

7. Велике значення для формування сором'язливостімають наступні чинники:

А) порядок народження дітей в сім'ї, кількість дітей в сім'ї, система виховання в сім'ї;

Б) порядок народження дітей в сім'ї, система виховання дітей в сім'ї, сором'язливість батьків;

В) соціальні умови, порядок народження дітей в сім'ї, емоційність батьків.

8. Комунікативна сторона спілкування – це:

- А) процес передачі інформації від одного суб'єкта до іншого або від однієї групи до іншої за допомогою різноманітних комунікативних засобів;
- Б) словесний обмін думками, відомостями тощо між ким-небудь;
- В) психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань.
9. Які виділяють функції невербальної комунікації?
- А) доповнення, спростування, заміщення, регулювання;
- Б) інформаційна, комунікативна, функція регулювання;
- В) афективна, інформаційна, комунікативна.
10. Соціальна перцепція – це:
- А) сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного;
- Б) психічнопізнавальний процес, який полягає у відображенні людиною предметів і явищ, в сукупності всіх їхніх якостей при безпосередній дії на органи чуття;
- В) чуттєве сприйняття зовнішніх предметів людиною.

ВАРІАНТ 11

1. До визначення поняття спілкування НЕ належить:
- А) складний феномен, пов'язаний з психічним контактом між реальними суб'єктами, що приводить до їх взаємовпливу, взаємопереживанням і взаєморозумінню;
- Б) складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного;
- В) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що здійснюється у формі діалогу або монологу.
2. Метод викладення матеріалу, який полягає в тому, що матеріал розташовується навколо головної проблеми, яку піднімає оратор:
- А) круговий метод;
- Б) концентричний метод;
- В) дедуктивний метод.
3. До факторів, що впливають на ефективне сприйняття інформації належать:
- А) зміст інформації, занурення у власні турботи, фізіологічні присини;
- Б) зміст інформації, її обсяг, фізіологічні причини;
- В) обсяг інформації, занурення у власні турботи, фізіологічні причини.
4. В якому виді комунікації усвідомлене переважає над неусвідомленим?
- А) вербальної комунікації;
- Б) невербальної комунікації;
- В) обидва варіанти вірні.
5. До особливостей соціальної перцепції у молодшому шкільному віці НЕ належить:
- А) соціальна перцепція сформована недостатньо, інформація, що поступає, слабо усвідомлюється, не виражена в чітких поняттях;

- Б) діти можуть вичленувати в зовнішньому вигляді свого ровесника лише найзагальніші елементи;
- В) більше уваги надається зовнішньому фізичному вигляду.
6. До психологічних засобів впливу, виділених Е.В.Сидоренко НЕ належать:
- А) переконання;
- Б) аргументація;
- В) конфронтація.
7. До чинників, які мають велике значення для формування сором'язливості НЕ належить:
- А) порядок народження дітей в сім'ї;
- Б) кількість дітей в сім'ї;
- В) система виховання в сім'ї.
8. Маніпуляція – це:
- А) приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє;
- Б) особа, яка відкрито управляє іншими задля колективної мети;
- В) реалізація організаційного керівництва.
9. Комунікативні бар'єри – це:
- А) перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу;
- Б) детермінована минулим досвідом психологічна готовність індивіда до певної поведінки стосовно конкретних об'єктів;
- В) схематичний, стандартизований загальнозначимих образ або емоційно забарвлене і стійке уявлення про певний явище чи об'єкт.
10. Які існують сторони спілкування?
- А) комунікативна, перцептивна, інтерактивна;
- Б) комунікативна, емоційна, інформаційна;
- В) вербальна, перцептивна, інтерактивна.

ВАРІАНТ 12

1. Виникає при спілкуванні, характеризує взаємодію між конкретними людьми, що існують в один і той же час, передбачає обмін інформацією, емоціями й ін. між суб'єктами, що спілкуються – це:
- А) комунікативний контакт;
- Б) психічний контакт;
- В) психологічний контакт.
2. Виклад матеріалу в хронологічній послідовності, опис й аналіз змін, які відбулися в тому чи іншому аспекті, з тією чи іншою особистістю протягом часу:
- А) хронологічний метод;
- Б) лінійний метод;
- В) історичний метод.
3. Слухання, яке передбачає мінімальне втручання в мову співрозмовника – це:
- А) рефлексивне слухання;
- Б) не рефлексивне слухання;
- В) емпатійне слухання.

4. Який з видів комунікації діти засвоюють самостійно?
- А) вербальна комунікація;
 - Б) невербальна комунікація;
 - В) жодного вірного варіанту.
5. До особливостей соціальної перцепції у молодшому шкільному віці НЕ належить:
- А) особливо інтенсивно відбувається процес змін у соціальній перцепції;
 - Б) увага фіксується на одязі;
 - В) абсолютно відсутні характеристики мімічних особливостей, мови, ходи.
6. Які з перелічених компонентів допомагають не піддаватися маніпуляції:
- А) «складність» внутрішнього світу;
 - Б) інтелектуальність;
 - В) емоційність.
7. Комунікативні бар'єри поділяються на:
- А) соціальні та особистісні;
 - Б) особистісні та обумовлені фактором середовища;
 - В) соціальна та обумовлені особистісними факторами.
8. Що називають інтраперсональним мовним актом?
- А) монолог;
 - Б) діалог;
 - В) розмову.
9. Процес передачі інформації від одного суб'єкта до іншого або від однієї групи до іншої за допомогою різноманітних комунікативних засобів – це:
- А) спілкування;
 - Б) комунікативна сторона спілкування;
 - В) говоріння.
10. Яка з перелічених функцій належить до функцій невербальної комунікації?
- А) інформаційна функція;
 - Б) афективна функція;
 - В) функція регулювання.

ВАРІАНТ 13

1. Яку потребу відносять психологи до найважливіших чинників формування особистості?
- А) потреба у спілкуванні;
 - Б) потреба у самоактуалізації;
 - В) потреба у безпеці.
2. Метод викладення матеріалу, який полягає в співставленні різних явищ, подій, фактів – це:
- А) метод порівняння;
 - Б) метод аналогії;
 - В) індуктивний метод.
3. До факторів, що впливають на ефективне сприйняття інформації НЕ належить:
- А) занурення у власні турботи;
 - Б) зміст інформації, що повідомляється;
 - В) обсяг інформації.
4. Якому виду комунікації дітей цілеспрямовано навчають?
- А) вербальної комунікації;

- Б) невербальної комунікації;
В) обидва варіанти вірні.
5. До особливостей соціальної перцепції у ранньому підлітковому віці належить:
- А) більше уваги надається анатомічним особливостям, рисам обличчя, особливостям статури, тобто зовнішньому фізичному вигляду;
Б) увага фіксується на одязі;
В) абсолютно відсутні характеристики мімічних особливостей, мови, ходи.
6. Які з перелічених компонентів НЕ впливають на стійкість до маніпуляції:
- А) багатство смислових зв'язків із зовнішніми контекстами;
Б) гнучкість в засобах;
В) емоційність.
7. До комунікативних бар'єрів НЕ належить:
- А) обумовлені фактором середовища;
Б) обумовлені фізіологічними особливостями;
В) особистісні фактори.
8. Сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного – це:
- А) перцепція;
Б) соціальна перцепція;
В) сприйняття.
9. Приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє – це:
- А) лідерство;
Б) керівництво;
В) маніпуляція.
10. Перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу – це:
- А) соціальні установки;
Б) соціальні стереотипи;
В) комунікативні бар'єри.

ВАРІАНТ 14

1. Оскільки людина істота соціальна, вона постійно відчуває потребу в:
- А) приналежності до групи;
Б) емоційному контакті;
В) спілкуванні.
2. Метод викладення матеріалу, який полягає в послідовному викладі матеріалу одного питання слідом за іншим – це:
- А) історичний метод;
Б) сходинниковий метод;
В) лінійний метод.
3. Вид слухання, яке має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності у розумінні партнера:
- А) рефлексивне слухання;
Б) не рефлексивне слухання;
В) емпатійне слухання.
4. Які виділяють функції невербальної комунікації?

- А) доповнення, спростування, заміщення, регулювання;
 - Б) інформаційна, комунікативна, функція регулювання;
 - В) афективна, інформаційна, комунікативна.
5. До особливостей соціальної перцепції у ранньому підлітковому віці належить:
- А) соціальна перцепція сформована недостатньо, інформація, що поступає, слабо усвідомлюється, не виражена в чітких поняттях;
 - Б) діти можуть вичленувати в зовнішньому вигляді свого ровесника лише найзагальніші елементи;
 - В) недооцінюють експресивні прояви, лише в дуже невеликому об'ємі включають їх в портретну характеристику оцінюваної людини.
6. Що з переліченого належить до засобів маніпулятивного впливу у процесі спілкування?
- А) заперечення користі;
 - Б) апеляція до авторитету;
 - В) розширення вибору.
7. Характеристики зовнішнього середовища, що створюють дискомфорт у процесі передачі та сприйняття інформації:
- А) бар'єри, обумовлені фактором середовища;
 - Б) соціальні фактори;
 - В) особистісні фактори.
8. У чому полягає сутність перцептивної сторони спілкування?
- А) використання засобів спілкування, що підрозділяються на вербальні і невербальні;
 - Б) процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємне пізнання як основа для взаєморозуміння;
 - В) взаємодія людей, що передбачає певну форму організації спільної діяльності.
9. Форма мови, яка утворюється в результаті активної мовної діяльності, розрахована на пасивне сприйняття інформації – це:
- А) спілкування;
 - Б) монолог;
 - В) діалог.
10. Що входить в структуру комунікативного процесу?
- А) відправник, отримувач, інформація, аналіз інформації, засоби спілкування, зворотній зв'язок;
 - Б) відправник, отримувач, інформація, невербальні засоби спілкування, вербальні засоби спілкування, зворотній зв'язок;
 - В) відправник, отримувач, повідомлення, засоби кодування повідомлення, декодування повідомлення, зворотній зв'язок.

ВАРІАНТ 15

1. Які етапи становлення потреби дитини в спілкуванні виділила М.І.Лісіна?
- А) увага і інтерес дитини до дорослого; емоційні прояви дитинина адресу дорослого;
 - Б) ініціативні дії дитини, направлені на залучення інтересу дорослого; чутливість дитини до відношеннй оцінки дорослого;

В) А і Б.

2. Навчання якому виду мовлення відбувається цілеспрямовано?

А) монологу;

Б) діалогу;

В) обидва варіанти вірні.

3. Вид слухання, який передбачає розуміння почуттів, що переживаються іншою людиною, і у відповідь вираження свого розуміння цих почуттів – це:

А) рефлексивне слухання;

Б) не рефлексивне слухання;

В) емпатійне слухання.

4. Яка з перелічених функцій НЕ належить до функцій невербальної комунікації?

А) доповнення;

Б) заміщення;

В) інформаційна функція.

5. До особливостей соціальної перцепції у ранньому підлітковому віці НЕ належить:

А) більше уваги надається анатомічним особливостям, рисам обличчя, особливостям статури, тобто зовнішньому фізичному вигляду;

Б) можуть вичленувати в зовнішньому вигляді свого ровесника лише найзагальніші елементи;

В) недооцінюють експресивні прояви, лише в дуже невеликому об'ємі включають їх в портретну характеристику оцінюваної людини.

6. Що з переліченого НЕ належить до засобів маніпулятивного впливу у процесі спілкування?

А) апеляція до особистісних характеристик;

Б) коаліція;

В) розширення вибору.

7. Акустичні шуми, відволікаюча зовнішня обстановка, температурні та погодні умови належать до:

А) бар'єрів, обумовлених фактором середовища;

Б) соціальних факторів;

В) об'єктивних факторів.

8. Система сприйняття властивостей загальної моторики різних частин тіла – це:

А) оптико-кінетична система;

Б) тактильна система;

В) ольфакторна система.

9. Складний психологічний феномен, в якому присутнє емоційне відношення, а також більш-менш усвідомлювані і узагальнені оціночні судження – це:

А) перше враження;

Б) гала-ефект;

В) ефект первинності та новизни.

10. Людину, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого поза його волею, називають:

А) маніпулятором;

Б) керівником;

В) лідером.

ВАРІАНТ 16

1. Які критерії, на основі яких можна судити про виникнення у дитини потреби в спілкуванні виділила М.І.Лісіна?
 - А) увага і інтерес дитини до дорослого; емоційні прояви дитинина адресу дорослого;
 - Б) ініціативні дії дитини, направлені на залучення інтересу дорослого; чутливість дитини до відношенній оцінки дорослого;
 - В) А і Б.
2. Навчання якому виду мовлення відбувається спонтанно?
 - А) монологу;
 - Б) діалогу;
 - В) обидва варіанти вірні.
3. Які існують види слухання:
 - А) рефлексивне, нерефлексивне, емпатійне;
 - Б) ефективне та неефективне;
 - В) бажане та небажане.
4. Яка з перелічених функцій належить до функцій невербальної комунікації?
 - А) інформаційна функція;
 - Б) афективна функція;
 - В) функція регулювання.
5. У якому віці процес змін в соціальній перцепції йде особливо інтенсивно?
 - А) молодший шкільний вік;
 - Б) ранній підлітковий вік;
 - В) 14-15 років.
6. Засіб маніпулятивного впливу в процесі спілкування, який полягає в надзвичайно люб'язному і доброзичливому розпитуванні про особисті справи, труднощі або довірливій розповіді про себе, а потім звернення з проханням, в якому після такої розмови важко відмовити – це:
 - А) нав'язування ролі;
 - Б) доброзичливець;
 - В) лестощі.
7. До бар'єрів, обумовлених фактором середовища, належить:
 - А) незнання мови співбесідника;
 - Б) акустичні шуми, відволікаюча зовнішня обстановка, температурні та погодні умови;
 - В) об'єктивні природні умови.
8. Декілька основних груп факторів, що найбільшою мірою впливають на процес спілкування:
 - А) соціальні бар'єри, культура, соціально-культурний контекст;
 - Б) індивідуальні особливості, культура, соціально-культурний контекст;
 - В) особистісні бар'єри, культура, соціально-особистісний контекст.
9. У чому полягає сутність інтерактивної сторони спілкування?
 - А) використання засобів спілкування, що підрозділяються на вербальні і невербальні;
 - Б) процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємне пізнання як основа для взаєморозуміння;
 - В) взаємодія людей, що передбачає певну форму організації спільної діяльності.

10. Яка схема ораторської мови є вірною?

А) 1) звернення – 2) назва теми – 3) розповідь (з історії питання) – 4) опис (стан проблеми на сьогоднішній день) – 5) доказ – 6) спростування можливих доказів опонента – 7) заключення;

Б) 1) звернення – 2) назва теми – 3) опис (стан проблеми на сьогоднішній день) – 4) розповідь (з історії питання) – 5) доказ – 6) спростування можливих доказів опонента – 7) заключення;

В) 1) звернення – 2) назва теми – 3) розповідь (з історії питання) – 4) опис (стан проблеми на сьогоднішній день) – 5) спростування можливих доказів опонента – 6) доказ – 7) заключення.

ВАРІАНТ 17

1. Які існують сторони спілкування?

А) комунікативна, перцептивна, інтерактивна;

Б) комунікативна, емоційна, інформаційна;

В) вербальна, перцептивна, інтерактивна.

2. Яка схема ораторської мови є вірною?

А) 1) звернення – 2) назва теми – 3) розповідь (з історії питання) – 4) опис (стан проблеми на сьогоднішній день) – 5) доказ – 6) спростування можливих доказів опонента – 7) заключення;

Б) 1) звернення – 2) назва теми – 3) опис (стан проблеми на сьогоднішній день) – 4) розповідь (з історії питання) – 5) доказ – 6) спростування можливих доказів опонента – 7) заключення;

В) 1) звернення – 2) назва теми – 3) розповідь (з історії питання) – 4) опис (стан проблеми на сьогоднішній день) – 5) спростування можливих доказів опонента – 6) доказ – 7) заключення.

3. Від якого виду слухання емпатійне слухання відрізняється своїми цілями або намірами?

А) від рефлексивного слухання;

Б) від не рефлексивного слухання;

В) правильної відповіді немає.

4. Функції доповнення, спростування, заміщення, регулювання належать до:

А) вербальної комунікації;

Б) невербальної комунікації;

В) функцій спілкування.

5. Складний психологічний феномен, в якому присутнє емоційне відношення, а також більш-менш усвідомлювані і узагальнені оціночні судження – це:

А) перше враження;

Б) гала-ефект;

В) ефект первинності та новизни.

6. Засіб маніпулятивного впливу «доброзичливець» полягає в:

- А) надзвичайно люб'язному і доброзичливому розпитуванні про особисті справи, труднощі або довірливій розповіді про себе, а потім звернення з проханням, в якому після такої розмови важко відмовити;
- Б) нав'язування ролі всіма обожнюваного;
- В) лицемірне вихваляння.
7. До бар'єрів, обумовлених фактором середовища, НЕ належить:
- А) акустичні шуми, відволікаюча зовнішня обстановка;
- Б) температурні та погодні умови;
- В) незнання мови співбесідника.
8. До технік рефлексивного слухання належить:
- А) перефразування, резюмування, з'ясування;
- Б) перефразування, уточнення, резюмування;
- В) перефразування, резюмування, повідомлення партнеру про свої думки.
9. Оптико-кінетична система – це:
- А) система сприйняття властивостей загальної моторики різних частин тіла;
- Б) динамічні дотики у формі рукостискання, по-плескування тощо;
- В) приємні і неприємні запахи навколишнього середовища, природні і штучні запахи людини.
10. Ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші – це:
- А) ефект ореола;
- Б) ефект новизни;
- В) ефект категоризації.

ВАРІАНТ 18

1. Що з переліченого НЕ належить до сторін спілкування:
- А) перцептивна;
- Б) інформаційна;
- В) інтерактивна.
2. Хто запропонував схему ораторської мови:
- А) Квінтіліан;
- Б) Цицерон;
- В) Платон.
3. Які блоки пропонував включати в структуру емпатійного слухання психотерапевт М.Розенберг?
- А) що людина спостерігає, про що думає, що відчуває, чого потребує;
- Б) що людина спостерігає, відчуває, чого потребує, що хоче зараз поросити;
- В) що людина відчуває, чого потребує, чого бажає.
4. Невербальні повідомлення роблять мову виразнішою, уточнюють і прояснюють її зміст. Про яку функцію невербальної комунікації йде мова?
- А) заміщення;

- Б) доповнення;
 - В) спростування.
5. Перше враження – це:
- А) складний психологічний феномен, в якому присутнє емоційне відношення, а також більш-менш усвідомлювані і узагальнені оціночні судження;
 - Б) тенденція переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші;
 - В) людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься.
6. Засіб маніпулятивного впливу, який полягає в посиланні на вислови і думки видатних людей, громадську думку, власний авторитет – це:
- А) посилання на авторитет;
 - Б) апеляція до особистісних характеристик;
 - В) знаходження користі.
7. Психологічні, психофізіологічні, соціокультурні бар'єри належать до:
- А) бар'єрів, обумовлених фактором середовища;
 - Б) особистісних факторів;
 - В) соціальних факторів.
8. Серед психологічних засобів впливу Е. В. Сидоренко виділяє:
- А) переконання, аргументацію та контраргументацію;
 - Б) аргументацію, контраргументацію та конфронтацію;
 - В) переконання, контраргументацію і конфронтацію.
9. Комунікативні бар'єри – це:
- А) перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу;
 - Б) детермінована минулим досвідом психологічна готовність індивіда до певної поведінки стосовно конкретних об'єктів;
 - В) схематичний, стандартизований загальнозначимих образ або емоційно забарвлене і стійке уявлення про певний явище чи об'єкт.
10. До міжособистісного спілкування належить:
- А) діалогічне, монологічне;
 - Б) вербальне, невербальне;
 - В) бажане, небажане.

ВАРІАНТ 19

1. У чому полягає сутність перцептивної сторони спілкування?
- А) використання засобів спілкування, що підрозділяються на вербальні і невербальні;
 - Б) процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємне пізнання як основа для взаєморозуміння;
 - В) взаємодія людей, що передбачає певну форму організації спільної діяльності.

2. Різновид монологу, у якому імітується емоційно-мислиннева діяльність людини в її безпосередньому перебігу – це:
- А) лекція;
 - Б) внутрішній монолог;
 - В) виступ.
3. Які блоки НЕ пропонував включати в структуру емпатійного слухання психотерапевт М.Розенберг?
- А) що людина спостерігає;
 - Б) про що людина думає;
 - В) що людина зараз хоче попросити.
4. Коли невербальне повідомлення протиречить вербальному – мова йде про функцію невербальної комунікації:
- А) заміщення;
 - Б) доповнення;
 - В) спростування.
5. Ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші – це:
- А) ефект ореола;
 - Б) ефект новизни;
 - В) ефект категоризації.
6. Засіб маніпулятивного впливу, який полягає в тому, що людина шукає допомоги інших для того, щоб переконати партнера зробити що-небудь, або використовує підтримку інших, щоб схилити його погодитися з ними – це:
- А) коаліція;
 - Б) жалість;
 - В) знаходження користі.
7. До особистісних факторів належать:
- А) акустичні шуми, відволікаюча зовнішня обстановка;
 - Б) температурні та погодні умови;
 - В) психологічні, психофізіологічні, соціокультурні бар'єри.
8. Відношення під час монологу можуть бути:
- А) бажані та небажані;
 - Б) індуктивні та дедуктивні;
 - В) імперативні та маніпулятивні.
9. Повторення висловлювань партнера своїми словами – це:
- А) з'ясування;
 - Б) перефразування;
 - В) уточнення.
10. Особлива галузь дослідження оптико-кінетичної системи:
- А) кінесика;
 - Б) такесика;
 - В) проксеміка.

ВАРІАНТ 20

1. У чому полягає сутність інтерактивної сторони спілкування?
 - А) використання засобів спілкування, що підрозділяються на вербальні і невербальні;
 - Б) процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємне пізнання як основа для взаєморозуміння;
 - В) взаємодія людей, що передбачає певну форму організації спільної діяльності.
2. Форма мови, що реалізується при нерівноправних позиціях партнерів й віддзеркалює, перш за все, суб'єкт – об'єктні відношення:
 - А) монолог;
 - Б) діалог;
 - В) обидва варіанти вірні.
3. Емпатійне слухання не використовується в ситуаціях:
 - А) людині потрібна просто інформація, а не робота зйпочуттями;
 - Б) якщо ви дійсно бажаєте допомогти людині;
 - В) якщо у вас достатньо часу.
4. Коли невербальне повідомлення використовується замість вербального, мова йде про функцію невербальної комунікації:
 - А) заміщення;
 - Б) доповнення;
 - В) спростування.
5. Ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що перше враження про людину сильніше, ніж подальші:
 - А) ефект ореола;
 - Б) ефект первинності та новизни;
 - В) ефект категоризації.
6. Засіб маніпулятивного впливу «коаліція» полягає в:
 - А) агітація за прийняття пропозиції, розкриття її вигідності в економічному, моральному або політичному аспектах;
 - Б) волення до людинолюбства і співчуття, збудження бажання допомогти, поступитися, посиляючись на своє важке положення, втому, погане самопочуття;
 - В) людина шукає допомоги інших для того, щоб переконати партнера зробити що-небудь, або використовує підтримку інших, щоб схилити його погодитися з ними.
7. До особистісних факторів НЕ належать:
 - А) психофізіологічні бар'єри;
 - Б) акустичні шуми;
 - В) соціокультурні бар'єри.
8. Ефект ореола – це:
 - А) ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші;
 - Б) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що перше враження про людину сильніше, ніж подальші;
 - В) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься.
9. Які дії, ефективні для протистояння маніпуляції, виділив Е.Л.Доценко?

- А) пропозиція співпраці, руйнування сценарію боротьби;
 - Б) викриття таємних намірів маніпулятора за допомогою прямих або непрямих питань, відмова від співпраці;
 - В) викриття таємних намірів маніпулятора за допомогою прямих або непрямих питань, побудова нового сценарію боротьби.
10. До якого психологічного бар'єру належить замкнутість, соромливість, підвищена вразливість, несміливість, надмірна інтровертованість та ін.:
- А) нервові напруження;
 - Б) деякі психічні стани;
 - В) психічні властивості особистості.

ВАРІАНТ 21

1. Які види спілкування виділяють за критерієм просторового існування?
- А) безпосереднє та опосередковане;
 - Б) міжособистісне та масове;
 - В) рольове та особистісне.
2. Відношення під час монологу можуть бути:
- А) бажані та небажані;
 - Б) індуктивні та дедуктивні;
 - В) імперативні та маніпулятивні.
3. Емпатійне слухання використовується в ситуаціях:
- А) коли людині потрібна не просто інформація, а робота зіпочуттями;
 - Б) якщо ви не маєте дійсного бажання допомогти людині;
 - В) якщо у вас обмаль часу.
4. Коли невербальні знаки використовуються для координації взаємодії між людьми, мова йде про функцію невербального спілкування:
- А) заміщення;
 - Б) доповнення;
 - В) регулювання.
5. Ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься:
- А) ефект ореола;
 - Б) ефект первинності та новизни;
 - В) ефект категоризації.
6. До характеристик маніпулятора належить:
- А) заклик до об'єднання;
 - Б) обман, лицемірство;
 - В) прагнення звільнити волю.
7. Бар'єри, які пов'язані з певними особливостями або порушеннями сенсорних та інших систем людини – це:
- А) психофізіологічні бар'єри;
 - Б) психологічні бар'єри;

В) соціокультурні бар'єри.

8. Критерії міжособистісного спілкування:

А) невелика кількість людей, безпосередня взаємодія, особистісно-орієнтоване спілкування;

Б) невелика кількість людей, бажаність спілкування, особистісно-орієнтоване спілкування;

В) безпосередня взаємодія, довготривалість, особистісно-орієнтоване спілкування.

9. Виражене в рішучій, категоричній формі прохання про те, що повинно бути виконано – це:

А) наказ;

Б) вимога;

В) примушення.

10. Техніка, яка базується на підбитті підсумків, узагальненні того, що говорив співбесідник:

А) резюмування;

Б) з'ясування;

В) повідомлення про свої почуття.

ВАРІАНТ 22

1. До міжособистісного спілкування належить:

А) діалогічне, монологічне;

Б) вербальне, невербальне;

В) бажане, небажане.

2. Авторитарна, директивна форма взаємодії з партнером із метою досягнення контролю над його поведінкою, установками, думками, а також примушення його до певних дій або рішень – це:

А) імперативна форма;

Б) маніпулятивна форма;

В) наказова форма.

3. До технік рефлексивного слухання належить:

А) перефразування, резюмування, з'ясування;

Б) перефразування, уточнення, резюмування;

В) перефразування, резюмування, повідомлення партнеру про свої думки.

4. Функція спростування невербальної комунікації полягає в :

А) невербальне повідомлення протиречить вербальному;

Б) використання невербального повідомлення замість вербального;

В) використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми.

5. Ефект ореола – це:

А) ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші;

Б) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що перше враження про людину сильніше, ніж подальші;

- В) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься.
6. До характеристик маніпулятора НЕ належить:
- А) обман, лицемірство;
 - Б) заклик до об'єднання;
 - В) прагнення опанувати волю.
7. Труднощі у спілкування, які обумовлені індивідуальними, насамперед, характерологічними особливостями особистості – це:
- А) психофізіологічні бар'єри;
 - Б) психологічні бар'єри;
 - В) соціокультурні бар'єри.
8. Якість голосу, його діапазон, тональність відносять до:
- А) паралінгвістичної системи;
 - Б) екстралінгвістичної системи;
 - В) оптико-кінетичної системи.
9. Спрощені і стандартизовані концепції характеристик людини або очікування від неї певної поведінки – це:
- А) стереотипи;
 - Б) установки;
 - В) перше враження.
10. Якого явища стосуються перелічені метафори: «прибрати до рук», «заарканити», «одурманити», «прикувати», «зловити на гачок»?
- А) керівництва;
 - Б) лідерства;
 - В) маніпуляції.

ВАРІАНТ 23

1. До міжособистісного спілкування НЕ належить:
- А) імперативне;
 - Б) маніпулятивне;
 - В) рольове.
2. До якої форми взаємодії належать наказ, вимога, заборона, примушення?
- А) імперативної;

- Б) маніпулятивної;
В) наказової.
3. До технік рефлексивного слухання НЕ належить:
- А) повідомлення партнеру про свої почуття;
Б) повідомлення партнеру про свої думки;
В) повідомлення про сприйняття почуттів партнера.
4. Функція заміщення невербальної комунікації полягає в :
- А) невербальне повідомлення протиречить вербальному;
Б) використання невербального повідомлення замість вербального;
В) використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми.
5. Ефект первинності та новизни – це:
- А) ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші;
Б) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що перше враження про людину сильніше, ніж подальші;
В) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься.
6. Характеристика маніпулятора, у якій він переконуватиме вас в необхідності боротьби «за місце під сонцем», називається:
- А) прагнення опанувати волю;
Б) обман, лицемірство;
В) заклик до відокремлення.
7. Бар'єри, які пов'язані з приналежністю людини до певної мовної, етнічної, культурної, професійної спільноти – це:
- А) психофізіологічні бар'єри;
Б) психологічні бар'єри;
В) соціокультурні бар'єри.
8. До якої групи факторів, що найбільшою мірою впливають на процес спілкування, відносять вислів «Ситий голодному не вірить»?
- А) соціальні бар'єри;
Б) культура;
В) соціально-культурний контекст.
9. Кількість людей, спілкування з якими здійснюється на тому чи іншому рівні:
- А) рольове спілкування;
Б) міжособистісне спілкування;
В) «коло спілкування».
10. Форма мови, яка складається з обміну висловлюваннями-репліками й характеризується ситуативністю, контекстуальністю, мимовільністю й низьким ступенем організованості – це:
- А) діалог;
Б) монолог;
В) полілог.

ВАРІАНТ 24

1. Вид спілкування, обумовлений статусом особистості, соціальними та професійними ролями – це:
 - А) рольове спілкування;
 - Б) імперативне;
 - В) особистісне.
2. Виражене в рішучій, категоричній формі прохання про те, що повинно бути виконано – це:
 - А) наказ;
 - Б) вимога;
 - В) примушення.
3. Повторення висловлювань партнера своїми словами – це:
 - А) з'ясування;
 - Б) перефразування;
 - В) уточнення.
4. Функція регулювання невербальної комунікації полягає в :
 - А) невербальне повідомлення протиречить вербальному;
 - Б) використання невербального повідомлення замість вербального;
 - В) використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми.
5. Ефект категоризації – це:
 - А) ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші;
 - Б) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що перше враження про людину сильніше, ніж подальші;
 - В) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься.
6. Характеристика маніпулятора «заклик до відокремлення» полягає в:
 - А) він переконуватиме вас в необхідності боротьби «за місце під сонцем»;
 - Б) відчуття, що він чогось не договориє і «темнить»;
 - В) маніпулятор завжди прагнути поставити вас в підлегле, залежне положення.
7. Порушення артикуляції, темп мови, глухота належать до:
 - А) психофізіологічних бар'єрів;
 - Б) психологічних бар'єрів;
 - В) соціокультурних бар'єрів.
8. Прикладом якої техніки рефлексивного слухання є фраза: «Мені здається, що проблеми вашого сина надзвичайно турбують вас»?
 - А) з'ясування;
 - Б) повідомлення про свої почуття;
 - В) повідомлення про сприйняття почуттів партнера.
9. Якість голосу, його діапазон, тональність відносять до:
 - А) паралінгвістичної системи;
 - Б) екстралінгвістичної системи;
 - В) оптико-кінетичної системи.
10. Короткочасний, специфічно мотивований і організований процес пред'явлення інформації про себе у вербальній і невербальній поведінці – це:

- А) самопрезентація;
- Б) імідж;
- В) самоствердження.

ВАРІАНТ 25

1. Критерії міжособистісного спілкування:

- А) невелика кількість людей, безпосередня взаємодія, особистісно-орієнтоване спілкування;
- Б) невелика кількість людей, бажаність спілкування, особистісно-орієнтоване спілкування;
- В) безпосередня взаємодія, довготривалість, особистісно-орієнтоване спілкування.

2. В якій формі монологу мета не завуальована?

- А) імперативній;
- Б) маніпулятивній;
- В) обидва варіанти вірні.

3. Техніка, яка базується на підбитті підсумків, узагальнені того, що говорив співбесідник:

- А) резюмування;
- Б) з'ясування;
- В) повідомлення про свої почуття.

4. Система сприйняття властивостей загальної моторики різних частин тіла – це:

- А) оптико-кінетична система;
- Б) тактильна система;
- В) ольфакторна система.

5. Ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що думка про людину виноситься на підставі свого обмеженого минулого досвіду або усталеної думки інших, некритично сприйнятого суб'єктом спілкування – це:

- А) ефект ореола;
- Б) ефект категоризації;
- В) ефект стереотипізації.

6. Які дії, ефективні для протистояння маніпуляції, виділив Е.Л.Доценко?

- А) пропозиція співпраці, руйнування сценарію боротьби;
- Б) викриття таємних намірів маніпулятора за допомогою прямих або непрямих питань, відмова від співпраці;
- В) викриття таємних намірів маніпулятора за допомогою прямих або непрямих питань, побудова нового сценарію боротьби.

7. Нервові напруження, деякі психічні стани, психічні властивості особистості належать до:

- А) психофізіологічних бар'єрів;
- Б) психологічних бар'єрів;
- В) соціокультурних бар'єрів.

8. Засіб маніпулятивного впливу, який полягає в тому, що людина шукає допомоги інших для того, щоб переконати партнера зробити що-небудь, або використовує підтримку інших, щоб схилити його погодитися з ними – це:

- А) коаліція;
 - Б) жалість;
 - В) знаходження користі.
9. Серед сором'язливих людей вирізняють:
- А) особливо сором'язливі, адаптовано сором'язливі, псевдосором'язливі;
 - Б) постійно сором'язливі, тимчасово сором'язливі;
 - В) особливо сором'язливі, тимчасово сором'язливі, адаптовано сором'язливі.
10. Який рівень спілкування має на меті задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні?
- А) ритуальний;
 - Б) інтимно-особовий;
 - В) міжособистісний.

ВАРІАНТ 26

1. До критеріїв міжособистісного спілкування НЕ належить:
- А) невелика кількість людей;
 - Б) бажаність спілкування;
 - В) безпосередня взаємодія.
2. Форма мови, яка складається з обміну висловлюваннями-репліками й характеризується ситуативністю, контекстуальністю, мимовільністю й низьким ступенем організованості – це:
- А) діалог;
 - Б) монолог;
 - В) полілог.
3. Техніка, яка спрямована на те, щоб «розговорити» партнера, з'ясувати певні деталі – це:
- А) резюмування;
 - Б) з'ясування;
 - В) повідомлення про свої почуття.
4. Оптико-кінетична система – це:
- А) система сприйняття властивостей загальної моторики різних частин тіла;
 - Б) динамічні дотики у формі рукостискання, по-плескування тощо;
 - В) приємні і неприємні запахи навколишнього середовища, природні і штучні запахи людини.
5. Ефект стереотипізації – це:
- А) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься;
 - Б) ефект соціальної перцепції, який полягає в тому, що думка про людину виноситься на підставі свого обмеженого минулого досвіду або усталеної думки інших, некритично сприйнятого суб'єктом спілкування;
 - В) ефект соціальної перцепції, який характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші.
6. Які дії НЕ належать до ефективних засобів протистояння маніпуляції, виділених Е.Л.Доценко?

- А) пропозиція співпраці, руйнування сценарію боротьби;
 - Б) відмова від співпраці, побудова нового сценарію боротьби;
 - В) пропозиція співпраці, викриття таємних намірів маніпулятора за допомогою прямих або непрямих питань.
7. Соціальні, культурні, семантичні бар'єри належать до:
- А) психофізіологічних бар'єрів;
 - Б) психологічних бар'єрів;
 - В) соціокультурних бар'єрів.
8. Що з переліченого належить до комунікативних максим П. Грайса?
- А) максима кооперації, максима кількості;
 - Б) максима якості, максима взаємодопомоги;
 - В) максима часу, максима доречності.
9. Вид слухання, яке має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності у розумінні партнера:
- А) рефлексивне слухання;
 - Б) не рефлексивне слухання;
 - В) емпатійне слухання.
10. Область вивчення індивідуальної поведінки, що проявляється у просторовій та часовій організації спілкування – це:
- А) проксемика;
 - Б) кінесика;
 - В) такесика.

ВАРІАНТ 27

1. До критеріїв міжособистісного спілкування НЕ належить:
- А) невелика кількість людей;
 - Б) довготривалість;
 - В) безпосередня взаємодія.
2. Що є підвидом діалогу?
- А) монолог;
 - Б) внутрішній діалог;
 - В) полілог.
3. Резюмування – це:
- А) техніка, яка спрямована на те, щоб «розговорити» партнера, з'ясувати певні деталі;
 - Б) техніка, яка базується на підбитті підсумків, узагальненні того, що говорив співбесідник;
 - В) техніка, яка передбачає повідомлення партнеру по спілкуванню про власні почуття та емоції.
4. Особлива галузь дослідження оптико-кінетичної системи:
- А) кінесика;
 - Б) такесика;
 - В) проксемика.

5. Спрощені і стандартизовані концепції характеристик людини або очікування від неї певної поведінки – це:
- А) стереотипи;
 - Б) установки;
 - В) перше враження.
6. Людину, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого поза його волею, називають:
- А) маніпулятором;
 - Б) керівником;
 - В) лідером.
7. До психофізіологічних бар'єрів належать:
- А) порушення артикуляції, темп мови, глухота;
 - Б) нервові напруження, деякі психічні стани, психічні властивості особистості;
 - В) соціальні, культурні, семантичні бар'єри.
8. До властивостей особистості, що сприяють успішності самопрезентації належить:
- А) соціальний інтелект;
 - Б) емоційний інтелект;
 - В) комунікабельність.
9. Що з переліченого належить до засобів маніпулятивного впливу у процесі спілкування?
- А) заперечення користі;
 - Б) апеляція до авторитету;
 - В) розширення вибору.
10. Комунікативні бар'єри – це:
- А) перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу;
 - Б) детермінована минулим досвідом психологічна готовність індивіда до певної поведінки стосовно конкретних об'єктів;
 - В) схематичний, стандартизований загальнозначимих образ або емоційно забарвлене і стійке уявлення про певний явище чи об'єкт.

ВАРІАНТ 28

1. Кількість людей, спілкування з якими здійснюється на тому чи іншому рівні:
- А) рольове спілкування;
 - Б) міжособистісне спілкування;
 - В) «коло спілкування».
2. Що з переліченого належить до комунікативних максимумів П. Грайса?
- А) максима кооперації, максима кількості;
 - Б) максима якості, максима взаємодопомоги;

- В) максима часу, максима доречності.
3. З'ясування – це:
- А) техніка, яка спрямована на те, щоб «розговорити» партнера, з'ясувати певні деталі;
- Б) техніка, яка базується на підбитті підсумків, узагальненні того, що говорив співбесідник;
- В) техніка, спрямована на інформування партнера про те, як ви його сприймаєте у процесі розмови.
4. Якість голосу, його діапазон, тональність відносять до:
- А) паралінгвістичної системи;
- Б) екстралінгвістичної системи;
- В) оптико-кінетичної системи.
5. До яких стереотипів належить поданий приклад: «тучність пов'язується з добродушністю, стрункість — з упевненістю і інтелектуальністю, високий лоб — з розумом, велика нижня щелепа — з бандитизмом і т. д.»?
- А) антропологічні еталони-стереотипи;
- Б) етносоціальні стереотипи;
- В) соціально-статусні стереотипи.
6. Маніпулятор – це:
- А) особа, яка займається професійною організаторською діяльністю;
- Б) людина, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого поза його волею;
- В) особа, яка користується авторитетом в колективі, впливає на інших з управлінською метою.
7. До психологічних бар'єрів належать:
- А) порушення артикуляції, темп мови, глухота;
- Б) нервові напруження, деякі психічні стани, психічні властивості особистості;
- В) соціальні, культурні, семантичні бар'єри.
8. Який рівень спілкування має на меті організацію спільної діяльності?
- А) соціально-рольовий;
- Б) діловий;
- В) ритуальний.
9. Що з переліченого належить до законів, яким підпорядковується діалог, виділених Ю.В.Рожественським?
- А) закон аудиторії, закон доречності;
- Б) закон якості, закон кількості;
- В) закон кооперації, закон релевантності.
10. Психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань – це:
- А) спілкування;
- Б) говоріння;
- В) бесіда.

ВАРІАНТ 29

1. Які виділяють рівні спілкування?
- А) ритуальний, діловий, інтимно-особовий;

- Б) ритуальний, діловий, міжособистісний;
В) рольовий, маніпулятивний, міжособистісний.
2. Що з переліченого НЕ належить до комунікативних максим П. Грайса?
А) максима релевантності, максима способу комунікації;
Б) максима якості, максима кількості;
В) максима часу, максима доречності.
3. Прикладом якої техніки рефлексивного слухання є фраза: «Мені здається, що проблеми вашого сина надзвичайно турбують вас»?
А) з'ясування;
Б) повідомлення про свої почуття;
В) повідомлення про сприйняття почуттів партнера.
4. До паралінгвістичних компонентів невербальної комунікації, які визначають якість голосу, його діапазон, тональність, відносять:
А) темп, ритм, тональність звука;
Б) гучність, темп, ритм і висоту звука;
В) гучність, висоту, швидкість, амплітуда звука.
5. До яких стереотипів належить поданий приклад: «німець — педант, південець — темпераментний»?
А) антропологічні еталони-стереотипи;
Б) етносоціальні стереотипи;
В) соціально-статусні стереотипи.
6. Приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє – це:
А) лідерство;
Б) керівництво;
В) маніпуляція.
7. До соціокультурних бар'єрів належать:
А) порушення артикуляції, темп мови, глухота;
Б) нервові напруження, деякі психічні стани, психічні властивості особистості;
В) соціальні, культурні, семантичні бар'єри.
8. Спілкування – це:
А) складний феномен, пов'язаний з психічним контактом між реальними суб'єктами, що приводить до їх взаємовпливу, взаємопереживанням і взаєморозумінню;
Б) складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного;
В) продуктивний вид мовленнєвої діяльності, що здійснюється у формі діалогу або монологу.
9. Відношення під час монологу можуть бути:
А) бажані та небажані;
Б) індуктивні та дедуктивні;
В) імперативні та маніпулятивні.
10. Яка наука досліджує культуру говоріння?
А) фонетика;
Б) етика;

В) риторика.

ВАРІАНТ 30

1. Що з переліченого НЕ належить до рівнів спілкування:
 - А) діловий рівень;
 - Б) ритуальний рівень;
 - В) міжособистісний рівень.
2. Комунікативна максима, яка передбачає готовність партнерів до співробітництва – це:
 - А) максима кооперації;
 - Б) максима релевантності;
 - В) максима способу комунікації.
3. Прикладом якої техніки рефлексивного слухання є фрагмент: «Боюся, мене не візьмуть на змагання. - Ти хочеш сказати, що недостатньо підготовлений?»
 - А) перефразування;
 - Б) резюмування;
 - В) з'ясування.
4. До паралінгвістичних компонентів невербальної комунікації, які визначають якість голосу, його діапазон, тональність, НЕ відносять:
 - А) гучність, темп звука;
 - Б) ритм та висоту звука;
 - В) швидкість та амплітуду звука.
5. До яких стереотипів належить поданий приклад: «лікар — добрий, військовий — сміливий, учений — розсіяний, розумний»?
 - А) антропологічні еталони-стереотипи;
 - Б) етносоціальні стереотипи;
 - В) соціально-рольові стереотипи.
6. Маніпуляція – це:
 - А) приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє;
 - Б) особа, яка відкрито управляє іншими задля колективної мети;
 - В) реалізація організаційного керівництва.
7. Соціокультурний бар'єр, пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів:
 - А) семантичний;
 - Б) стилістичний;
 - В) лінгвістичний.
8. До якого психологічного бар'єру належить індіферентність, апатія, депресія, поганий настрій, байдужість та ін.:
 - А) нервове напруження;
 - Б) деякі психічні стани;
 - В) психічні властивості особистості.
9. До міжособистісного спілкування належить:
 - А) діалогічне, монологічне;

- Б) вербальне, невербальне;
 - В) бажане, небажане.
10. Композиційна складність монологу характеризується:
- А) стилем викладення матеріалу;
 - Б) методом викладення матеріалу;
 - В) кількістю учасників спілкування.

Конспект лекцій

ЛЕКЦІЯ №1

Тема: Поняття і сутність феномена спілкування в психології (2 год.).

Мета:

- сформувати уявлення про процес спілкування;
- сприяти усвідомленню значення спілкування у життєдіяльності людини;
- розвинути вміння орієнтуватися у структурі, видах та рівнях процесу спілкування;
- стимулювати у студентів прагнення до вивчення та використання на практиці ефективного спілкування.

Завдання:

1. Актуалізувати знання щодо феномена «спілкування» у психології.
2. Визначити функції спілкування.
3. Розглянути та схарактеризувати основні види спілкування.
4. Проаналізувати основні рівні процесу спілкування.

ПЛАН

- 1. Поняття спілкування.**
- 2. Значення спілкування в житті людини.**
- 3. Структура спілкування.**
- 4. Функції спілкування.**
- 5. Види спілкування.**
- 6. Рівні спілкування.**

1. Поняття спілкування

Як пише А. І. Волкова (2007), в психології відсутнє загальноприйняте визначення спілкування. Як правило, дається визначення, яке вказує на основні функції або сторони спілкування. Як приклад приводиться наступне визначення: «Спілкування — це складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного».

Останнім часом, на думку Е.П. Ільїна, значно розширилася сфера розуміння спілкування в психології. Квазіспілкування (кіно, театр, музика, живопис, скульптура, художня література і так далі) або віртуальне спілкування (спілкування з віртуальним опонентом, спілкування з померлим і так далі) не відповідають основною вимогою спілкування - обміну інформацією, обміну емоціями і взаємодії.

Отже, **спілкування** – це складний феномен, пов'язаний з психічним контактом між реальними суб'єктами, що приводить до їх взаємовпливу, взаємопереживанням і взаєморозумінню. Психічний контакт, що виникає при спілкуванні, характеризує взаємодію між конкретними людьми, що існують в один і той же час. Психічний контакт передбачає обмін інформацією, емоціями й ін. між суб'єктами, що спілкуються.

2. Значення спілкування в житті людини

Психологи відносять потребу в спілкуванні до найважливіших чинників формування особистості.

Оскільки людина істота соціальна, вона постійно відчуває потребу в спілкуванні з іншими людьми.

Емпіричні дані свідчать про те, що вже з перших місяців життя у дитини виникає потреба в інших людях, яка поступово розвивається і перетворюється – від потреби в емоційному контакті до потреби в особистісному спілкуванні і співпраці з дорослими. В той же час і способи задоволення цієї базової потреби у кожної людини носять індивідуальний характер і визначаються особистісними особливостями суб'єктів спілкування, умовами і обставинами їх розвитку, й соціальними чинниками.

Експеримент:

М. І. Лісіна вважає, що потреба в спілкуванні формується прижиттєво, як результат контакту дитини з дорослими.

Як доказ цього, наводяться спостереження, проведені психологами з немовлятами. У перші тижні життя дитина не відповідає на звернення старших і сама до них не звертається (якщо не враховувати плачу, адресованого всім і ні до кого конкретно). Але вже у віці двох місяців вона здатна відрізнити «добру» міміку або інтонацію дорослого від «злої», причому на першу у неї з'являється реакція пожвавлення: повертає голову з одного боку в інший, відкриває і закриває рот, перебирає ручками і ніжками, намагається посміхатися.

Цікавий експеримент проведений О. Баженової: дорослий нахилився над немовлям з «індиферентним» виразом обличчя, який спеціально відрепетирував. Спочатку експериментатор, як правило, зустрічав з боку немовляти звичайну реакцію пожвавлення, але навмисно зберігав байдужий вигляд. У другій або подальші рази такий експеримент викликав плач — немовля протестувало проти «неспілкування» з ним.

Ці і подібні ним дослідження привели М. І. Лісіну до виділення 4 етапів становлення потреби в спілкуванні і 4 критеріїв, на основі яких можна судити про цю потребу:

- 1) увага і інтерес дитини до дорослого;
- 2) емоційні прояви дитини на адресу дорослого;
- 3) ініціативні дії дитини, направлені на залучення інтересу дорослого;
- 4) чутливість дитини до відношення оцінки дорослого.

3. Структура спілкування

Комунікативна сторона – використання засобів спілкування, що підрозділяються на вербальні і невербальні. Хороший комунікатор – це людина, яка володіє багатим репертуаром комунікативної техніки й використовує її на різних рівнях спілкування. *(Ми говоримо, я сьогодні стільки всього дізнався, вказуючи саме на комунікативну сторону спілкування, або на передачу й отримання певної інформації).*

Перцептивна сторона – процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємне пізнання як основа для взаєморозуміння. Перцептивні навички виявляються в уміннях визначати контекст зустрічі; розуміти настрій партнера по його вербальній і невербальній поведінці; враховувати «психологічні ефекти» сприйняття при аналізі комунікативної ситуації. *(Ми говоримо, цей хлопець вразив мене, дуже сподобався. Я зрозуміла, що це те, що мені потрібно).*

Інтерактивна сторона – взаємодія людей, що передбачає певну форму організації спільної діяльності (згода, пристосування або конкуренція, конфлікт). *(Говоримо, ми сьогодні дійшли згоди й уклали договір із подальшої співпраці).*

4. Функції спілкування

5. Види спілкування

| Критерій | Вид спілкування | Характеристика |
|--|------------------------|---|
| За критерієм просторового існування | ➤ безпосереднє | вид спілкування, при якому відбувається прямий контакт між суб'єктами спілкування. Є найбільш повноцінним, оскільки суб'єкти отримують повну інформацію за допомогою невербального спілкування. |
| | ➤ опосередковане | вид спілкування при якому суб'єкти спілкування не контактують один з одним, але водночас вступають у комунікативні зв'язки. |
| Залежно від кількості учасників | ➤ міжособистісне | вид спілкування, який передбачає безпосередні суспільні зв'язки людей у контексті «суб'єкт – об'єктних» та «суб'єкт – суб'єктних» відносин. Є найбільш поширеним у житті людини. |
| | ➤ діалогічне | вид спілкування, який передбачає активність обох суб'єктів й наявність зворотного зв'язку. |
| | ➤ монологічне: | спілкування, яке передбачає одностороннє спрямування інформації, коли лише один із учасників взаємодії викладає свої |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | | думки, ідеї, почуття, тобто відсутній зворотній зв'язок; |
| | | - імперативне (авторитарне, директивне) | спілкування, коли один із партнерів прагне підкорити собі іншого та контролювати його поведінку, думки (наказ, заборона). |
| | | - маніпулятивне | схоже з імперативним, оскільки метою є здійснити вплив на партнера по спілкуванню. Однак цей вплив здійснюється приховано. |
| | масове | | вид спілкування, яке спрямоване на масу людей, характеризується численними контактами з незнайомими людьми й може бути опосередкованим різними ЗМІ |
| Залежно від ситуації та включення суб'єктів у процес спілкування | ➤ рольове (офіційне, ділове); | | вид спілкування, обумовлений статусом особистості, соціальними та професійними ролями. |
| | ➤ особистісне (особистісно-зорієнтоване) | | вид спілкування, який передбачає власне психологічний аспект – у взаєминах з іншими індивід може проявити себе як особистість. |
| Залежно від тривалості | ➤ короткочасне | | цей вид спілкування обмежений у часі, не є тривалим, спілкування не «поглинає» суб'єктів. |
| | ➤ довготривале | | вид спілкування, при якому люди відчувають дискомфорт у стосунках, якщо не отримують задоволення від спілкування як без посереднього, так і опосередкованого. |
| Залежно від засобів передачі інформації | ➤ вербальне | | здійснюється за допомогою мовних засобів передачі |

| | | |
|--|----------------|---|
| | ➤ невербальне. | інформації; здійснюється за допомогою паралінгвістичних засобів. |
| Залежно від орієнтації на співрозмовника | ➤ бажане; | вид спілкування до якого прагнуть суб'єкти, якого бажають. |
| | ➤ небажане. | вид спілкування, від якого людина ухиляється, уникає контакту. |

Міжособистісне спілкування

Взаємодія між людьми може бути охарактеризоване як міжособистісне, якщо воно задовольняє наступним критеріям:

- у ній бере участь *невелика кількість людей* (найчастіше – група з 2-3 осіб);
- це *безпосередня* взаємодія: його учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, взаємодіяти один з одним, легко здійснюється зворотний зв'язок;
- це так зване *особистісно-орієнтоване* спілкування; передбачається, що кожен з його учасників визнає незамінність, унікальність свого партнера, бере до уваги особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик.

Кількісна характеристика міжособистісного спілкування відображається у понятті «*Коло спілкування*». Останнє позначає кількість людей, спілкування з якими здійснюється на тому або іншому рівні. Більшості з нас з особистого досвіду знає, що глибоко знати і розуміти можна в кращому разі двох-трьох осіб, більш менш успішно орієнтуватися в поведінці – приблизно десяти; по відношенню до інших в дію вступають еталони і стереотипи. Вітчизняний психолог Я.Коломінський запропонував залежно від міри психологічної близькості і значущості виділяти два кола бажаного спілкування: перший (найбільш близький) включає від одного до чотирьох чоловік, другий – від шести до восьми. Проведені дослідження дозволили порівняти, наскільки люди, які нам симпатичні, збігаються з кола тих, з ким нам доводиться спілкуватися велику частину часу. Виявилось, що у дорослих він досягає 40%, а у дітей – всього 19-24% (Коломінський, 1986).

ДОРЕЧНА ЦИТАТА

Письменник Т. Уайлдер ввів вираз «*сузір'я значущих*»: кожна людина повинна мати 2x9 духовно близьких йому людей (чоловіків і жінок), серед яких старше за нього за віком, його ровесники і молодше за нього за віком. Рідко, а може і ніколи, ці 18 вакантних місць бувають зайняті одночасно: залишаються незаповнені місця – упродовж багатьох років, в деяких все життя є лише старший і молодший друг, а буває – жодного. Чим більше вакантних місць у цьому сузір'ї, тим сильніше людина переживає почуття самотності, тим більше страждає від нерозуміння.

7. Рівні спілкування

Характер мети і, як наслідок, психологічна дистанція, що виникає між партнерами, дозволяють виділити різні *рівні спілкування*. Серед них:

- *ритуальний, або соціально-ролевий* рівень; метою спілкування на цьому рівні є виконання очікуваної від людини ролі, демонстрація знання норм соціальної середовища. Спілкування при цьому носить, як правило, анонімний характер, незалежно від того, відбувається воно між незнайомими, знайомими або близькими людьми.

Ритуальне спілкування має на меті підтримку зв'язку з соціумом, підкріплення уявлення про себе як про члена суспільства. Його характерними особливостями є неспрямованість, неінформативна, беззмістовність, незалученість або мала залученість партнерів в спілкування. При такому спілкуванні партнер стає необхідним атрибутом виконання ритуалу. За допомогою ритуального спілкування «здійснюються багато контактів, розмови, які з боку, та інколи і зсередини, видаються безглуздими, беззмістовними, оскільки вони на перший погляд абсолютно неінформативні, нецеленаправлені, не мають і не можуть мати жодного результату. Ну, дійсно, який, здавалося б, сенс в спілкуванні, передбачимо, на якомусь дні народження. Всі присутні знають один одного років 20, збираються разом рази 3–4 в рік, сидять по декілька годинника і говорять все про одне і те ж. І мало того, що теми розмов по суті не міняються, так, окрім цього, кожен напевно може передбачити точку зору будь-якого з будь-якого питання. Здавалося б, абсолютно безглузда витрата часу, яка повинна викликати лише роздратування. Це інколи і трапляється, але рідко — набагато частіше ми отримуємо від такого роду засідань задоволення.

Описане спілкування — типовий випадок ритуального спілкування, де головною справою є підкріплення своїх установок, цінностей, думок і т. д., підвищення самооцінки і самоповаги». Тому учасники такого спілкування прагнуть уникнути всякого зіткнення думок. Ритуальне спілкування не зачіпає найважливіших проблем і інтересів людини.

Хоча у багатьох випадках ми із задоволенням беремо участь в такому спілкуванні, в ще більшій кількості випадків ми беремо участь в нім просто автоматично, виконуючи вимоги ситуації, практично не усвідомлюючи, не усвідомлюючи той, що ми робимо. Ми багато раз вітаємося і розкланюємося із знайомими і незнайомими людьми в рідній установі, на сходовому майданчику, на вулиці, запитуємо їх «Як справи?», визнаємо, що «Нормально», говоримо про погоду, лаємо суспільний транспорт, який «погано ходить», розповідаємо і слухаємо анекдоти, сміємося, і все це відбувається будучи схожим, абсолютно нас не зачіпаючи. І таке спілкування людині теж необхідне — уявіть собі, яка була б реакція, якби всі раптом перестали з вами вітатися. Зрозуміло, що реакція була б далеко не оптимістична, адже позбавлення людини цього ритуалу прямо свідчить і розуміється як соціальна ізоляція.

- *діловий, або маніпулятивний, рівень*; метою такого спілкування є організація спільної діяльності, пошук засобів підвищення ефективності співпраці. Партнери при цьому оцінюються не як унікальні, неповторні особи, а з точки зору того, наскільки добре вони можуть виконати поставлені перед ними завдання, тобто оцінюються їх функціональні якості. Відповідно, спілкування є психологічно відчуженим – домінує Я-ви контакт;
- *інтимно-особистісний рівень*; мета – задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні. Для спілкування на цьому рівні характерні психологічна близькість, емпатія, довірливість – домінує «Я-Ти» контакт. Інколи цей рівень називають довірливим спілкуванням. Для початку довірливого спілкування необхідні деякі специфічні умови:

1) наполеглива потреба «виговоритися»; в цьому випадку пусковим чинником для виникнення довірчого спілкування може стати перша ж людина (наприклад, випадковий попутник), що «попалася під руку», яка сприймається як здатний вислухати, зрозуміти, співпереживати;

2) поведінка співбесідника, яка розташовує до такого спілкування (його «відвертість», прояв уваги, доброзичливості, щирій зацікавленості, просто згода вислухати), спільне враження про нього, минулий досвід спілкування з ним.

Підведення підсумків:

1. Розкрийте сутність поняття «спілкування».
2. Чим відрізняється квазі- та псевдоспілкування від спілкування як такого?
3. Назвіть основні функції процесу спілкування в психології.
4. Визначте критерії та відповідні їм види спілкування.
5. Назвіть основні рівні процесу спілкування.

Завдання до практичного заняття:

1. Знайти 3-4 визначення поняття спілкування (зазначаючи автора) та порівняти їх.
2. Розкрити сутність понять: комунікація та спілкування.
3. Написати 4-5 афоризмів, влучних висловлювань, щодо важливості процесу спілкування у житті людини.

Завдання до самостійної роботи студентів:

1. Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати фахову статтю, повідомлення на тему: «Українські вчені про феномен спілкування». Обрані теми мають стосуватись теми лекції.

Список рекомендованої літератури:

Базова література:

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Список використаної літератури:

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И Рогов. – М.: Владос, 2001. – 336с.
5. Семиченко В.А. Психология общения: Модульный курс / В.А.Семиченко. – К. : «Магістр-S», 1998. – 152с.

ЛЕКЦІЯ №2

Тема: Комунікативна бік процесу спілкування(2 год.).

Мета:

- сформулювати уявлення про структуру комунікативного процесу;
- сприяти усвідомленню значення говоріння та слухання у життєдіяльності людини;
- розвинути вміння у студентів диференціювати поняття «слухати» та «чути»;

- стимулювати у студентів прагнення до застосування на практиці технік та видів ефективного слухання.

Завдання:

5. Висвітлити основні складові структури комунікативного процесу.
6. Актуалізувати знання та надати визначення поняттю «слухати» та «чути».
7. Визначити психологічні особливості ефективного слухання.
8. Проаналізувати основні види та техніки процесу спілкування.

ПЛАН

1. Структура комунікативного процесу
2. Поняття говоріння в психології
3. Слухання та його особливості
3. Види слухання
4. Техніки рефлексивного слухання

1. Структура комунікативного процесу

Комунікативна сторона спілкування полягає у процесі передачі інформації від одного суб'єкта до іншого або від однієї групи до іншої за допомогою різноманітних комунікативних засобів.

Існує багато моделей спілкування, кожна з яких розкриває специфіку комунікативної сторони спілкування, зокрема відображає структуру, елементи й динаміку комунікативного процесу.

Найбільш розповсюджено та загальноприйнятою є модель комунікації, запропонована американським вченим Гарольдом Лассуелом. Ця модель була розроблена на основі досвіду ведення пропаганди в армійських підрозділах під час Другої світової війни, проте вона може використовуватись для аналізу масової комунікації й будь-якої комунікативної дії.

«Формула» Г.Лассуела є одночасно і моделлю, яка відображає структуру комунікативного процесу, і моделлю дослідження цього процесу, який розкривається поступово як відповіді на наступні запитання:

- 1) Хто? \Rightarrow 2) повідомляє Що? \Rightarrow 3) по якому Каналу? \Rightarrow
- 4) Кому? \Rightarrow 5) з яким Ефектом?

Таким чином, можемо дійти висновку, що в структуру комунікативного процесу входить:

- 1) відправник (комунікатор),
- 2) отримувач (реципієнт),
- 3) повідомлення;
- 4) засоби кодування повідомлення (вербальні, невербальні),
- 5) декодування повідомлення,
- 6) зворотній зв'язок.

!Важливо: комунікативне спілкування 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 використовують термін «тезаурус», що позначає загальну систему значень, які приймають усі члени групи. Але справа ускладнюється 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 ситуації спілкування.

!Повідомлення – це обміркована й закодована інформація.

2. Поняття говоріння в психології

Говоріння — психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань.

Культуру говоріння досліджує спеціальна наука — риторика (теорія красномовства). Володіння засобами риторики означає вміння висловлюватися зрозуміло, чітко, лаконічно, правильно, образно і ввічливо. Рівень його залежить від особливостей використання лексики, володіння граматикую, багатства асоціацій, вияву ставлення до партнера по спілкуванню.

Комунікатор у процесі говоріння кодує інформацію. Як правило, її смисл передує процесу кодування (висловлюванню), оскільки мовець має певний задум, втілюючи його у систему знаків. Говоріння передбачає також уміле володіння голосом, іншими невербальними засобами, що стимулюють співрозмовника. Важливе значення у цьому процесі має те, хто, з якою метою, як і до кого звертається, якою є реакція на його слова. Відомо, що того, хто висловлюється спокійно, менш категорично і не підвищуючи голосу, слухають уважно і терпляче.

Культура говоріння вимагає від мовця мобілізації мислення, пам'яті, словникового запасу, розвиненої духовної сфери, високої психологічної стійкості. Мистецтво висловлюватися залежить від уміння використовувати лексичне багатство, дбати про точність, правильність слів і наголосів, про чистоту мови. Потужний психологічний заряд у процесі говоріння має гумор, який знімає напруження і втому, створює атмосферу доброзичливості та взаємної прихильності партнерів. Однак і зловживати дотепністю не слід.

Важливим елементом психологічного мистецтва говоріння є форма звертання, уникнення панібратства. Неабияке значення у цьому процесі мають уважне, турботливе ставлення до партнера, оптимізм, бадьорість, віра у свої сили і в можливості партнера. Неприпустимо під час розмови проявляти байдужість, егоїзм, заздрість, пихатість тощо. Увиразнюють говоріння невербальні засоби мовлення (жести, міміка та ін.), але недоречно їх використання відволікає увагу, навіть може викликати роздратування. Іноді достатньо ледь помітного кивка головою, щоб партнер зрозумів додатковий смисл інформації. Ефективність вербальної комунікації залежить і від уміння слухати, яке є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника.

2. Поняття «слухати» та «чути» в психології

Поняття «слухати» та «чути» - не одне і теж саме.

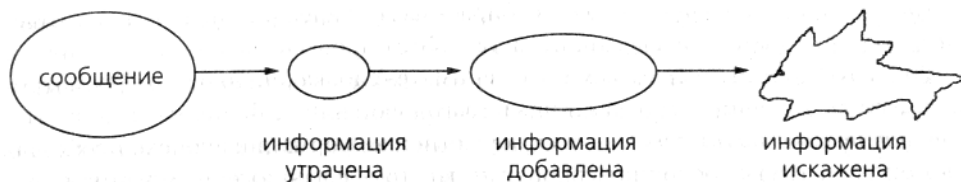
Слухання – це вроджена здібність людини, або вроджений фізіологічний аспект людини, що не потребує свідомих зусиль.

Чути – це процес, який полягає у розумінні й запам'ятовуванні почутого й являє собою комплекс вмінь, якими людина оволодіває протягом усього свого життя.

Дослідження показують, що в середньому час нашого спілкування з іншими розподіляється таким чином: приблизно 42-53 % часу ми слухаємо інших, 16-32 % – говоримо самі, 15-17 % – читаємо, 9-14 % – пишемо. Внаслідок того, що слухання інших займає такий великий обсяг часу, цей процес можна вважати значимою формою міжособистісної комунікації.

Більшість людей оцінюють точність свого слухання на 70-80 %, Проте цілий ряд досліджень показали, що насправді ефективність слухання у більшості людей складає 25 %, тобто 75 % почутих повідомлень втрачається.

Те, що відбувається зі змістом повідомлення в процесі передачі його від людини до людини, можна представити таким чином:



Відповідно до базової моделі комунікації «життя» повідомлення включає принаймні чотири стадії:

1. повідомлення, яке має намір зробити відправник (його думки);
2. повідомлення, яким воно висловлене (його реальне кодування, тією людиною, що говорить);
3. то, як воно інтерпретоване (декодовано слухачем);
4. то, яким воно остаточно збереглося в пам'яті слухача.

Фактори, що впливають на процес ефективного сприйняття інформації:

- **Обсяг інформації**, який обрушується на людину щодня, не дозволяє однаково уважно сприймати всі усні повідомлення. За деякими даними, до $\frac{1}{3}$ часу активності, тобто 5 годин в день, а то і більше, людина слухає вчителів, колег, друзів, членів сім'ї, сторонніх перехожих. Якщо додати до цього час, проведений біля радіо або телебачення, то стає абсолютно очевидно, що неможливе впродовж настільки довгого часу постійно підтримувати концентрацію уваги.
- **Занурення у власні турботи**, які мають більшу важливість для людини, ніж повідомлення інших людей. Важко зосередити увагу на співбесіднику, якщо людині терміново треба зробити роботу або в неї якісь негаразди в сім'ї.
- Уважно слухати важко ще і через **фізіологічні причини**: людина думає швидше, ніж говорить. Відомо, що людина здатна сприймати до 500 слів в хвилину, тоді як середня швидкість усної мови – від 125 до 150 слів в хвилину. В результаті утворюється свого роду «вільний час», який слухач заповнює обдумуванням своїх проблем, мріями, планами або починає перебивати і підганяти того, хто говорить.

3. Види слухання

Нерефлексивне слухання – це слухання, яке передбачає мінімальне втручання в мову співрозмовника (умовно – пасивне слухання), або уважне мовчання. Як правило, нерефлексивне слухання корисне тоді, коли співбесідник хоче обговорити наболілі питання, проявляє глибокі почуття, або просто говорить про те, що вимагає мінімальної відповіді. Формою нерефлексивного слухання є використання коротких реплік типу «Так?», «Продовжуйте, продовжуйте. Це цікаво», «Розумію», «Приємно це чути», чи «Можна детальніше?» і т. п., або невербальних жестів підтримки (наприклад, ствердний нахил голови).

Рефлексивне (активне) слухання має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності у розумінні партнера. Існують декілька технік рефлексивного слухання.

Емпатійне слухання популяризував відомий американський психотерапевт Карл Роджерс, який був упевнений, що, слухаючи, можна допомогти індивідові зрозуміти його власну ситуацію і проблеми. Як певна процедура, емпатійне слухання передбачає розуміння почуттів, що переживаються іншою людиною, і у відповідь вираження свого розуміння цих почуттів. Для цього застосовуються всі розглянуті вище прийоми рефлексивного слухання – уточнення, перефразовування, резюмування.

В той же час емпатійне слухання відрізняється від рефлексивного своїми цілями або намірами. Якщо мета активнорефлексивного слухання – точніше зрозуміти повідомлення тієї людини, що говорить, то метаемпатійного слухання – усвідомити емоційне забарвлення повідомлення та його значення для людини.

Психотерапевт М. Розенберг пропонував включати в структуру емпатійного слухання наступні блоки:

Що інша людина:

1. спостерігає: «Коли ти бачиш (чуєш)...»;
2. відчуває: «Ти, напевно, відчуваєш...?»;
3. чого потребує: «Бо для тебе важливо...?»;
4. хоче зараз попросити (бажання): «І ти хотів би, щоб...?».

Емпатійне слухання не слід використовувати у ситуаціях:

- людині потрібна просто інформація, а не робота з його почуттями;
- якщо у вас немає дійсного бажання допомогти людині;
- якщо ви «в цейтноті» (цей вигляд слухання вимагає часу).

4. Техніки рефлексивного слухання

| Техніка | Прийоми | Приклад |
|--|---|---|
| <p>Перефразування (ехо-техніка) – повторення висловлювань партнера своїми словами. Головна мета – уточнення інформації, для чого вибирають найбільш суттєві елементи повідомлення. Ця техніка дає уявлення співбесіднику про те, як ви його зрозуміли. Крім того, техніка позитивно впливає на співбесідника: людині приємно, коли її слова перефразовують, що свідчить про те, що її слухають та намагаються зрозуміти.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • «Як я вас правильно зрозумів...»; • «Іншими словами...»; • «Ви вважаєте...»; • «Ви хотіли сказати...». | <ul style="list-style-type: none"> – Боюся, мене не візьмуть на змагання. – Ти хочеш сказати, що недостатньо підготовлений? |
| <p>Резюмування – це техніка, яка базується на підбитті підсумків, узагальненні того, що говорив співбесідник. Найбільш ефективним є тоді, коли бесіда затягнулась, або зайшла в тупик. Крім того, це один із способів закінчити розмову зі співбесідником.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • «Ви хотіли сказати...»; • «Основним ідеями є...»; • «Підсумовуючи те, що ви сказали...»; • «Давайте підіб'ємо підсумки...». | <ul style="list-style-type: none"> – В мене купа проблем в сім'ї: донька пішла з дому, чоловік випиває, а стосунки з матір'ю ніяк не налагоджуються. Крім того, у мене виникли проблеми на роботі. - Ви хотіли сказати, що в вашій сім'ї склалась проблемна ситуація. |
| <p>З'ясування – техніка, яка спрямована на те, щоб «розговорити» партнера, з'ясувати певні деталі. Вона є безоцінковою, тобто не передбачає оцінювання партнера.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • «Повторіть, будь ласка, ще раз...»; • «Уточніть, що ви мали на увазі...»; • «Ви щось хотіли зауважити щодо цього...»; • «Що ви думаєте | <ul style="list-style-type: none"> – В мене не дуже гарні стосунки з моїм хлопцем. - Що ти сама думаєш про це? |

| | про це...». | |
|--|---|---|
| Повідомлення партнеру про свої почуття – техніка, яка передбачає повідомлення партнеру по спілкуванню про власні почуття та емоції. Ця техніка дозволяє перемагати негативні наслідки нашої звички постійно контролювати свої емоції: недостатність їх усвідомлення й труднощі у вираженні, втрату емоційного контакту, сухість та формальність бесіди. Якщо ви говорите про свої негативні почуття, це може налаштувати співбесідника на розмову, оскільки покаже вашу чесність, відкритість. | <ul style="list-style-type: none"> • «Мені це ображає...»; • «Мені неприємно, що у вас так склалося...»; • «Я дуже радий за вас...»; • «Мені приємно це чути...». | <ul style="list-style-type: none"> – З понеділка я буду обіймати посаду директора цього магазину. – Мені приємно це чути. |
| Повідомлення про сприйняття почуттів партнера – техніка, спрямована на інформування партнера про те, як ви його сприймаєте у процесі розмови. Техніка допомагає співбесіднику усвідомити власні емоційні переживання, зняти напругу у процесі розмови. | <ul style="list-style-type: none"> • «Мені здається, це вас турбує...»; • «Вас хвилює те, що ...»; • «Ви маєте щасливий вигляд...». | <ul style="list-style-type: none"> – Мені здається, що проблеми вашого сина надзвичайно турбують вас. |

Підведення підсумків:

1. Розкрийте сутність понять «говоріння», «слухання».
2. Чим відрізняються поняття «слухати» та «чути»?
3. Визначте основні чинники неефективного слухання.
4. Визначте види ефективного слухання.
5. Назвіть основні техніки рефлексивного слухання.

Завдання до практичного заняття:

1. Дайте визначення поняттю «культура говоріння». Запропонуйте власне визначення та напишіть основні критерії щодо культури говоріння.
2. Дайте визначення поняттю «культура слухання». Запропонуйте власне визначення та напишіть основні критерії щодо культури слухання.
3. Написати 4-5 афоризмів, влучних висловлювань, щодо важливості процесу слухання у житті людини.

Завдання до самостійної роботи студентів:

1. Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати фахову статтю, повідомлення на тему: «Українські вчені про феномен спілкування». Обрані теми мають стосуватись теми лекції.

Список рекомендованої літератури:

Базова література:

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Список використаної літератури:

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И Рогов. – М.: Владос, 2001. – 336с.
5. Семиченко В.А. Психология общения: Модульный курс / В.А.Семиченко. – К. : «Магістр-S», 1998. – 152с.

ЛЕКЦІЯ № 3

Тема: Бар'єри та труднощі у процесі спілкування (2 год.).

Мета:

- сформувати уявлення про бар'єри у процесі спілкування;
- сприяти усвідомленню місця бар'єрів у життєдіяльності людини;
- розвинути вміння орієнтуватися у класифікації бар'єрів;
- стимулювати у студентів прагнення до використання на практиці знань щодо уникнення або нівелювання бар'єрів у процесі спілкування.

Завдання:

1. Висвітлити основні характеристики та особливості бар'єрів, що виникають у процесі спілкування.
2. Визначити основні критерії та відповідні їм види бар'єрів.
3. Розглянути та схарактеризувати соромливість як специфічний бар'єр міжособистісного спілкування

ПЛАН

1. **Поняття комунікативного бар'єру в психології**
2. **Класифікація бар'єрів спілкування**
3. **Соромливість як специфічний бар'єр міжособистісного спілкування**

1. Поняття комунікативного бар'єру в психології

У процесі спілкування інколи виникають ситуації, коли співбесідники не розуміють один одного. Тобто ті слова, які вимовляє комунікатор «не доходять» до реципієнта або «доходять», але неправильно ним сприймаються. Може навіть скластися враження, що реципієнт «захищається» від небажаної, неприємної для нього інформації, ставлячи певні бар'єри між ним та комунікатором.

Такі ситуації наочно демонструють одну з ключових проблем у психології спілкування – наявність комунікативних бар'єрів.

Комунікативні бар'єри – це ті перепони психологічного характеру, які виникають у процесі спілкування і заважають його ефективному перебігу.

Існує хибна думка, яка полягає в тому, що достатньо вербалізувати свою думку і вона буде сприйнята адресатом так само, як вона сприймалась комунікатором. Насправді, людина говорить одне, інші слухають і розуміють зовсім інше. Відбувається це тому, що на процес передачі інформації впливають різні чинники: ті, що базуються на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей між людьми; а також певні зовнішні (середові) фактори.

2. Класифікація бар'єрів спілкування

Існує безліч класифікацій комунікативних бар'єрів, проте жодна з них не охоплює проблематику у повному обсязі. Причина в тому, що в кожному виді людської діяльності - у політиці, економіці, культурі та ін. існують свої бар'єри, обумовлені специфікою даного виду діяльності.

Однак, у загальному вигляді можна виокремити декілька основних груп факторів, що найбільшою мірою впливають на процес спілкування, а відтак і сприяють ефективності чи нівелюють цей процес.

До теми:

- ◆ **Соціальні бар'єри.** Ці бар'єри можна пояснити за допомогою приказки «Ситий голодному не вірить», оскільки наявним є соціальні відмінності між партнерами. Політичне непорозуміння найкраще демонструє Верховна Рада, де кожен закон довго обговорюється представниками різних партій, а іноді може й зовсім не прийнятися. Релігійні війни в Ірландії, Туреччині, Афганістані свідчать про те, що люди, які сповідують різні релігії, також мають труднощі у спілкуванні один з одним.

Причини виникнення соціальних бар'єрів можна пояснити за допомогою феномена «групової (суспільної) свідомості», який проявляється у згуртованих групах (спільнотах), особливо там, де є сильний авторитарний лідер. Групова свідомість - це інтегральна характеристика організованої спільноти, яка існує об'єктивно незалежно від свідомості окремих індивідів та спрямовує поведінку особистості у межах прийнятих норм, принципів, правил, цінностей групи.

- ◆ **Культура – це сукупність моральних та духовних цінностей, створених людством протягом всієї історії.**
- ◆ **Соціально-культурний контекст** – у кожній спільноті є своя когнітивна база – сукупність знань, уявлень, асоціацій щодо окремого предмета чи явища, які є культурно детерміновані. Одне й теж саме в різних культурах може пов'язуватися з різним значенням і викликати різні асоціації.
- У цьому контексті, доречно пригадати різницю між гумором американців та слов'ян.
- К. Меннерт у своїй книзі про найбільш відомих та популярних письменників Росії 1980 рр. зауважував, що неможливо адекватно перевести на англійську та німецьку мову назву повісті В.М. Шукшина «Калина червона». Хоча в обох мовах є слово, яке відповідає назві цієї рослини і воно добре відоме німцям та англійцям, все ця назва не викликає певних асоціацій, обумовлених фольклорними уявленнями росіян.
- У літературі описана ситуація, коли монгольські студенти на заняттях з історії російської літератури в МДУ при вивченні «Слова о полку Ігореві» продемонстрували здивування, що цей твір відноситься до числа класичних та високохудожніх. Вони пояснили, що об'єктом художнього твору не може бути жахлива поразка, яка свідчить про бездарність воєнного начальника, який до того ще й потрапив у полон. Поезія має розповідати про великі перемоги й видатних полководців та героїв.
- Казка «По щучьому велению» викликала негативну реакцію всіх студентів із Японії. Вони вважали, що така казка не є моральною, оскільки вона розповідає про патологічного ледаря, який не здійснив нічого путнього, окрім того, що спіймав щуку, а отримав все, чого бажав.

3. Соромливість як специфічний бар'єр міжособистісного спілкування

Соромливість – це властивість особистості, яка виникає у людини, яка постійно зазнає труднощі в певних ситуаціях міжособистісного неформального спілкування; виявляється в стані нервово-психічної напруги і відрізняється порушеннями вегетатики, психомоторики,

мовної діяльності, емоційних, вольових, розумових процесів і рядом специфічних змін самосвідомості.

Соромливість найтісніше пов'язана з соромом – *емоцією*, що виникає в ситуаціях, які продукують соціальну тривожність і фокусують увагу на «я» особистості.

Низка досліджень соромливості проводилися зарубіжними (зокрема, американськими) психологами.

За даними Дж. Чика, соромливими себе вважають 40 % дорослих людей; 85 % соромливих вважають, що ця властивість створює перешкоду на шляху до успіху і реалізації можливостей. У багатьох соромливих спостерігається негативна самооцінка; в деяких випадках почуття власної неповноцінності може привести до депресії.

Дослідження Ф. Зімбардо і ін. (Цит. по: Ізард, 1982) показали, що з 800 студентів вищої школи 82 % вважають себе «схильним до соромливості», а 42 % регулярно відчувають соромливість. Лише 1 % опитаних відповіли, що ніколи не відчувають цього недоліку. Ще більша кількість японських студентів визнала соромливість однієї зі своїх особистісних характеристик. В результаті кросс-культурних досліджень Ф. Зімбардо виявив дуже високий рівень соромливості у японців (57 %) і жителів Тайваню (53 %). Він вказує, що три чверті японців вважають соромливість проблемою.

Велике значення для формування сором'язливості мають наступні **чинники**:

- порядок народження дітей в сім'ї (другі діти в сім'ях більш ефективно навчаються навичкам міжособистісного спілкування – вони вчаться вести переговори, переконувати, знаходити компроміси і т. д.)
- система виховання в сім'ї (авторитарні, домінуючі батьки);
- соромливість батьків.

Соромливість може бути *тимчасовим* проявом (вікова і ситуативна соромливість) і *постійною особистісною рисою*. Вікова (підліткова і юнацька) соромливість виникає в період активного засвоєння соціального досвіду, нових соціальних ролей, формування статевої позиції, підвищення суб'єктивної значущості спілкування з представниками протилежної статі.

Крім того, є особливо соромливі (що переживають напругу, незручність, несвободу в більшості соціальних ситуацій; виняток становлять лише ситуації спілкування з близькими, рідними, друзями або добре знайомими діловими партнерами); *адаптовані соромливі* (ті, хто виробив індивідуальні способи саморегуляції і зняття напруженості і в багатьох ситуаціях, що раніше викликали напругу, задовільно справляється з труднощами) та *псевдосоромливі* (вони нетовариські, в контактах не дивляться в очі співбесідникові; недостатність експресії і слабо виражена міміка створюють враження скутості й напруженості. Такі люди володіють низькою самоповагою, схильні до маніпулювання іншими. Як показують особистісні тести, їх відрізняють також погана самоорганізація і самоконтроль, внутрішня неорганізованість і наявність великих нерозв'язаних особистісних проблем. Можна передбачити наявність у цій групі психопатів. Посилюють картину висока фрустрованість і невротизація, агресивність і холодність. У більшості випадків поведінка осіб шизоїдної акцентуації розглядається навколишніми людьми як глибока соромливість, проте при зовнішній подібності поведінкових реакцій відсутня важлива ознака соромливості – стан нервово-психічної напруги).

Підведення підсумків:

1. Розкрийте сутність поняття «бар'єр» у контексті процесу спілкування.
2. Визначте основну критерії та види бар'єрів у процесі спілкування.
3. Визначте види комунікативних бар'єрів, обумовлених фактором середовища.
4. Визначте психофізіологічні та психологічні особистісні характеристики, що можуть бути комунікативними бар'єрами.

5. Визначте основні соціокультурні фактори, що можуть розглядатись у якості бар'єрів процесу спілкування.

Завдання до практичного заняття:

1. Підібрати методики для психодіагностики сором'язливості.
2. Визначити психокорекційні вправи щодо усвідомлення та уникнення бар'єрів у процесі спілкування.

Завдання до самостійної роботи студентів:

1. Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати фахову статтю, повідомлення на тему: «Вчені про феномен спілкування». Обрані теми мають стосуватись теми лекції.

Список рекомендованої літератури:

Базова література:

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл. / М.М. Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Список використаної літератури:

1. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Куницына В. Н. Межличностное общение. Учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В.М.Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.: ил. - (Серия «Учебник нового века»).
4. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция : Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.А Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М. Academia, 2001. – 687с.
5. Основы теории коммуникации: Ученик / Под ред. проф. М.А.Василика. – М.: Гардарики, 2005. – 615 с.: ил.
6. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И Рогов. – М.: Владос, 2001. – 336с.
7. Семиченко В.А. Психология общения: Модульный курс / В.А.Семиченко. – К. : «Магістр-S», 1998. – 152с.

Лекція №4

Тема: Поняття та види маніпуляцій у процесі спілкування (2 год.)

Мета:

- сформувати уявлення про маніпуляції у процесі спілкування;
- сприяти усвідомленню основних засобів маніпуляцій;
- розвинути вміння у студентів диференціювати поняття маніпулятивне та імперативне спілкування;
- стимулювати у студентів прагнення до застосування на практиці технік захисту від маніпуляцій.

Завдання:

1. Надати визначення інтерактивній складовій процесу спілкування.
2. Висвітлити основні критерії маніпуляції; характеристики та види маніпулятора.
3. Проаналізувати основні засоби захисту від маніпуляції.

ПЛАН

1. Поняття маніпуляції в психології
2. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування
3. Характеристика маніпулятора
4. Основні шляхи захисту від маніпуляції

1. Поняття маніпуляції в психології

Розрізняють поняття маніпуляція та маніпулятор.

Людину, яка в своїх інтересах управляє поведінкою іншого поза його волею, називають **маніпулятором**

Маніпуляції – приховане управління поведінкою людини, здійснюване заради якої-небудь вигоди того, хто управляє. При цьому важливо, щоб адресат вважав ці думки, рішення і дії своїми власними, а не «наведеними» ззовні, і визнавав себе відповідальним за них. Таким чином, маніпулятор перекладає відповідальність за виконання того чи іншого рішення на свою жертву (або суб'єкта впливу).

Підбираючи метафори до поняття «маніпуляція», говорять про прагнення «прибрати до рук», «заарканити», «одурманити», «прикувати», «зловити на гачок» при збереженні ілюзії самостійності рішень і дій адресата дії. Після спілкування з маніпулятором у людини залишається відчуття, що його «обдурили», що він «сам не свій» або «як вичавлений лимон».

Маніпуляція передбачає вплив на особистість (2 ключові слова).

- Загалом вважається, що є принаймні 2 способи впливу на особистість: це конструктивний та неконструктивний. При неконструктивних видах впливу одна людина прагне уподібнити почуття або дії іншого своїм планам, задумам, бажанням, відчуттям або діям. Особливість же конструктивного впливу – в тому, що уподібнення партнерів один одному відбувається з їх взаємної згоди. Серед психологічних засобів впливу Е. В. Сидоренко виділяє переконання, контраргументацію і конфронтацію.

При маніпулятивному спілкуванні сприйняття партнера носить специфічний характер: його розглядають як сукупність якостей (не як цілісну особистість), які можуть знадобитися у процесі досягнення своєї мети. Специфічна при маніпулятивному спілкуванні і самоподача: співбесідникові демонструється лише те, що допоможе досягненню мети. І звичайно, поважно знайти правильний підхід до співбесідника, своєрідну тактику, враховуючи і його особливості, і ситуацію.

- Стосовного другого слова: не всі люди і не завжди піддаються маніпуляції. Що сприяє цьому?

Провідним чинником виступає *особистісний потенціал, сила*, яка проявляється у *стійкості до зовнішнього впливу і одночасно силі дії на людей*. Вона передбачає індивідуальну цілісність і включає наступні компоненти:

- ❖ «складність» внутрішнього світу;
- ❖ багатство смислових зв'язків із зовнішніми контекстами;
- ❖ «укоріненість» особистісних структур (зрілість, сформованість);

- ❖ ясність внутрішніх пріоритетів і одночасна поступливість в неприципових моментах;
- ❖ гнучкість в засобах і стійкість в цілях;
- ❖ духовна зрілість, коли життєві цілі такі, що лежать поза межами досягнення в рамках одного людського життя.

Особистісний потенціал, що включає духовну зрілість і свободу людини від будь-яких стереотипів, є одночасно потенціалом особистісного впливу і протистояння чужому впливу.

2. Засоби маніпулятивного впливу в процесі спілкування

- 1. Нав'язування ролі.** Маніпулятор починає нав'язувати роль Незамінного Працівника, Безкорисливої Співробітниці, Всіма Обожененого, Чарівної і тому подібне. Наприклад, «Вірочка, ми всі прекрасно знаємо, що якщо ви цього не зробите, це ніхто не зробить».
- 2. Доброзичливець.** Надзвичайно люб'язно і доброзичливо розпитує про особисті справи, труднощі або довірливо розповідає про себе, а потім звертається з проханням, в якому після такої розмови важко відмовити. «Я бачу, ви мені так співчуваєте... спасибі.. я вважаю., що ви не відмовитеся».
- 3. Апеляція до авторитета.** Посилання на вислови і думки видатних людей, громадську думку, власний авторитет; часто розрахунок робиться на те, що лише одна згадка відомого імені може визначити дію на людину, яка у чомусь сумнівається.
- 4. Лестощі** - лицемірне вихваляння. Проте це не завжди нестримне вихваляння в адресу іншого (грубі лестощі). Вона може бути і замаскованою. Це можуть бути всілякі компліменти, схвалення слів і вчинків, згода з чужою думкою, захоплення. Дія лестощів заснована на спрацьовуванні психологічного механізму: знання, що ми комусь подобаємося, викликає у відповідь реакцію у вигляді прихильності (симпатії) і бажання поступатися. Лестощі діють навіть в тому випадку, якщо людина розуміє, що їй намагаються маніпулювати. Ми відчуваємо симпатію до тих, хто нас хвалить, часто навіть тоді, коли похвала фальшива.
- 5. Обмеження вибору** полягає в тому, що маніпулятор навмисно висвітлює тільки декілька шляхів розв'язання проблеми. «У тебе є два шляхи: один – хибний, інший – той, що я пропоную».
- 6. Жалість.** Воля до людинолюбства і співчуття, збудження бажання допомогти, поступитися, посилаючись на своє важке положення, втому, погане самопочуття; при цьому часто переслідується мета позбавити себе від виконання якихось доручень, від якихось обов'язків.

Є ряд індивідуально-психологічних особливостей, сприяючих виникненню безпорадної поведінки:

- переважання мотиву уникнення невдачі над мотивом досягнення успіхів;
- низька самооцінка і занижений рівень домагань;
- підвищена тривожність;
- невпевненість в собі;
- відсутність бажання знайти вихід з ситуації, що склалася;
- негативний досвід в подоланні тієї або іншої труднощі.

З часом людина звикає бути безпорадним і починає використовувати безпорадність для досягнення своїх цілей. Вона прагне викликати в інших відчуття жалості, співчуття, збудити в інших прагнення піклуватися про неї. Та людина, яка жаліє стає м'якою, поступливою, нею легко маніпулювати. Її легко переконати в тому, що саме вона несе відповідальність за благополуччя безпорадного.

7. **Знаходження користі.** Агітація за прийняття пропозиції, розкриття її вигідності в економічному, моральному або політичному аспектах. «Ми знаємо як Вас віддячити».
8. **Апеляція до особистісних характеристик.** Використання методу, який називається «Зачепити самолюбство», крім того, апеляція до самооцінки і самоповаги особистості (засумніватися в можливості суб'єкта зробити що-небудь, повідомити образливу для нього оцінку з боку інших, порівняти його з ким-небудь).
9. **Коаліція.** Людина шукає допомоги інших для того, щоб переконати партнера зробити що-небудь, або використовує підтримку інших, щоб схилити його погодитися з ними. Маніпулятор довірливо повідомляє про те, як погано висловився про вас керівник або колега. Він збуджує неприязнь до «недоброзичливця», підштовхуючи в певним діям.

3. Характеристика маніпулятора

Існує багато класифікацій-характеристик маніпуляторів. Однак, найбільш узагальнена з них складається із таких характеристик:

- A. **Прагнення опанувати волюпартнера.** Маніпулятор завжди прагнучим поставити вас в підлегле, залежне положення. Цю залежність він черпатиме у ваших слабкостях, страхах, в будь-яких бажаннях, від яких ви не вільні (бажання грошей, влади, слави, визнання, любові).
- B. **Обман, лицемірство** поведінці.
- C. **Заклик не до об'єднання, а до відокремлення.** У судженнях, життєвій позиції завжди буде головною тема переважання. Він переконуватиме вас в необхідності боротьби «за місце під сонцем» («кількість місць дуже обмежена»), в необхідності позиції сили – «чим більше твоя сила і здатність контролювати інших, тим вище ти піднімаєшся як господар положення», «з людьми потрібно не дружити, а сварити їх між собою, щоб швидше перемогти». Інтрига – улюблений коник маніпулятора.

4. Основні шляхи захисту від маніпуляції

Звичайно, майстерно виконану маніпуляцію відразу розпізнати дуже важко, але якщо покладатися на власну інтуїцію, то вона завжди підкаже, що «тут щось не так».

1. Прислухатися до власних відчуттів. Якщо виникає відчуття, що ви поступаєте всупереч своїй волі і врозріз з вашими правилами, що партнер чогось недоговорює і т. д., то приступайте до захисту від маніпулятивної дії.

2. Втеча, агресія, плач і істерика - це дитячі способи психологічного захисту і найчастіше також носять руйнівний характер.

3. Е. Л. Доценко, наприклад, передбачає, що ефективнішими будуть такі дії, як **пропозиція співпраці, руйнування сценарію боротьби, викриття тасмних намірів маніпулятора за допомогою прямих або непрямих питань**, з наданням йому, проте, права зберегти свою гідність (оскільки партнер повинен сам переконатися в неефективності своїх дій).

При спілкуванні з маніпулятором повинні переважати:

- логіка активно-вичікувальної позиції (щоб виграти час і отримати підтвердження яким-небудь своїм припущенням, ставте питання). *Бос співробітників:* «Говорите, колеги невдоволені роботою Іллі Петровича? А що конкретно Ви маєте на увазі, Олена Михайлівна?»;

- такт і самовладання (не реагуйте дуже емоційно на ситуацію, зберігайте дисоційованість (відстороненість)). «Ти, звичайно ж, правий, Тимофій, вони нас обманюють, що товар не йде, але давайте почекаємо ще тиждень, перш ніж вчиняти розбірки»;
- віра в здатність партнера відмовитися від боротьби і віра в свої сили (головне – не пересилити, а осилити). «Я знаю інший спосіб вирішення цієї ситуації, який допоможе обійтися нам без кровопролиття. Що, якщо ми ...»;
- намір перервати звичний, нав'язуваний сценарій і прагнення запропонувати свій, нестереотипний, не відповідний чеканням опонента. У розмові з торгівельним агентом «Гербалайфа»: «А я чула, що зараз дуже модно і корисно не худнути, а харчуватися всім, чим хочеш, але головне, щоб це було приготовано вами самими і зі свіжих продуктів. Хочете, розповім один простий рецепт?»;
- настрої на спільне вирішення проблеми. Один співробітник іншому: «Я, можливо, і користуюся довірою у боса, але давайте разом скажемо йому про цю проблему».

Необхідно також пам'ятати, що завжди є «аварійний» вихід з ситуації – можна перервати контакт під слухним приводом, повернувшись до нього при першому ж відповідному випадку (коли ви будете досить готові і сильні для протистояння). Будь-які негативні відчуття мають бути перероблені (інакше можуть зруйнувати вас), а їх енергія може бути використана для поліпшення стосунків. Такий неповний перелік простих рекомендацій по захисту від психологічного нападу.

Підведення підсумків:

1. Розкрийте сутність поняття «маніпуляція», «маніпулятор».
2. Чим відрізняються поняття «конструктивного впливу» та «неконструктивного впливу»?
3. Визначте основні засоби маніпулятивного впливу.
4. Визначте види захисту від маніпуляції.

Завдання до практичного заняття:

1. Підібрати 4-5 психокорекційних вправ щодо виявлення сценарію маніпуляції та захисту від неї.
2. Знайти 3-4 визначення поняття маніпуляція (зазначаючи автора) та порівняти їх.
3. Надати визначення та схарактеризувати поняття «макіавеллістичний тип особистості».

Завдання до самостійної роботи студентів:

1. Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати фахову статтю, повідомлення на тему: «Вчені про феномен спілкування». Обрані теми мають стосуватись теми лекції.

Список рекомендованої літератури:

Базова література:

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл. / М.М. Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Список використаної літератури:

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.

3. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. — СПб.: Питер, 2009. — 573 с.
5. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: практическое руководство.- М.: Изд-во института психотерапии, 2001.
6. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И.Рогов. — М.: Владос, 2001. — 336с.
7. Сидоренко И.В. Тренинг влияния и противостояние влиянию / И.В. Сидоренко. — СПб. : Речь, 2003. — 256 с.

Лекція №5

Тема: Поняття та ефекти соціальної перцепції (2 год.).

ПЛАН

1. Поняття соціальної перцепції
2. Вікові особливості соціальної перцепції
3. Особливості формування першого враження. Ефекти соціальної перцепції
4. Самопрезентація як цілеспрямоване формування першого враження
5. Механізми розуміння партнера по спілкуванню

1. Поняття соціальної перцепції

Соціальна перцепція або у вузькому значенні - це сприйняття і розуміння людьми один одного – це одна з центральних проблем міжособистісного спілкування.

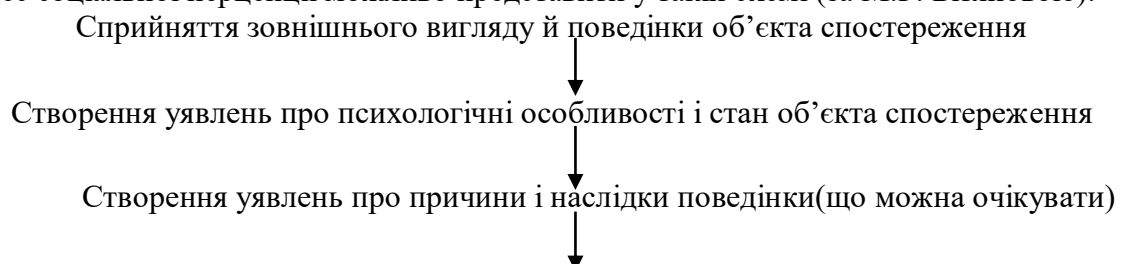
У вітчизняній науці першим почав розробляти цю проблему А.А.Бодальов, створивши науковий напрям, в рамках якого було накопичено велику кількість емпіричних даних і закономірностей.

«Перцепція» – інше позначення терміну «сприйняття»; соціальна перцепція – сприйняття соціальних об'єктів в соціальному контексті, тобто, перш за все, сприйняття людьми один одного.

Соціальна перцепція – процес з активним зворотним зв'язком, що неодмінно включає розуміння. Образ людини, що формується в процесі сприйняття, несе інформаційне навантаження і грає регулюючу роль в процесах взаємодії, допомагає вибудовувати лінію поведінки по відношенню до партнера по спілкуванню.

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

Процес соціальної перцепції можливо представити у такій схемі (за М.Р. Бітяноюю):



2. Вікові особливості соціальної перцепції

Соціальній перцепції властиві вікові особливості.

Діти молодшого шкільного віку соціальна перцепція сформована недостатньо, інформація, що поступає, слабо усвідомлюється, не виражена в чітких поняттях. Діти можуть вичленувати в зовнішньому вигляді свого ровесника лише найзагальніші елементи (ріст, волосся, колір очей). Увага фіксується на одязі (переважає просте перерахування); абсолютно відсутні характеристики мімічних особливостей, його мови, ходи.

У ранньому підлітковому віці набагато більше уваги надається анатомічним особливостям, рисам обличчя, особливостям статури, тобто зовнішньому фізичному вигляду. Проте, підліток недооцінює експресивні прояви (міміку, жестикуляцію, мову), лише в дуже невеликому об'ємі включає їх в портретну характеристику оцінюваної людини.

У віці 14-15 років обсяг і адекватність оцінюваних ознак значно збільшуються (на відміну від 12-13 літніх підлітків); процес змін в соціальній перцепції йде особливо інтенсивно. *Приклад.* Групі підлітків (7-й, потім 8-й клас) з інтервалом в рік пропонувалося описати одного і того ж добре знайомого їм чоловіка. Через рік школярі змогли побачити в людині, його поведінці, зовнішньому вигляді набагато більше індивідуальних деталей.

Інтенсивність розвитку соціальної перцепції в цьому віці пояснюється не лише дозріванням всіх психічних функцій, накопиченням життєвого досвіду взаємодії, зростанням самосвідомості, але і засвоєнням соціальних норм, ролей, цінностей, еталонів і стереотипів, соціальних установок. Чим більше чоловік усвідомлює себе особистістю, тим більше він починає придивлятися до людей і їх взаємин.

3. Особливості формування першого враження. Ефекти соціальної перцепції

А. А. Бодальов розглядає перше враження як складний психологічний феномен, в якому присутнє емоційне відношення, а також більш-менш усвідомлювані і узагальнені оціночні судження.

Цікаво: Наші перші враження виникають на основі фізичних якостей людини в такому порядку: раса (національність), пів, вік, зовнішній вигляд, вираз обличчя, контакт очей, рухи, особистий простір і дотики. Ці характеристики допомагають оцінити людей як доброзичливих, мужніх, інтелігентних, стриманих або приписати їм протилежні характеристики. Перші враження також формуються на базі соціальної поведінки. Наприклад, людина, що дозволяє собі переривати співбесідника, може бути сприйнятий як неввічливий.

Вердербер Р., Вердербер До., 2007.

Ефекти соціальної перцепції.

1. Ефект ореола (гала-ефект) характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші. Виникає при дефіциті інформації.

Цей ефект запускається при наявності таких *типових схем* міжособистісної взаємодії:

- у випадку нерівності між партнерами у різних сферах (соціальної, ін): якщо хтось перевершує нас – ми переоцінюємо його якості (позитивний ореол), якщо ми перевершуємо людину – то ми її недооцінюємо (негативний ореол).

Психолог П. Уїлсон (P. R. Wilson, 1968) провів дотепний експеримент. До студентів в аудиторію заходив викладач із незнайомим для них чоловіком і повідомляв, що проводиться експеримент за оцінкою окоміру. Необхідно «на око» оцінити ріст цієї людини і записати свою оцінку на листочку. Оскільки правила етикету вимагають

представити незнайому людину, що допомагає в проведенні експерименту, в першому класі його представляли — містер Інґленд, студент з Кембріджа. У іншому класі експеримент повторювали в точності, але представляли помічника — містер Інґленд, лаборант із Кембріджа. У наступних класах помічник ставав лектором, старшим лектором і, нарешті, професором із Кембріджа.

Результати, усереднені по групах, виявилися вражаючими. Різниця в оцінках першої групи, де соціальний статус «містера Інґленда» був найменшим (студент), і останньої групи, де статус був найвищим (професор), склала 12 см. Чим вищим оголошувався соціальний статус, тим більше фізично високим видавався його носій.

- у випадку, якщо людина зовнішньо приваблива, то одночасно ми сприймаємо її як більш розумну, інтелектуальну, цікаву та ін.

Американський психолог А. Міллер, застосувавши метод експертних оцінок, відібрав фотографії людей красивих, звичайних і непривабливих. Потім показав ці фотографії чоловікам і жінкам у віці від 18 до 24 років і попросив висловитися про внутрішній світ кожного з них. Випробовувані оцінили красивих як упевненіших, щасливіших, щиріших, урівноважених, енергійних, люб'язних, витончених і духовно багатих, в порівнянні з тими, кого експерти оцінили як непривабливих або «звичайних». Випробовувані чоловіки оцінили красивих жінок як дбайливіших і уважніших.

- у випадку, коли люди до нас ставляться добре – ми їх переоцінюємо, коли не дуже добре – недооцінюємо або наділяємо негативними характеристиками.

У одному з експериментів студенти протягом півгодини спілкувалися з новим викладачем, який з одними випробовуваними поведився доброзичливо, з іншими відчужено, підкреслюючи соціальну дистанцію. Після цього студентів просили оцінити його по ряду характеристик: «доброзичливий» викладач отримав значно вищу оцінку, ніж «холодний».

2. Ефект первинності і новизни полягає в тому, що перше враження про людину сильніше, ніж подальші, тому і велика роль першої появи вчителя перед учнями. виправлення первинного враження про людину вимагає тривалого його пізнання.

3. Ефект категоризації полягає в тому, що людині приписуються ті або інші характеристики залежно від того, до якої категорії людей вона відноситься. Наприклад, в одному дослідженні професійні психотерапевти дивилися зняте інтерв'ю з людиною, яка в одному випадку була представлена як пацієнт психіатричної клініки, а в іншому випадку — як та, що приходить туди на роботу. У першому випадку психотерапевти знаходили в її відповідях масу ознак ненормальності й поганої адаптації. У другому ж випадку психотерапевти вирішили, що вона абсолютно нормальна і добре адаптується.

4. Ефект стереотипизації полягає в тому, що думка про людину виносить на підставі свого обмеженого минулого досвіду або усталеної думки інших, некритично сприйнятого суб'єктом спілкування. Стереотипи — це спрощені і стандартизовані концепції характеристик людини або очікування від неї певної поведінки. Стереотипізація — це ідентифікація людини як тієї, що належить до певної групи з властивими нею особливостями. Стереотипи грають як позитивну, так і негативну роль. Позитивна роль стереотипів полягає в тому, що вони дають готові рецепти, як поводитися в певній ситуації, як відноситися до незнайомої людини. З іншого боку, в них ігноруються індивідуальність партнера по спілкуванню. Окрім того, стереотипи і установки можуть приводити до *упереджень*, коли на основі обмеженого минулого досвіду або обмежених відомостей створюється хибне уявлення про людину. Наприклад, у більшості літніх людей єпередження, що нинішнє покоління гірше попереднього.

Як показане А. А. Бодальовим, В. Н. Панферовим і багатьма зарубіжними психологами, ефект приписування відповідно до оцінних стереотипів виявляється в *антропологічних еталонах-стереотипах* (тучність пов'язується з добродушністю, стрункість — з упевненістю і інтелектуальністю, високий лоб — з розумом, велика нижня щелепа — з бандитизмом і т. д.), в *етносоціальних стереотипах* (німець — педант, південець — темпераментний), в *соціально-статусних стереотипах* (чим вище офіційний статус, тим

знаючою видається людина), в соціально-рольових стереотипах (лікар — добрий, військовий — сміливий, учений — розсіяний, розумний).

4. Самопрезентація як цілеспрямоване формування першого враження

У сучасному житті досить частий зустрічаються ситуації, які вимагають уміння цілеспрямовано формувати враження про себе. Будь-яка презентація включає *самопрезентацію*, коли за обмежених умов часу і простору необхідно пред'явити спеціально організовану, продуману, структуровану, коротку інформацію про себе так, щоб досягти заздалегідь поставлених цілей.

Самопрезентація – короткочасний, специфічно мотивований і організований процес пред'явлення інформації про себе у вербальній і невербальній поведінці.

Серед цих цілей на одному з перших місць стоїть бажання привернути увагу до себе і сформуванню сприятливого враження. Мотивація може бути різнорівневою, усвідомленою і неусвідомленою: від спонукання до контакту і розвитку стосунків, формування іміджу до здобуття миттєвого практичного результату.

Властивості особистості, що сприяють успішності самопрезентації:

- соціальний інтелект,
- еґо-компетентність,
- природну чарівливість,
- здібність до мобілізації і переключення,
- маніпулятивні уміння.

Гальмівними чинниками є нездатність до саморозкриття, зажатість, соромливість, комплекси і недолік комунікативних умінь і навиків.

Успішності самопрезентації передують робота над власним іміджем.

Імідж – направлене формування враження про себе, спеціальним чином організоване і структуроване в контексті «Я», що має відсилання до більш спільної, престижної категорії людей. Центральну частину іміджу складає продуманий зовнішній вигляд, який повинен сигналізувати про професійно-ціннісні властивості особистості й сприяти формуванню репутації.

5. Механізми розуміння партнера по спілкуванню

Ідентифікація полягає в уявній підстановці себе на місце партнера по спілкуванню, уявному взятті на себе ролі, яку виконує цей партнер, уявній побудові своєї поведінки таким же способом, як і партнер, примиканні до його позиції.

Ідентифікація є способом розуміння іншої людини через усвідомлене чи неусвідомлене ототожнення її із собою, намагання зрозуміти її стан, настрої, самооцінку, ставлення до світу, уявивши себе на її місці. Вона може бути повною (ототожнення себе з іншою людиною загалом) або частковою (уподібнення за однією ознакою).

Емпатія. Цей механізм, реалізуючись як емоційний відгук на проблеми іншого, тісно пов'язаний з ідентифікацією. Емпатія є основною навичкою, яка набувається у процесі соціалізації і передбачає здатність приймати соціальні ролі й установки інших, уявляти себе у соціальній позиції іншого і передбачати його реакції. Схильність до емпатії зростає при набутті життєвого досвіду, а також серед схожих між собою людей.

Рефлексія. В ході спілкування важливо знати, як партнер сприймає наші слова, яке враження ми справляємо на нього. Допомогає вирішити це завдання такий психологічний механізм, як рефлексія. *Рефлексія* (від лат. *reflexio* — звернення назад) — це самопізнання і усвідомлення людиною себе і того, як він сприймається партнерами по спілкуванню, тобто погляд на себе очима іншого. Це подвоєний, а інколи і потрійний процес дзеркального віддзеркалення один одного.

Рефлексія – бачення індивідом того, як його сприймають і оцінюють інші індивіди або спільності; вид пізнання, у процесі якого суб'єкт стає об'єктом свого спостереження; роздуми, аналіз власного психічного стану.

Каузальна атрибуція. Вивчення каузальної атрибуції допомагає пізнанню механізмів взаєморозуміння, процесів інтерпретації суб'єктом міжособистісного сприймання причин і мотивів поведінки інших людей.

Каузальна (причина) атрибуція (приписування) – інтерпретація необхідної суб'єкту інформації шляхом приписування партнеру по взаємодії можливих почуттів, причин і мотивів поведінки.

Лекція №6

Тема: Психологічні особливості публічного виступу

ПЛАН

1. Поняття публічного виступу
2. Основні правила й принципи побудови промови.
3. Аналіз ефективності сприйняття інформації у спілкуванні за Маделіною Берклі-Ален.

1. Поняття публічного виступу.

Публічний виступ - це усне монологічне висловлення з метою досягнення впливу на аудиторію. У сфері ділового спілкування найбільш часто використовуються такі жанри, як доповідь, інформаційна, привітальна і торгова промова. Залежно від змісту, призначення, форми чи способу виголошення, а також обставин публічний виступ поділяється на такі жанри, як доповідь, промова, бесіда, лекція, репортаж.

Публічний виступ – це вміння говорити з людьми переконливо, захопливо і зрозуміло.

Від того, як побудована мова, як вона виголошуватися, які вербальні і невербальні засоби використовує промовець, залежить відношення тих, що слухають до його повідомлення і до нього особисто.

Навики публічного виступу входять в арсенал психологічних засобів, що забезпечують успішний імідж.

Виділяють безліч **видів публічного виступу**:

- лекція;
- виступ на нараді, зборах;
- сухе інформування;
- звіт;
- публічна заява;
- дебати;
- дискусії і так далі

Публічний виступу бізнес-психології можна розглядати одночасно в декількох контекстах:

- у контексті вербальної поведінки;
- у контексті невербальної поведінки;
- у контексті взаємодії проявів вербальної і невербальної поведінки;
- як частина самопрезентації;

- як форму роботи з аудиторією;
- як важлива ланка усної реклами;
- як професійно значиму для бізнесмена діяльність.

2. Основні правила й принципи побудови промови.

Для того, щоб майбутній виступ максимальний добре було використано, необхідно скласти **алгоритм виступу**.

1. Оцінити аудиторію, перед якою слід виступати (уточнити кількість слухачів, з'ясувати особливості аудиторії і так далі).
2. Формулювання теми виступу (у ній повинна чітко вгадуватися мета).
3. Початок виступу (введення в тему і встановлення контакту з аудиторією).
4. Основна частина (тези, следствия, логічні переходи). Ця частина має бути доказова, наочна, цікава.
5. Висновок (підведення підсумків), який також може включати узагальнення сказаного, побажання, виклад перспектив, загострення невіршеного питання.

Назва виступу повинна відповідати двом вимогам: відображати його суть, тобто в лаконічній формі висловлювати основну ідею виступу, і носити рекламний характер: бути цікавою, привертати увагу.

Щоб виступ досягнув мети, ставте собі три питання:

- 1) кому я буду говорити?
- 2) для чого я буду говорити?
- 3) що повинні усвідомити слухачі?

В основі класичної схеми ораторського мистецтва лежить 5 етапів:

1. Добір необхідного матеріалу, змісту публічного виступу.
2. Складання плану, розподіл зібраного матеріалу в необхідній логічній послідовності.
3. Словесне вираження.
4. Запам'ятовування тексту.
5. Проголошення.

Важливим моментом публічного виступу виявляються вербальні і невербальні **голосові характеристики промовця**, які можна тренувати заздалегідь:

- *вимова, дикція* – невизначена мова промовця негативно діє на аудиторію, тому рекомендують записати свою мову на магнитофон, а потім її проаналізувати;
- *постановка голосу* – хрипкий голос, що сипить, монотонний, відволікає від виступу;
- *темп виступу* – прискорений темп – викликає ослабіння сприйняття, недовіру до промовця, сповільнений – спотворює сенс виступу;
- *зрозумілість* – мова промовця повинна відповідати аудиторії по словарному запасу, застосуванню спеціальних термінів; мова має бути очищений від слів-паразитів, штампів;
- *стилість*;
- *точність*;
- *образність і метафорична*;
- *наявність прямих звернень до аудиторії*.

Ще один важливий чинник публічного виступу – час. Існує деяка критична тривалість виступу, після якої вже важко чекати від слухачів повної уваги, – 15-20 хвилин (максимальні значення фіксуються в перших і останніх 30 секунд цього проміжку).

- Невербальні характеристики поведінки промовця.

Це предмет особливої уваги з боку слухачів. Причому не поважно, усвідомлено вони обертають на цю увагу чи ні. У обох випадках довіряють вони більше невербальним проявам, чим тому, що виголошує промовець. Саме по невербальній поведінці,

зовнішньому вигляду і манері себе тримати формується перше враження, що впливає на весь подальший хід спілкування з аудиторією.

Окрім явних невербальних помилок, які може допустити людина в процесі свого публічного виступу, йому може перешкодити та атмосфера взаємодії, яка скластися при контакті з аудиторією. Вірогідне виникнення **скрутних ситуацій**, які зіб'ють невідготовленого промовця з пантелику.

- не починати виступ з вибачень – це самоуничиження, а, навпаки, прагнути зберегти пошану аудиторії;
- не читати по рукопису – втрачається контакт з аудиторією;
- всі цифри і числа краще зачитувати – інакше можуть не повірити;
- не радіти власній гостроті;
- якщо хочеться пожартувати з аудиторією, то жарт краще вибирати не про себе – може стати основою для образливої репліки в адресу промовця;
- поменше говорити про себе;
- перед виступом ні з ким не ділитися своїми думками, інакше буде враження, що ви це вже говорили;
- уникати висловів «Ви, звичайно, це вже знаєте» - це нікому не подобатися: ні тим, хто дійсно це знає, ні викритим у незнанні.

Скрутні ситуації:

- *аудиторія не виявляє цікавості* – скоректувати тему, під заявлений інтерес аудиторії, але що теж має відношення до теми;
- *аудиторія не готова до сприйняття*, всі шумлять, зайняті своїми справами – привернути увагу аудиторії; не обов'язково до теми виступу, можна до себе або ще чому-небудь;
- *не впевненості в тому, що аудиторія «включилася» і розуміє про що йде мова* – не варто продовжувати, краще використовувати інші прийоми – записати на дошці, виділити ключові слова, застосувати метафору, використовувати зворотний зв'язок і прямі звернення до аудиторії;
- *частина аудиторії «втомилася»* - проявити невербальні прояви – змінити гучність голосу, застосувати проксемику, міміка, пантоміміка, контакт очей;
- *провокаційні репліки* – відповідати не варто, пославшись, що великій аудиторії це не цікаво, тому поговорити про це краще у вузькому крузі тих, що цікавляться;
- *важкі питання* – відстрочити відповідь на деякий час або звернутися до аудиторії;
- *напруга або виникнення негативних образів під час виступу* – спробувати перетворити негативні образи в позитивні, або викликати у себе додаткові позитивні образи (якщо вам не подобатися приміщення, можна перемкнутися на красивий вигляд з вікна або на приємну аудиторію).

3. Аналіз ефективності сприйняття інформації у спілкуванні за Маделіною Берклі-Ален.

У книзі «Забытое искусство слушать» Маделін Берклі-Ален поділяє процес слухання на три рівні, які характеризуються певними типами поведінки, що впливають на ефективність сприйняття інформації у спілкуванні.

Рівень 1. Слухання-співпереживання.

На цьому рівні слухачі утримуються від суджень з приводу того, хто говорить, ставлячи себе ніби на його місце. До характеристик цього рівня належать: відчуття присутності в даному місці тепер; повага до того, хто говорить, і відчуття контакту з ним; зосередженість; концентрація на манері спілкування з тим, хто говорить; співпереживання почуттям і думкам того, хто говорить; ігнорування своїх власних думок і почуттів — увага спрямована виключно на процес «слухання».

Слухання-співпереживання вимагає настанови «я — о'кей, ти — о'кей», а також прояву слухачем вербального і невербального підтвердження того, що він справді слухає. Головна увага при цьому приділяється ширості даного процесу, «слуханню серцем», що відкриває двері розумінню, вираженню турботи й співчуттю.

Рівень 2. Ми чуємо слова, але насправді не слухаємо.

На цьому рівні люди залишаються ніби «на поверхні спілкування», вони не розуміють усієї глибини сказаного. Вони намагаються почути, що говорить співрозмовник, але не роблять спроби зрозуміти його наміри. На цьому рівні слухач намагається слухати, спираючись на логіку, більше зосереджуючись на змісті, ніж на почуттях, залишаючись, таким чином, емоційно відчуженим від акту спілкування. Таке «слухання» може призвести до небезпечного непорозуміння, тому що слухач недостатньо сконцентрований на тому, про що йдеться. Якщо на наступному, третьому рівні зрозуміло, що людина не слухає взагалі, то на другому — в того, хто говорить, може скластися оманливе враження, що його слухають і розуміють.

Рівень 3. Слухання з тимчасовим відключенням.

Слухач при цьому ніби слухає і не слухає, усвідомлюючи, що відбувається, але в основному він зосереджений на собі. Іноді при цьому людина стежить за темою обговорення «красм вуха», чекаючи лише момент, щоб вступити в неї самому.

Слухання третього рівня — це пасивний процес без реакції на висловлене. Часто той, хто слухає, замислюється про щось стороннє чи заздалегідь готує вираження чи слова, а також думає, що сказати самому. Такий слухач відрізняється «порожнім» поглядом, він може втратити нитку розмови, він більш зацікавлений у процесі говоріння, ніж слухання.

Між цими рівнями немає чітких границь, вони являють собою усереднені типи поведінки людей, які можуть перекриватися і замінювати один одного залежно від ситуації. У міру переходу з третього рівня на перший зростає наш потенціал розуміння й збільшується ефективність спілкування. Протягом дня ми всі, залежно від обставин, слухаємо інших на різних рівнях спілкування. Складніше за все слухати ефективно в конфліктних ситуаціях. Однак треба виробляти в собі вміння слухати на першому рівні в будь-яких ситуаціях.

Лекція №7

Тема: Структура та динаміка конфлікту

Мета:

- оволодіти знаннями щодо поняття динаміки конфлікту;
- сформувані у студентів комплекс знань щодо основних етапів конфлікту;
- розвивати пізнавальні можливості, самостійність, працелюбство в опануванні матеріалу;
- виховувати зацікавленість дисципліною, прагнення отримувати нові знання самостійно.

Завдання:

1. Визначити поняття динаміки конфлікту.
2. Схарактеризувати перед конфліктну стадію конфлікту.
3. Розглянути центральну стадію конфлікту (власне конфлікт).
4. Схарактеризувати після конфліктний період.

ПЛАН

1. Поняття динаміки конфлікту

2. Ескалація як центральний етап у перебігу конфлікту

1. Поняття динаміки конфлікту

Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка.

Динаміка конфлікту – це раптова або поступова зміна стосунків між учасниками взаємодії, яка залежить від специфіки їхніх міжособистісних стосунків, характерологічних особливостей, значущості визначених ними цілей із урахуванням факторів дійсності, які на них впливають [1].

У загальному контексті виокремлюють такі періоди взаємодії, які пов'язані з конфліктом.

Передконфлікт (латентний період). Він включає наступні етапи:

- *виникнення об'єктивної проблемної ситуації*. Суть даного етапу полягає в появі протиріч, які ще не усвідомлені і конфліктних дій немає;
- *усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації*. Реальність сприймається як проблемна, виникає потреба прийняти заходи для вирішення протиріч. Низка об'єктивних і суб'єктивних причин сприяють викривленню сприйманої ситуації;
- *спроби сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами*. Вони полягають у різного роду інформуванні опонента — переконанні, роз'ясненні, проханні ін. У будь-якому випадку, на даному етапі сторони аргументують свої інтереси і фіксують позиції;
- *виникнення передконфліктної ситуації* сприймається як наявність безпосередньої загрози безпеці одній із сторін взаємодії або суспільно важливим інтересам.

Власне конфлікт (відкритий період), який включає етапи:

- *інцидент* — перше зіткнення сторін, спроба за допомогою сили вирішити проблему на свою користь. Якщо задіяних одній із сторін ресурсів достатньо, то інцидентом конфлікт може і обмежитись;
- *ескалація* — різка інтенсифікація боротьби опонентів; та частина конфлікту, яка починається з інциденту і закінчується послабленням боротьби;
- *збалансована протидія*. Тут виявляється, що використання силових методів не дає результату, інтенсивність боротьби знижується, але дійддя досягнення згоди ще немає;
- *завершення конфлікту* — перехід від конфліктної протидії до намагання вирішення проблеми і припинення конфлікту за будь-яких обставин.

Післяконфліктна ситуація (латентний період). Вона включає наступні етапи:

- *часткова нормалізація стосунків*: негативні емоції не зникли, відбувається осмислення своєї позиції, корекція самооцінок, рівня домагань, стосунків до партнера;
- *повна нормалізація стосунків*. Даний етап настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. Цьому сприяють подолання негативних настанов, продуктивна участь у спільній діяльності, встановлення довіри.

2. Ескалація як центральний етап у перебігу конфлікту

Під **ескалацією конфлікту** розуміється загострення, що прогресує в процесі протистояння, при якому руйнівні дії опонентів один до одного по інтенсивності вищі, ніж попередні.

Для ескалації конфлікту характерні:

- *звуження когнітивної сфери* в поведінці і діяльності, перехід до більш примітивних форм;
- *витіснення адекватного сприйняття «іншого» «образом ворога»*, який поступово стає домінуючим. «Образ ворога» як цілісне уявлення про опонента починає формуватись в ході латентного періоду конфлікту в результаті сприйняття, детермінованого *негативними оцінками*. Поки немає протидії, поки погрози не реалізовані, образ ворога носить середковий характер;

- зростання емоційної напруги як реакція на зростання загрози;
- перехід від аргументів до претензій і особистих випадів;
- зростання ієрархічного рангу порушуваних інтересів та тих, які ретельно захищаються й їх поляризація;
- застосування насильства, яке провокується не лише вже здійсненою загрозою, але і загрозою потенційної;
- втрата первинного предмету розбіжностей— протисторова переростає у зіткнення, де первинний предмет конфлікту вже не грає основної ролі;
- розширення меж конфлікту, тобто перехід до глибшого протиріччя, виникненню безлічі різних точок зіткнення;
- збільшення числа учасників, що приводить до зміни характеру конфлікту, розширенню набору вживаних у ньому засобів.

Формування «**образу ворога**» є одним із етапів формування інформаційної моделі ситуації у опонентів в ході ескалації конфлікту. Перші його ознаки полягають у створенні уявлень про опонента, які з'являються в ході латентного періоду конфлікту. Поки відсутня протидія, поки погрози не реалізовані «образ ворога» носить опосередковий характер. Його можна порівняти із слабо проявленим фотографічним знімком, де зображення нечітке і бліде.

У ході ескалації «образ ворога» виявляється усе більш виражено і, що саме головне, поступово витісняє об'єктивний образ. Про те, що «образ ворога» стає домінуючим в інформаційній моделі конфліктної ситуації, свідчать наступні **ознаки**:

- недовіра (все, що виходить від «ворога», — або погано, або, якщо це розумно переслідують нечесні цілі);
- покладання провини на «ворога» («ворог» відповідальний за всі проблеми, що виникли, і винен у всьому);
- негативне чекання (все, що робить «ворог», він робить з єдиною метою — завдати нам шкоди);
- ототожнення із злом («ворог» втілює протилежне тому, що я є і до чого прагну, він хоче знищити те, чим я дорожу, і тому повинен бути сам знищений);
- представлення «нульової суми» (все, що вигідно «ворогові», шкодить нам, і навпаки);
- деіндивідуалізація (той, хто належить до даної групи, автоматично є нашим «ворогом»);
- відмова в співчутті (ми не маємо нічого спільного з нашим «ворогом», жодна інформація не зможе спонукати нас проявляти до нього гуманні почуття);
- керуватися етичними критеріями по відношенню до «ворога» небезпечно і нерозсудливо).

Рекомендована література

Основна література

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.
4. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів Навчальний посібник / М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2009. – 192 с.

Допоміжна література

1. Анцупов А. Я. Конфліктологія : Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 551 с.
2. Васильєв Н.Н. Тренінг преодолення конфліктів / Н.Н. Васильєв. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.

3. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. / А. Гірник, А. Бобро. - К.: Вид. Соломії Павличко «Основи», 2004.-172 с.
4. Гришина Н. В. Психологія конфлікту / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : Навчальний посібник / І.І. Русинка. – К., 2007.– 332 с.
6. Конфліктологія: Учебник. - 4-е изд. стер. / Под ред. А. С. Кармина.- СПб.: Изд-во «Лань». - 2001. - 448с.
7. Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешить конфликт / Корнелиус Х., Фейр Ш. — М., 1992. – 467 с.
8. Леонов Н. И. Конфліктологія / Н.И. Леонов.- М.:МПСИ; Воронеж : НПО «МОДЕК», 2002.—192 с.
9. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. / Г.В.Ложкин , Н.В. Пьякель — К: МАУП, 2000. — 256 с.
10. Пірен М. Конфлікт і управлінські роля: соціально-психологічний аналіз : Навчально-практичний посібник / М. Пірен. - К: УАДУ, 2000. — 200 с.
11. Скотт Д.Г. Конфлікти и пути их преодоления / Д.Г. Скотт. - Киев, 1991. – 156 с.
12. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. - СПб.: Питер, 2003.- 250 с.

Підведення підсумків:

1. Розкрийте поняття динаміка конфлікту.
2. Визначте основні етапи перебігу конфлікту.
3. Схарактеризуйте стадії передконфлікту, власне конфлікту, післяконфлікту.
4. Визначте особливості стадії ескалації у конфлікті.

Завдання до практичного заняття:

1. Знайти та записати суб'єктивні та об'єктивні чинники виникнення конфлікту.

Завдання до самостійної роботи студентів:

Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати фахову статтю, повідомлення на тему: «Вчені про феномен конфлікту». Обрані теми мають стосуватись теми лекції.

Лекція №8

Тема: Сімейні конфлікти

Мета:

- оволодіти знаннями щодо поняття та особливостей сімейних конфліктів;
- сформувані у студентів комплекс знань щодо видів та основних причин виникнення сімейних конфліктів;
- розвивати пізнавальні можливості, самостійність, працелюбство в опануванні матеріалу;
- виховувати зацікавленість дисципліною, прагнення отримувати нові знання самостійно.

Завдання:

1. Визначити поняття та особливості сімейного конфлікту.
2. Схарактеризувати основні види та особливості сімейного конфлікту.

3. Розглянути основні способи попередження та вирішення сімейних конфліктів.
4. Висвітлити особливості сімейної комунікації.

ПЛАН

1. Поняття та особливості сімейного конфлікту
2. Класифікація та особливості сімейного конфлікту
3. Попередження та вирішення сімейних конфліктів
4. Особливості сімейної комунікації

1. Поняття та особливості сімейного конфлікту

Сімейний конфлікт – суперечлива поведінка подружжя та інших членів сім'ї у сфері сімейних відносин (особистих та майнових); зіткнення подружніх та родинних амбіцій з метою встановлення власного пріоритету у вирішенні життєво важливих питань сім'ї.

Сімейні конфлікти — це протиборство між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів і поглядів.

Сімейні конфлікти мають свої **особливості**:

1. Відрізняються особливим предметом, специфіка якого обумовлена унікальністю родинних стосунків. Найважливішою особливістю цих стосунків є те, що їх основний зміст складають як міжособистісні стосунки (любов, кровна спорідненість), так і правові, і моральні зобов'язання, пов'язані з реалізацією функцій сім'ї.
2. Родинні конфлікти відрізняються і по причинах. Важливим є потреби подружжя, які треба враховувати.
3. Особливості сімейних конфліктів виявляються в їх динаміці, а також у формах перебігу. В цілому динаміка родинних конфліктів характеризується класичними етапами (виникнення конфліктної ситуації, усвідомлення конфліктної ситуації, відкрите протиборство, розвиток відкритого протиборства, вирішення конфлікту і емоційне переживання конфлікту). Але такі конфлікти відрізняються підвищеною емоційністю, швидкістю перебігу кожного з етапів, формами протиборства (докори, образи, сварки, родинні скандали, порушення спілкування і т. п.), а також способами їх вирішення (примирення, досягнення згоди, притирання стосунків на основі взаємних поступок, розлучення і ін.).
4. Істотною особливістю родинних конфліктів є і те, що вони можуть мати тяжкі соціальні наслідки. Нерідко вони закінчуються трагічно. Дуже часто приводять до різних захворювань членів сім'ї. Особливо тяжкі наслідки сімейні конфлікти мають для дітей.

2. Класифікація та причини виникнення сімейних конфліктів

| № п/п | Критерій класифікації | Тип конфлікту | Основна причина |
|-------|-----------------------|---------------------------------|---|
| 1. | Суб'єкти конфлікту | Подружні конфлікти | Весь спектр причин сімейних конфліктів |
| | | Конфлікти між батьками і дітьми | Проблеми виховання дітей; ригідність сімейних відносин; вікові кризи дітей; особистісні чинники |
| | | Конфлікт родичів | Авторитарне втручання родичів |
| 2. | Джерело конфлікту | Ціннісні конфлікти | Наявність протилежних інтересів, цінностей |
| | | Позиційні конфлікти | Боротьба за лідерство в сім'ї, |

| | | | |
|----|--------------------------------|--|--|
| | | | незадоволенні потреби у визнанні значущості "Я" одного з членів сім'ї |
| | | Сексуальні конфлікти | Психосексуальна несумісність подружжя |
| | | Емоційні конфлікти | Незадоволення потреби в позитивних емоціях (відсутність ласки, турботи, уваги і розуміння з боку одного з членів сім'ї) |
| | | Господарсько-економічні конфлікти | Протилежність поглядів подружжя на ведення домашнього господарства і участь у цьому процесі кожного з них, а також інших членів сім'ї, важке матеріальне положення сім'ї |
| 3. | Поведінка конфліктуючих сторін | Відкриті конфлікти (відкрита розмова в підкреслено коректній формі; взаємні словесні образи; биття посуду і т. п.) | Індивідуально-психологічні особливості членів сім'ї; рівень виховання; зміст причини конфлікту |
| | | Приховані конфлікти (демонстративне мовчання; різкі жести і погляди, які свідчать про незгоду, й ін.) | Причини ті ж, що й у попередньому випадку |

В. А. Сисенко вважає, що причини всіх подружніх конфліктів можна об'єднати у три великі групи:

1. Конфлікти на основі несправедливого розподілу праці. Головним у розподілі сімейних обов'язків є саме їх узгодженість, внаслідок чого і традиційна, і егалітарна модель сім'ї можуть бути досить прийнятними для сімейного благополуччя, якщо вони задовольняють обох партнерів. Якщо ж члени сім'ї по-своєму розуміють свої ролі і пред'являють один одному неузгоджені очікування і вимоги, сім'я, насамперед, є конфліктною.

2. Конфлікти на основі незадоволеності певних потреб. Кожен партнер хоче задовольнити власні потреби у шлюбі. Водночас, партнери досить часто не знають справжніх потреб один одного, тому не задовольняють їх.

3. Суперечки через недоліки у вихованні. Багато конфліктів у молодих сім'ях виникають через розбіжності у правилах сімейної поведінки, які партнери винесли із своїх батьківських сімей.

Вчені вважають, що кризові періоди в сім'ї також зумовлюють появу конфліктів в сім'ї. Психологи виділяють декілька кризових періодів у розвитку сім'ї.

Перший кризовий період спостерігається в перший рік спільного життя. В цей період відбувається адаптація один до одного (ми вже розглянули основні причини виникнення конфліктів в цей період).

Другий кризовий період пов'язаний із народженням дітей. Народження дитини є серйозним випробуванням для сім'ї. В подружжя з'являються нові обов'язки по догляді за дитиною і його виховання. У зв'язку з цим в них суттєво зменшуються можливості для професійного росту і для реалізації своїх інтересів. В цей період можливі зіткнення

поглядів подружжя і їх батьків по питаннях виховання дитини. Втомленість дружини доглядом за дитиною, може призвести до тимчасової дисгармонії в сексуальних стосунках.

Третя криза співпадає із середнім віком спільного життя подружжя (10 – 15 років спільного життя), який можна охарактеризувати як взаємне насичення один одним і поява дефіциту почуттів.

Четвертий період настає після 18 – 24 років спільного життя. Основна причина сімейної кризи і конфліктів в цей період пов'язана із підсиленою емоційною залежністю дружини, її переживаннями з приводу можливих зрад чоловіка.

Емельянов Станіслав Михайлович називає такі найважливіші причини конфліктів у сім'ї:

- обмеження одним із подружжя свободи, активності, дій, самовираження іншого;
- негативна поведінка одного із членів сім'ї (алкоголізм, наркоманія, токсикоманія);
- наявність протилежних інтересів, прагнень, обмеженість можливостей для задоволення потреб одного із членів сім'ї (на його думку);
- авторитарний, жорсткий тип взаємовідносин, які склалися в сім'ї;
- наявність важких матеріальних проблем, які практично не можливо розв'язати;
- авторитарне втручання родичів в подружні відносини;
- сексуальна дисгармонія партнерів.

3. Попередження та вирішення сімейних конфліктів

Попередження і вирішення конфліктів у сім'ї слід розглядати як основні види діяльності щодо управління такими конфліктами. Часто при подоланні сімейних конфліктів користуються послугами посередника.

Попередження сімейних конфліктів залежить від всіх членів сім'ї, перш за все, від подружжя. При цьому слід мати на увазі, що деякі дрібні сімейні сварки можуть мати позитивну спрямованість, допомагаючи прийти до згоди зі спірних питань і запобігти більш глибокому конфлікту. Але у більшості випадків сімейних конфліктів допускати не слід.

Основні шляхи попередження сімейних конфліктів залежать від потенційних суб'єктів конфліктної взаємодії (подружжя, батьків, дітей, родичів тощо). З кожного конкретного випадку можна знайти корисні поради в рекомендованій літературі.

Назвемо лише найзагальніші шляхи попередження сімейних конфліктів відповідно до соціальних закономірностей розвитку сім'ї. такими шляхами є:

- формування психолого-педагогічної культури, знань з основ сімейних відносин (в першу чергу це стосується подружжя);
- виховання дітей з урахуванням їх індивідуально-психологічних і вікових особливостей, а також емоційних станів;
- організація сім'ї на засадах рівноправності, формування сімейних традицій, розвиток взаємодопомоги, взаємної відповідальності, довір'я і пошани;
- формування культури спілкування.

Вирішення сімейних конфліктів може бути забезпечено досягненням згоди із спірних питань. Це найсприятливіший варіант подолання будь-яких сімейних конфліктів. Але є і не конструктивні форми подолання таких конфліктів. Прикладом цього може бути припинення контактів з дітьми чи іншими членами сім'ї, позбавлення батьківських прав і т. п. Такі наслідки важким тягарем лягають на батьків або дітей, викликають у них важкі емоційно-психологічні переживання.

Особливою формою подолання подружніх конфліктів є розлучення. Багато чим розлучення приносить звільнення від проблем, що нагромадилися. Але часто воно задовольняє інтереси тільки однієї із сторін і викликає важкі нервово-психічні переживання в іншій.

4. Особливості сімейної комунікації

1. Усі поведінкові прояви людей можна розцінювати як комунікацію.
2. Усі комунікативні взаємообміни або симетричні, або комплементарні залежно від того, засновані вони на подібності чи різниці.
3. Комунікативний процес породжує різні реальності для тих, хто бере у ньому участь. Різниця цих реалій породжується різною пунктуацією подій у ході комунікації.
4. Кожне повідомлення учасника комунікації має два аспекти: аспект передачі та командний аспект.
5. Існують два основних аспекти передачі інформації: цифровий та аналоговий.
6. У спілкуванні людей можуть бути присутні парадоксальні способи взаємодії. Вони є наслідком невирішення протиріч на комунікативному та метакомунікативному рівнях. У якості основних теоретичних ідей системної сімейної терапії розглядається та частина досліджень у межах комунікації, які ініційовані практикою системної терапії. Ці ідеї розроблялись у рамках проекту Пало Альто наприкінці 1960 рр. - початку 1970 рр. під керівництвом Грегорі Бейтсона.

Найбільш значущі положення для сімейної терапії:

1. Усі поведінкові прояви людей можна розцінювати як комунікацію.

Люди постійно взаємодіють один з одним, постійно передають інформацію, здійснюють комунікацію. Не вступати в комунікацію неможливо, тому що будь-яка поведінка, дія, слово, їх відсутність несе іншим інформацію, яку вони не можуть не сприймати і на яку не можуть не реагувати. *Якщо людина у відповідь нічого не говорить, то це теж комунікація, яка несе певну інформацію.*

У контексті цього можливо розглядати симптом (або іншу поведінку особистості): «Симптом розглядається не як атрибут особистості, а як поведінка, яка співвідноситься з певним типом взаємодії». Тому, подолання симптому передбачає побудову такої системи взаємодії, де подібний симптом втрачає необхідність.

2. Усі комунікативні взаємообміни або симетричні, або комплементарні залежно від того, засновані вони на подібності чи різниці.

Це положення стверджує, що комунікативна взаємодія реалізує два принципи – симетричності або комплементарності. Симетрична комунікація означає, що комунікативний ланцюг вибудовується за принципом «на подібне відповідаю подібним». Комплементарна комунікація реалізується за принципом взаємодоповнюваності. Функціональні («здорові») системи характеризуються гнучкою та взаємозамінюваною системою патернів у розподілі ролей, лідерства та ін.

В симметричных взаимоотношениях таится извечная опасность соперничества. И в межличностных, и в межнациональных установление равенства кажется достигнутым, если бы не стремление одного быть слегка «равнее» других, если вспомнить знаменитую фразу Оруэлла: «Мы все равны, но одни равнее других» Эта тенденция отвечает за типичную эскалацию (усиление) качества симметричной интеракции. После того как ее стабильность потеряна, возникает неудержимый рост, выражаемый в конфликтах между личностями или войне между нациями. Например, довольно часто в семейных конфликтах супруги наращивают конфликт до тех пор, пока в конце концов не почувствуют физическое и эмоциональное истощение и не установят нелегкое перемирие до столкновения на следующем круге.

В комплиментарном взаимоотношении возникает типичная проблема, когда Р требует, чтобы О подтвердил то, как Р определяет себя, потому что это противоречит тому, как О видит Р. Это ставит О перед необычной дилеммой: он должен изменить самоопределение таким образом, чтобы это поддержало самоопределение Р, поскольку в природе комплиментарных взаимоотношений определение себя может быть установлено, только когда партнер играет специфическую комплиментарную роль.

3. Комуникативний процес породжує різні реальності для тих, хто бере у ньому участь. Різниця цих реалій породжується різною пунктуацією подій у ході комунікації.

У теорії комунікації стверджується, що залежно від того, що саме сприймається учасником комунікації як причина, а що як наслідок, народжуються зовсім інші психологічні світи. Так, саме особливості пунктуації (або структурування подій) активною та напористою дружиною та пасивним чоловіком дозволяє першій стверджувати, що її активність – це вимушений наслідок пасивності чоловіка, а чоловікові – представляти власну пасивність як результат напористості дружини.

Гарним прикладом пунктуації подій є анекдот про щура, який вважав, щ гарно видресировав експериментатора, який кожен раз, як тільки щур нажимав на педаль, приносив йому їжу.

Противоречивая пунктуация порождает различные взгляды на реальность, включая характер взаимоотношений, и таким образом приводит к международным или межличностным конфликтам. Следующий пример иллюстрирует тот же самый паттерн на межличностном уровне:

Муж (обращаясь к терапевту): По опыту я знаю, что если я хочу спокойствия в доме, я не должен мешать ей делать все, что она хочет делать.

Жена: Это не правда — я бы хотела, чтобы ты проявлял чуть больше инициативы и действительно решал по крайней мере что-то хотя бы иногда, потому что...

Муде (прерывая ее): Ты никогда не позволяешь этого!

Жена: Я была бы рада позволить тебе — только, если я это сделаю, ничего не случится, и мне самой придется вес сделать в последний момент.

Муж (обращаясь к терапевту): Видите? Обстоятельства не принимаются во внимание — все должно быть запланировано и организовано за неделю вперед.

Жена (гневно): Приведи хотя бы один пример за последние несколько лет, когда ты хоть что-то сделал.

Муж: Полагаю, я не могу — потому что так лучше для всех, включая детей, поэтому я позволяю тебе поступать так, как ты хочешь. Я понял это сразу же после свадьбы.

Жена: Ты никогда не вел себя по-другому, с самого начала — ты всегда все оставлял на меня!

4. Кожне повідомлення учасника комунікації має два аспекти: аспект передачі та командний аспект.

Під аспектом, що передає розуміється такий, який є носієм повідомлення (сухе повідомлення). Командний аспект відноситься до такого повідомлення, який врешті-решт призводить до взаємовідношення між комунікаторами. Тобто повідомлення треба розглядати у двох площинах: саме повідомлення (аспект передачі) та повідомлення про саме повідомлення, або як воно передається (командний аспект). У першому випадку – це комунікація, у другому – це метакомунікація.

Метакомунікація виражається в інтонаціях, обраному порядку слів, невербальних проявах і т.д.

Отметим тот факт, что до того, как ученые стали изучать эти аспекты человеческой коммуникации, компьютерные инженеры столкнулись с той же проблемой в своих исследованиях. Для них стало понятно, что в случае коммуникации с искусственным организмом им приходится иметь дело как с передающим, так и с командным аспектом. Например, если компьютеру нужно перемножить две цифры, он должен получить эту информацию (две цифры) и информацию об этой информации: команду «перемножить их». Для нашего дальнейшего исследования важно отношение, существующее между аспектами коммуникации, касающимися содержания (передачи) и взаимоотношения (команды). По существу, мы уже определили выше, что компьютеру нужна информация (данные) и информация об этой информации (инструкция).

Как указывает Черри (Cherry) (34, p. 120), предложение «Как ты думаешь это сделать?» может обладать большим количеством смыслов, в зависимости оттого, на какое слово будет сделано ударение — указание, которое письменный язык обычно не дает. Другим примером может быть надпись в ресторане: «Посетители, считающие, что наши официанты грубы, должны встретиться с менеджером», которая может быть понята, по крайней мере теоретически, двояким образом.

Однією з ознак хорошого, ефективного функціонування сім'ї є здатність учасників комунікації виходити на метакомунікативний рівень взаємодії і робити його предметом обговорення, тобто перетворювати метакомунікацію на комунікацію.

Важливо, що кожне відправлене повідомлення може мати, а може взагалі не мати функції передачі інформації (аспекту передачі). Перш за все, повідомлення може слугувати запитом на підтвердження визначення самого себе («Я так себе бачу»), яке людина транслює на рівні мета-комунікації.

5. Існують два основних аспекти передачі інформації: цифровий та аналоговий.

При цифровому аспекті передачі кожному об'єкту інформації може бути визначено умовне його позначення. Інформація має складний логічний синтаксис (способи поєднання й розміщення слів у мові), проте не вистачає адекватної семантики у контексті взаємостосунків. Водночас мова обмежена і не можливо певні переживання висловити словами.

При аналоговому аспекті інформація не має строго уніфікованого правила розшифровки. Проте аналоговий спосіб передачі має семантику. Аналогова комунікація – це вся невербальна комунікація, тобто всі поведінкові повідомлення, які існують поза обміном словниковими повідомленнями.

Люди спілкуються як цифровим, так і аналоговим способами.

Аналоговый материал сообщения прямо противоположен, т. к. использует различные и часто несовместимые цифровые интерпретации. Таким образом, не только для отправителя сложно выразить словами собственную аналоговую коммуникацию, но если возникает спор о значении части аналоговой коммуникации, то, вероятно, и получатель также представит, в процессе перевода в цифровую форму свою точку зрения на природу взаимоотношений. Например, подарок — вне всякого сомнения часть аналоговой коммуникации. Однако, в зависимости от точки зрения принимающего подарок на его взаимоотношения с дарителем, он может рассматривать его как знак любви, взятку или возмещение убытков. Многие мужья недоумевают, узнав, что их в чем-то подозревают, если они нарушают правила брачной «игры», подарив по движению души жене букет цветов.

6. У спілкуванні людей можуть бути присутні парадоксальні способи взаємодії. Вони є наслідком невирішення протиріч на комунікативному та метакомунікативному рівнях.

У межах цього положення описується феномен «подвійної пастки», яка виникає у відповідь на неспівпадіння комунікативного та метакомунікативного рівнів. «Повідомлення» та «повідомлення про повідомлення» протилежні один одному. У функціональному спілкуванні помічені протиріччя можуть стати приводом для обговорення, прояснення ситуації. Пастка виникає тоді, коли:

- 1) Індивід включений в дуже тісні взаємини з іншою людиною. Ці стосунки мають високий ступінь фізичної/психологічної цінності (напр., мати-дитина);
- 2) При цьому індивід потрапляє в ситуацію, коли значуща для нього людина передає йому одночасне два різнорівневі повідомлення, одне з яких заперечує інше.
- 3) І в той же час індивід не має можливості висловитися з приводу отриманих ним повідомлень, щоб уточнити, на яке з них реагувати, тобто він не може висловити метакомунікативні твердження. Крім того, він не може в реальності покинути ситуацію взаємодії, а несумісні послання зазвичай стосуються найбільш важливого почуття для дитини в сім'ї — люблять його батьки чи ні.

Члени сім'ї як комунікативної системи, з порушенням комунікативним аспектом, часто користуються так званою "**парадоксальною**" **комунікацією** і мимоволі заганяють один одного в безвихідь, посилаючи суперечливі повідомлення. "Подвійні послання" — це пред'явлення до людини двох несумісних, взаємовиключних вимог, виконання одне з яких неминуче приводить до порушення іншого. Людина, що попала в ситуацію "подвійного затиску", завжди в прораші — **що б вона не робила нею у будь-якому випадку будуть незадоволені і покарають.**

Підведення підсумків:

1. Визначте поняття та особливості сімейного конфлікту.
2. Схарактеризуйте основні види та особливості сімейного конфлікту.
3. Розглянути та розкрийте основні способи попередження та вирішення сімейних конфліктів.
4. Висвітліть особливості сімейної комунікації.

Завдання до практичного заняття:

1. Знайти 3-4 вправи для корекційних занять щодо попередження та вирішення сімейних конфліктів.

Завдання до самостійної роботи студентів:

Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати фахову статтю, повідомлення на тему: «Вчені про феномен конфлікту». Обрані теми мають стосуватись теми лекції.

Рекомендована література

Основна література

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.
4. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів Навчальний посібник / М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2009. – 192 с.

Допоміжна література

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 551с.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
4. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций / О.Н. Громова. - М.: ЭКМОС, 2000. – 320 с.
5. Конфликтология: Учебник. - 4-е изд. стер. / Под ред. А. С. Кармина.- СПб.: Изд-во «Лань». - 2001. - 448с.
6. Куртатов А. В. Как избавиться от тревог, депрессии и раздражительности / А.В. Куртатов. — 4-е изд. — СПб.: Издательский дом «Нева», 2003.— 416с.

11.ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Інструкційні матеріали до семінарських занять

Методичні матеріали до самостійної роботи студентів

Самостійна робота студентів сприяє *систематизації та* закріпленню теоретичних знань, розвитку пізнавальних *здібностей та* творчої ініціативи, самостійності, відповідальності та *організованості* і формуванню самостійності мислення, розвитку дослідницьких *умінь*.

Самостійна робота включає в себе як репродуктивні, так і творчі аспекти діяльності студентів.

Репродуктивний (тренувальний) рівень - спрямований *на* закріплення *знань, формування* навичок та *умінь* (включає складання таблиць *та схем* тощо): *пізнавальна діяльність* полягає в осмисленні та запам'ятовуванні інформації.

Творчий, пошуковий рівень- передбачає аналіз проблемних ситуацій (студент повинен самостійно здійснювати вибір методів та засобів вирішення завдань), виконання учбово-дослідницьких завдань.

Кожний вид *самостійної* роботи з дисципліни орієнтований на розвиток *професійно важливих* навичок та *умінь, формування певних компетенцій*.

Самостійна робота студентів з даної дисципліни може мати декілька видів: самостійне опрацювання літературних джерел, а також поглиблення чи удосконалення знань отриманих на аудиторних заняттях.

Зміст самостійної роботи над конкретною навчальною дисципліною визначається робочою навчальною програмою дисципліни та методичними рекомендаціями викладача.

Самостійна робота з дисципліни включає наступні форми: підготовка до семінарських занять; виконання запропонованих викладачем завдань до самостійної роботи з тем курсу; підготовка до контролю знань (поточного, модульного, підсумкового), конспектування наукових джерел; складання термінологічного словника до теми; підготовка конспектів, звітів; написання статті; робота над розробкою мультимедійних презентацій до тем.

Самостійна робота включає в себе декілька етапів:

1. Перший етап включає ознайомлення із змістом завдань. На цьому етапі слід зрозуміти, що треба зробити за даною темою, ознайомитись з нею за матеріалами підручника, навчального посібника (якщо тема там розкрита), знайти за словником незрозумілі терміни та поняття.

2. Другий етап передбачає знайомство з основною та додатковою літературою з винесеної теми, самостійний підбір монографічної літератури та публікацій у науковій періодиці за заданою темою. Так як опрацювати весь масив літератури, який існує, неможливо, слід звернути увагу на найбільш важливі та актуальні аспекти теми, передбачається бажаним розгляд вузлових проблем теми в історичній ретроспективі.

3. Третій етап передбачає творчу роботу, письмовий самостійним аналіз дискусійних проблем, розробку тезових положень тих питань які виносяться на іспит чи залік, підготування рефератів. Слід мати на увазі, що самостійна робота студентів дисциплінує і передбачає, в першу чергу, розвиток теоретичної та методичної культури

майбутнього фахівця, вміння самостійно знаходити та опрацьовувати інформацію, випрацьовувати самостійну позицію з базових світоглядних питань.

Виконуючи завдання самостійно студенту необхідно:

- **засвоїти** зміст теми, що винесена на самостійну роботу студентів;
- раціонально спланувати самостійну роботу у відповідності з графіком самостійної роботи, запропонованим викладачем;
- самостійну роботу студент повинен виконувати в організаційних формах, які передбачені робочою програмою;
- **виконувати** самостійну роботу і звітувати про її результати у відповідності зі строками звітності.

Для успішного виконання завдань, передбачених для самостійного опрацювання, необхідно враховувати наступні суб'єктивні фактори:

1. Вивчення програмного матеріалу із заповненням «прогалін» в знаннях, що перешкоджають успішному їх засвоєнню.

2. Удосконалення умінь працювати з науковими джерелами.

3. Оволодіння логічними операціями (порівнянням, аналізом, синтезом, узагальненням, визначенням понять, правилами систематизації і класифікації).

4. Розвиток пізнавальних психічних процесів: уваги, пам'яті, мовлення, спостережливості, інтелекту, мислення (слабкий розвиток яких може стати серйозною перешкодою у навчанні).

5. Покращення працездатності, що забезпечується нормальним фізичним станом (чергування праці та пауз в роботі, періоди відпочинку, індивідуально обґрунтована норма сну, стресостійкість тощо).

6. Посилення навичок саморегуляції власної поведінки і діяльності, оволодіння оптимальним стилем діяльності, що забезпечить якісне виконання завдань, передбачених програмою.

Студенту дозволяється:

- самостійно визначати рівень опрацювання змісту матеріалу;
- пропонувати додаткові теми і питання для самостійного опрацювання;
- в рамках самостійного графіку виконання самостійної роботи пропонувати обґрунтований індивідуальний графік виконання і звітування;
- пропонувати свої варіанти організаційних форм самостійної роботи;
- використовувати для самостійної роботи методичні посібники, монографії поза запропонованим переліком літературних джерел;
- **використовувати** не лише контроль, а і самоконтроль результатів самостійної роботи.

Адекватна оцінка знань, досягнень і недоліків - важлива складова самоорганізації самостійної роботи студента, без неї неможлива успішна робота поведінкою і діяльністю.

Рекомендації до виконання самостійної роботи з дисципліни «Психологія спілкування та конфліктологія»

Самостійна робота – один із основних видів навчальної роботи студентів. Метою самостійної роботи є: систематизувати і поглибити теоретичні знання; формувати вміння самостійно мислити; розвивати творчу ініціативу й дослідницькі вміння; формувати фахові компетенції.

Самостійна робота носить позааудиторний характер і включає наступні види робіт: конспектування, виконання рефератів та завдань творчого та рефлексивного характеру, рецензування інтернет-ресурсів, опрацювання матеріалу по підручниках, навчальних посібниках і інших джерелах інформації, підготовку до практичних занять.

Самостійна робота №1

Поняття і сутність феномена спілкування в психології

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Розкрити сутність понять: комунікація та спілкування.
2. Написати 4-5 афоризмів, влучних висловлювань щодо важливості процесу спілкування в житті людини.

Самостійна робота №2

Поняття спору, дискусії та полеміки. Ефективна аргументація

1. Надати визначення поняттям «спір», «полеміка», «дискусія» (конспект).
2. Ознайомитись із книгою Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация : Практическое руководство. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с. (Серия: Психология успеха и эффективного управления). Надати відповіді на запитання у вигляді конспекту:
 - Якою є мотивація людини, яка вступає в спір?
 - Якою є мотивація людини, яка ініціює спір?
 - Що таке софістичний спір?
3. Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати визначення поняттям «аргументація» та «контраргументація». Визначити особливості ефективною аргументації.

Самостійна робота №3

Техніки ефективного слухання на практиці

Змодельовати та записати на відео розмову в ролях «клієнт» та «психолог» (до 10 хв.). У процесі розмови студент, який грає роль «психолог» має застосовувати **всі** техніки ефективного слухання.

Самостійна робота №4

Складання кросворду на тему: «Невербальне спілкування»

Скласти кросворд на тему «Невербальне спілкування». Результати представити наступним чином:

1. Титульна сторінка;
2. Кросворд(де включено не менше 10 – 12 запитань та подано відповіді на них. Робота може бути представлена у вигляді класичного кросворду або сканворду).

У процесі підготовки варто звернути увагу на такі теми: «Канали невербальної комунікації» та «Функції невербальної комунікації».

Самостійна робота №5

Говоріння та слухання. Канали сприйняття інформації

1. Написати схему-конспект «Канали сприйняття інформації».
2. Проаналізувати та записати, які слова-маркери в процесі бесіди можна спостерігати в людей із різними каналами сприйняття. Заповнити таблицю:

| Аудіальний канал | Візуальний канал | Тактильний канал |
|---|--|--|
| Слова-маркери: (напр. я говорю..., я чую...) | Слова-маркери: (як видно..., це яскраво...) | Слова-маркери: (напр. я відчуваю..., мене здавлює...) |

Самостійна робота №6

Інтерактивний бік процесу спілкування

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Що таке «транзакція» в теорії Е. Берна?
2. Які Его-стани виокремлюють у транзактному аналізі?
3. Які види транзакцій існують? Опишіть основні.

Самостійна робота №7

Сором'язливість як специфічний бар'єр у процесі спілкування

Надати відповіді на запитання у вигляді опорного конспекту.

1. Як тлумачать феномен «сором'язливості» в психології?
2. Як пов'язана сором'язливість із емоцією сорому?
3. Схарактеризуйте типи сором'язливості: особливо сором'язливі, адаптовано сором'язливі, псевдосором'язливі.

Самостійна робота №8

Поняття та види маніпуляцій

Самостійна робота №8

Самопрезентація як спрямоване формування першого враження

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Що таке самопрезентація?
2. Чим самопрезентація відрізняється від іміджу?
3. Які існують техніки самопрезентації?

Самостійна робота №9

Психологічні особливості публічного виступу

Ознайомитись із книгою Сельє Г. Від мрії до відкриття Как стать ученым / Ганс Сельє [Пер. с англ. Н. И. Войсунской; общ. ред. М. Н. Кондрашовой, И. С. Хорола; послесл. М. Г. Ярошевского, И. С. Хорола]. – М. : Прогресс, 1987.– 368 с.: ил.

З розділу «П'ять «смертних гріхів» при читанні лекцій» надати відповіді на подані запитання:

- 1) Про які «гріхи» писав Г. Сельє?
- 2) На основі прочитаного, визначте: Які поради до публічного виступу були для Вас найбільш корисними (3-5). Відповідь обґрунтуйте.

Самостійна робота №10

Функції конфлікту

Проаналізувати та визначити конструктивну та деструктивну функцію будь-якого конфлікту у вашому житті, який уже завершився. Результат оформити наступним чином:

1. Описання конфліктної взаємодії (5-7 речень).
2. Конструктивна функція конфлікту (Які позитивні зрушення відбулись у Вашому житті після завершення конфлікту? Що Вами здобуто?)
3. Деструктивні функції конфлікту (Що Ви втратили у результаті конфлікту? Що зруйнувалося?)

Самостійна робота №11

Структура та динаміка конфлікту

Студентам пропонується опрацювати в парах будь-яку конфліктну ситуацію. Опрацювання ситуації та її опис здійснюється за поданими запитаннями:

Учасники конфлікту

- Хто є основними сторонами конфлікту?
- Яким чином приймаються рішення всередині кожної групи?
- Чи довіряють учасники один одному?
- Яка "ціна" перемоги або поразки в конфлікті для кожної зі сторін?
- Хто ще залучений до конфлікту? Яка роль цих учасників?
- Хто репрезентує позиції основних учасників на переговорах?
- Які повноваження мають представники сторін? Чи достатні ці повноваження для самостійного прийняття відповідальних рішень?

Спірні питання

- Які питання є спірними?
- Які вимоги кожної зі сторін?
- Які причини конфлікту?
- Чи можливе досягнення згоди на основі прецеденту?
- Чи вносять другорядні учасники нові інтереси й вимоги, розширюючи предмет конфлікту?
- Часткове вирішення яких питань могло б задовольнити учасників конфлікту?
- Чи є між учасниками згода щодо того, які питання є ключовими?

Простір та обставини конфлікту

- Де розпочалися ворожі дії? Як місце конфлікту впливає на баланс сил?
- Як зовнішні обставини впливають на вибір тактики учасниками?
- Чи обговорюють учасники спірні питання безпосередньо?
- Чи може один з учасників конфлікту суттєво ускладнити дії інших? Як саме він може це зробити?
- Чи маскують учасники свої дії щодо іншої сторони?
- Які ресурси впливу на зацікавлених осіб мають учасники?
- Чи має місце прихована концентрація сил, обхідні маневри?

Мотиви, інтереси й цілі учасників

- Які ще інтереси є у сторін?
- Чи розуміє кожна зі сторін основні інтереси іншої сторони?
- Чи є у сторін спільні інтереси?
- Чи зумовлені суперечності з окремих питань відмінностями в ідеологічних позиціях сторін?
- Чи існують вимоги, які сприймаються як виклик "усьому святому" або глибоким переконанням іншої сторони?

Засоби

- Якої тактики дотримується кожна зі сторін?
- Які ресурси впливу на зацікавлених осіб мають учасники?

- Чи має місце прихована концентрація сил, обхідні маневри, спроби запламувати іншу сторону?

Перебіг конфлікту

- З чого почався конфлікт?
- Чи відбувається ескалація конфлікту?
- Якої стратегії дотримується кожна зі сторін?
- Чи змінюють сторони свої позиції в процесі розгортання конфлікту?
- Чи були спроби примирення?
- Що гальмує досягнення домовленості?
- Чи адекватно оцінюють сторони власні можливості й можливості іншої сторони досягти задоволення своїх інтересів?

Часові виміри

- Коли почався конфлікт?
- Хто більше втрачає від затягування конфлікту?
- Чи може затягування конфлікту вплинути на баланс сил?
- Хто виграє і хто програє за умов продовження конфлікту?
- Який момент може бути сприятливим для початку переговорів?

Самостійна робота №12

Поняття та технології управління конфліктом

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Поняття та умови проведення переговорів.
2. Етапи проведення переговорів.
3. Поняття та структура медіації в психології.

Самостійна робота №13

Стратегії поведінки в ситуації конфлікту

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання у вигляді опорного конспекту:

1. Стратегії поведінки у конфлікті: сильна та слабкі сторони компромісу, уникання, пристосування, конкуренції співробітництва.

Самостійна робота №14

Види внутрішньоособистісних конфліктів

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Види внутрішньоособистісних конфліктів.
2. Пригадати та описати 1-2 ситуації з власного життя, де наявним був внутрішньоособистісний конфлікт. Визначити тип конфлікту.

Самостійна робота №15

Способи розв'язання сімейних конфліктів

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на запитання:

1. Визначення функції конфлікту в сімейній системі.
2. Етапи вирішення конфлікту за Х. Корнеліусомта Ш. Фэйром.
3. Техніка «Конструктивний спір» як спосіб розв'язання сімейних конфліктів.

13. Контрольна робота з «Психології спілкування та конфліктології»

1-й варіант

Надати відповіді на тестові завдання (1б. за кожне, максимум 5 б.)

1. За схемою Г. Лассуела, як називається той, хто передає повідомлення?
 - а) реципієнт;
 - б) комунікатор;
 - в) оратор;
 - г) опонент.
2. Який вид слухання описав та популяризував К. Роджерс?
 - а) рефлексивне;
 - б) нереклексивне;
 - в) емпатійне;
 - г) активне мовчання.
3. Який рівень спілкування має на меті задоволення потреби в розумінні, співчутті, співпереживанні?
 - а) ритуальний;
 - б) інтимно-особовий;
 - в) міжособистісний;
 - г) невербальний.
4. Комунікативна максима, згідно якої репліки мають бути доречними й відповідати контексту розмови:
 - а) максима якості;
 - б) максима способу комунікації;
 - в) максима релевантності;
 - г) максима кількості.
5. Спів, при якому важливим є боротьба принципово протилежних думок по тому чи іншому питанню із метою захистити, відстояти власну точку зору й спростувати думку опонента.
 - а) софістичний спів;
 - б) полеміка;
 - в) дискусія;
 - г) полілог.

Надати відповідь із обґрунтуванням (5 б. за кожну, максимум 15 б.)

1. Опишіть та наведіть приклади доповненню як функції невербальної комунікації.
2. Надайте характеристику видам спілкування: безпосереднє та опосередковане. Визначте переваги та недоліки визначених видів спілкування.
3. Які техніки рефлексивного слухання Ви будете застосовувати, якщо клієнт відповідає дуже стилі й лаконічно. Відповідь обґрунтуйте.

2-й варіант

Надати відповіді на тестові завдання (1б. за кожне, максимум 5 б.)

1. За схемою Г. Лассуела, як називається той, хто отримує повідомлення?
- реципієнт;
 - комунікатор;
 - оратор;
 - опонент.
2. Область вивчення індивідуальної поведінки, що проявляється у просторовій та часовій організації спілкування – це:
- проксемика;
 - кінесика;
 - такесика;
 - просо дика.
3. Оберіть найбільш влучну відповідь: «Комунікативна сторона спілкування – це...»:
- процес передачі інформації від одного суб'єкта до іншого або від однієї групи до іншої за допомогою різноманітних комунікативних засобів;
 - словесний обмін думками, відомостями тощо між будь-ким;
 - психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення, побудови висловлювань.
 - передача інформації.
4. До паралінгвістичних компонентів невербальної комунікації НЕ відносять:
- темп мови;
 - тембр голосу;
 - амплітуду звуку;
 - гучність голосу.
5. Публічне обговорення яких-небудь проблем, спірних питань; є найважливішою формою інтелектуального спілкування; мета – з'ясування істини.
- софістичний спір;
 - полеміка;
 - дискусія;
 - полілог.

Надати відповідь із обґрунтуванням (5 б. за кожну, максимум 15 б.)

- Опишіть та наведіть приклади спростування як функції невербальної комунікації.
- Надайте характеристику видам спілкування: рольове та особистісно-орієнтоване. Визначте переваги та недоліки визначених видів спілкування.
- Які техніки рефлексивного слухання Ви будете застосовувати, якщо клієнт занадто говіркий та в процесі розмови охоплює різні (навіть й не зовсім доречні) теми. Відповідь обґрунтуйте.

14. Питання до заліку

- Категорія спілкування: визначення, структура, функції.
- Види спілкування.
- Формування потреби в спілкуванні.
- Афіліація та альтруїзм як складові потреби в спілкуванні.
- Показники незадоволеності потреби в спілкуванні.
- Поняття комунікації, її складові.
- Види комунікації: вербальна та невербальна комунікація.
- Види невербальної комунікації.
- Вплив невербальної комунікації на розуміння людьми один одного.

10. Види вербальної комунікації.
11. Слухання як основний елемент вербальної комунікації.
12. Роль соціальної перцепції у процесі взаєморозуміння.
13. Поняття інтеракції.
14. Види бар'єрів в спілкуванні.
 15. Конфлікти як складні соціальні явища. Психологічна сутність конфлікту.
 16. Структура конфлікту.
 17. Класифікація конфліктів.
 18. Динаміка конфлікту.
 19. Опитувальні методи вивчення конфлікту.
 20. Виникнення конфлікту; сприйняття ситуації та її визначення.
 21. Стратегії реагування в конфлікті.
 22. Ситуації доцільного використання стратегій поведінки у конфлікті.
 23. Становлення практики управління конфліктом. Основні поняття управління конфліктом.
 24. Практика проведення переговорів за Р.Фішером і М.Юрі.
 25. Арбітраж як засіб урегулювання конфлікту. Медіаторство як засіб урегулювання конфлікту.
 26. Загальна характеристика процесу психологічного посередництва при вирішенні конфлікту. Аналіз конфлікту в ході психологічного посередництва
 27. Принципи роздільної роботи з учасниками конфлікту в ході психологічного посередництва.
 28. Завдання психолога перед сумісним обговоренням проблеми. Початкова стадія в ході сумісного обговорення проблеми.
 29. Основна стадія в ході сумісного обговорення проблеми. Організація діалога.
 30. Основна стадія в ході сумісного обговорення проблеми. Створення атмосфери.
 31. Завершальна стадія в ході сумісного обговорення проблеми.
 30. Вправи на вирішення конфліктів (6-7 вправ).

16.

Методичний матеріал до самостійних робіт студентів
Карта самостійної роботи студента
317 групи 3 курсу
спеціальності Психологія
з дисципліни *Психологія спілкування та конфліктологія*

| Кредит та тема | Академічний контроль (форма представлення) | Кількість балів (за видами роботи) | Кількість балів всього за кредит | Термін виконання (тижні)** | Викладач (підпис) |
|--|---|---|---|-----------------------------------|--------------------------|
| Кредит № 1 «Поняття та особливості феномена спілкування в сучасній психології» | СР №1 (конспект) | 20 | 70 | 03.09 – 08.09 | |
| | СР №2 (конспект, пошукова робота) | 30 | | 10.09 – 15.09 | |
| | Контрольна робота №1 | 20 | | 17.09 – 22.09 | |

| | | | | | |
|--|---|-----------|------------|---------------|--|
| Кредит № 2 «Комунікативний бік феномена спілкування» | СР №3 (відео-робота) | 30 | 70 | 17.09 – 22.09 | |
| | СР №4 (складання кросворду) | 20 | | 24.09 – 29.09 | |
| | СР №5 (повідомлення про пошукову роботу) | 20 | | 01.10 – 06.10 | |
| Кредит № 3 «Особливості інтерактивного боку спілкування» | СР №6 (проект) | 20 | 70 | 08.10 – 13.10 | |
| | СР №7 (конспект) | 10 | | 15.10 – 20.10 | |
| | СР № 8 (презентація) | 20 | | 22.10 – 27.10 | |
| | Контрольна робота №2 | 20 | | 29.10 – 03.11 | |
| Кредит № 4 «Соціальна перцепція у структурі спілкування» | СР №9 (конспект) | 10 | 70 | 29.10 – 03.11 | |
| | СР №10 (повідомлення про пошукову роботу) | 30 | | 05.11 – 10.11 | |
| | СР №11 (проект) | 30 | | 12.11 – 17.11 | |
| Кредит №5 «Поняття та види конфліктів у психології» | СР №12 (опорний конспект) | 20 | 70 | 19.11 – 24.11 | |
| | СР №13 (робота в парах) | 30 | | 26.11 – 01.12 | |
| | СР №14 (тестування) | 20 | | 03.12 – 08.12 | |
| Кредит №6 «Психологічні особливості виникнення та перебігу конфліктів» | СР №15 (проект) | 20 | 70 | 10.12 - 15.12 | |
| | СР№16 (конспект) | 10 | | 17.12 – 22.12 | |
| | СР№17 (проект) | 20 | | 24.12 – 29.12 | |
| | Контрольна робота №3 | 20 | | 24.12 – 29.12 | |
| Всього балів за самостійну роботу | | 420 балів | 420 | | |
| ВСЬОГО за семестр – 120 год. | | | | | |

Карту отримав

(підпис)

(ПІБ студента)

(дата)

Індивідуальне науково - дослідне завдання з навчальної дисципліни «Психологія спілкування»

Організація ІНДЗ:

- ознайомлення з науковою літературою, дослідницькими матеріалами, Інтернет-ресурсами;
- аналіз (анотування) інтернет-ресурсів по суміжних курсах і темах курсу;
- самостійний збір матеріалу, його систематизація та аналіз з метою подальшого складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування».

Завдання:

Студентам на вибір пропонується:

- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» для дітей молодшого шкільного віку;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» для дітей підліткового віку;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» для дітей дошкільного віку;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» для дітей з особливими потребами;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» для осіб з особливими потребами;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» у трудовому колективі;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» для дітей юнацького віку;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» у жіночому колективі ;
- складання програми тренінгу «Психологія ефективного спілкування» у чоловічому колективі.

Цільова аудиторія для проведення тренінгу може бути запропонована самим студентом і погоджена із викладачем.

Оформлення ІНДЗ:

1. Структурними елементами індивідуально-дослідного завдання є:

- Титульна сторінка (1 сторінка).
- Зміст (1 сторінка).
- Вступ (1-2 сторінка).
- Основна частина (25-30 сторінок).
- Бібліографічний список (10-15 джерел).

2. Вимоги до написання ІНДЗ:

1. Робота має бути надрукована на білому папері формату А4. Текст має бути виконаний на комп'ютері з однаковим міжрядковим **1,5 інтервалом** в текстовому редакторі Microsoft Word for Windows. Текст набирається нежирним шрифтом Times New Roman, **14 розміром**. Розмір відступу на початку рядка (абзацу) - 5 знаків, що складає 1,25 см.

Робота виконується на листах з одного боку. Текст роботи слід розташовувати, дотримуючи наступні розміри полів: - ліве - 30 мм; праве - 10 мм; верхнє - 20 мм; нижнє - 20 мм. Вирівнювання тексту (за винятком заголовків) виробляється по ширині.

2. У **вступі** зазначаються особливості застосування запропонованої програми для виокремленої цільової аудиторії. Варто визначити проблемні моменти та актуальність впровадження у процесі спілкування для даної категорії осіб.

3. **Основна частина** має складатись із таких структурних компонентів: 1. Організація тренінгу. Зазначається кількість занять, їх тривалість. Також визначаються: мета, завдання, принципи запропонованого тренінгу. Подається коротка програма тренінгу за поданим прикладом:

| № з/п | Етап заняття | Вид роботи (вправи) | Орієнтовна тривалість |
|------------------------|-----------------------------------|---|-----------------------|
| 1.Перше заняття | | | 60 хв. |
| 1. | Знайомство | Вправи: «Самопрезентація»; «Назви своє ім'я». | 10 хв. |
| 2. | Прийняття правил роботи у групі | Обговорення, голосування. | 10 хв. |
| 3. | Психогімнастична вправа | Вправа: «Людина-цифра» | 10 хв. |
| 4. | Інформація для учасників тренінгу | Міні-лекція на тему «Що таке самосвідомість?» | 5 хв. |
| 5. | Вправа на розвиток рефлексії | Вправа: «Хто Я?» | 15 хв. |
| 6. | Завершення | Вправа «Цікавий смайлик». | 10 хв. |

2. Програма тренінгу. Програма тренінгу має складатись не менше, ніж з 10 занять. Кожне заняття оформлюється за поданим алгоритмом:

ЗАНЯТТЯ №1

Мета:

Зміст заняття:

Вправа: «Назва».

Мета:

Процедура проведення:

Методичний коментар.

4. **Бібліографічний список** (10-15 джерел). Список використаних джерел та інтернет-ресурсів, оформлений згідно з вимогами ВАК України.

Практичне заняття №1, №2

«Поняття сутність та структура феномена спілкування в психології»

Мета: розкрити сутність поняття «спілкування»; визначити структуру, рівні феномена спілкування; схарактеризувати основні функції та види спілкування.

Завдання:

1. Направляти зусилля студентів на більш поглиблене та ефективне вивчення навчального матеріалу, засвоєння термінів та інструментарію.
2. Розвиток ініціативи, здатності застосувати теоретичні знання у своїй практичній роботі.
3. Залучення студентів до розв'язання наукових проблем, що мають суттєве значення для психологічної науки і практики.

ПЛАН

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Феномен спілкування в психології.
2. Структура феномена спілкування.
3. Функції спілкування.
4. Рівні спілкування.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконаних студентами завдань:

1. Розкрити сутність понять: комунікація та спілкування.
2. Написати 4-5 афоризмів, влучних висловлювань щодо важливості процесу спілкування в житті людини.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Спілкування в житті людини.
2. Феномен міжособистісного спілкування.
3. Особливості спілкування чоловіків та жінок.

Питання для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність поняття «спілкування».
2. Чим відрізняється квазі-та псевдоспілкування від спілкування як такого?
3. Назвіть основні функції процесу спілкування в психології.
4. Визначте критерії та відповідні їм види спілкування.
5. Назвіть основні рівні процесу спілкування.

Рекомендована література

Основна література

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М.Гірник. –КМА, 2010. – 222.
2. Кайданова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. – 132 с.
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування: Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

Допоміжна література

1. Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – [3-е изд.]. –М.: Смысл, 1997. – 365 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М.: Владос, 2001. –336 с.
4. Семиденко В.А. Психология общения: Модульный курс / В.А. Семиченко. – К.: «Магістр-S», 1998. – 152 с.

Практичне заняття №3,4

Тема: Діалог, монолог як види спілкування

Мета: розкрити сутність таких видів спілкування як монолог та діалог; визначити ефективність та специфіку побудови монологу; схарактеризувати особливості діалогу

як ефективного виду комунікації; сприяти усвідомленню значення діалогічного спілкування у життєдіяльності людини.

Завдання:

9. Висвітлити основні види, характеристику та особливості побудови монологу.
10. Визначити основні критерії імперативної та маніпулятивної форм монологу.
11. Розглянути та схарактеризувати діалог як форму комунікації.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Монолог як вид міжособистісної комунікації.
2. Імперативна та маніпулятивна форми монологу.
3. Діалог як форма комунікації.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

1. Надати визначення поняттям «спір», «полеміка», «дискусія» (конспект).
2. Ознайомитись із книгою Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Практическое руководство. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с. (Серия: Психология успеха и эффективного управления). Надати відповіді на запитання у вигляді конспекту:

- Якою є мотивація людини, яка вступає в спір?
- Якою є мотивація людини, яка ініціює спір?
- Що таке софістичний спір?

3. Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати визначення поняттям «аргументація» та «контраргументація». Визначити особливості ефективної аргументації.

III. Обговорення доповідей на тему:

Користуючись матеріалами з бібліотеки, інтернет-виданнями, підготувати статтю, повідомлення на тему: «Українські вчені про феномен спілкування». Обрані теми мають стосуватись теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Надайте визначення поняттю «монолог».
2. Які виокремлюють методи викладення матеріалу в монолозі?
3. Надайте визначення поняттю «діалог» у психології.
4. Що таке імперативне спілкування?
5. Які види імперативного спілкування ви знаєте?
6. Надайте визначення поняттю «діалог».
7. Що таке полілог?
8. Визначте основні максими П. Грайса для ефективного діалогу.

Рекомендована література

Основна література

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В.Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

6. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
7. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.

8. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
9. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.

Практичне заняття №5, 6

Тема: Комунікативний бік спілкування. Ефективне слухання

Мета: розкрити специфіку комунікативного боку спілкування; розширити уявлення щодо структури комунікативного процесу; схарактеризувати особливості ефективного слухання.

Завдання:

1. Висвітлити основні характеристики та будову комунікативного процесу.
2. Провести диференціацію понять «слухати» та «чути».
3. Розглянути та схарактеризувати види, характеристики та техніки ефективного слухання.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття та структура комунікативного процесу.
2. Поняття «слухання» в психології.
3. Особливості та критерії нерелексивного та релексивного слухання.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Змодельовати та записати на відео розмову в ролях «клієнт» та «психолог» (до 10 хв.). У процесі розмови студент, який грає роль «психолог» має застосовувати всі техніки ефективного слухання.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Типові помилки в процесі ефективного слухання.
2. Розвиток ефективного слухання (техніки, вправи, які можна використовувати на заняттях).

Питання для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність комунікативного боку феномена спілкування.
2. Визначте основні структурні компоненти комунікативного процесу.
3. Які фактори впливають на процес слухання та сприйняття інформації?
4. Що таке зворотній зв'язок у комунікації?
5. Розтлумачте поняття «слухати» і «чути».
6. Що таке ефективне слухання?
7. Які види слухання Ви знаєте?
8. Які Ви знаєте техніки ефективного слухання?

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В.Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.

Практичне заняття №7

Тема: Особливості невербального спілкування

Мета: розкрити психологічні особливості невербального каналу комунікації ; розширити уявлення щодо функцій невербальної комунікації; схарактеризувати основні канали невербальної комунікації.

Завдання:

1. Висвітлити основні характеристики невербального спілкування.
2. Провести диференціацію між особливостями вербального та невербального спілкування.
3. Розглянути та схарактеризувати канали та функції невербальної комунікації.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Особливості вербальної та невербальної комунікації.
2. Функції невербальної комунікації.
3. Канали невербальної комунікації.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Скласти кросворд на тему «Невербальне спілкування». Результати представити наступним чином:

1. Титульна сторінка;
2. Кросворд (де включено не менше 10 – 12 запитань та подано відповіді на них. Робота може бути представлена у вигляді класичного кросворду або сканворду).
У процесі підготовки варто звернути увагу на такі теми: «Канали невербальної комунікації» та «Функції невербальної комунікації».

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Значення невербальної комунікації в житті людини.
2. Феномен конгруентності та його значення в процесі спілкування.
3. Значущість оптико-кінетичної системи в житті людини.
4. Проблема інтерпретації невербальної поведінки.
5. Сучасні дослідження ольфакторної системи.

Питання для самоконтролю:

1. Розкрийте сутність поняття «невербальна комунікація».
2. Визначте особливості невербальної та вербальної комунікації.
3. Як Ви розумієте функцію невербальної комунікації «доповнення»?
4. Як Ви розумієте функцію невербальної комунікації «спростування»?
5. Як Ви розумієте функцію невербальної комунікації «заміщення»?
6. Як Ви розумієте функцію невербальної комунікації «регулювання»?
7. Що таке такесика?
8. Що таке паралінгвістична та екстралінгвістичні системи?
9. Яке місце й значення посідає ольфакторна система в житті людини?

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В.Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Ковалинська І. Невербальна комунікація / І. Ковалинська. – К. : Вид-во «Освіта України», 2014. – 289 с.
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

10. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
11. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
12. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
13. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.

Практичне заняття №8

Тема: Слухання та говоріння

Мета: розкрити психологічні особливості слухання; розширити уявлення щодо особливостей ефективного слухання та говоріння.

Завдання:

1. Висвітлити характеристики процесу слухання.
2. Схарактеризувати особливості ефективного слухання та бар'єри, які заважають процесу слухання.
3. Розкрити специфіку ефективного слухання публічного виступу.
4. Визначити особливості та прийом ефективної бесіди

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття та особливості ефективного слухання (поняття зосередженості, розуміння, аналізу, критичного слухання та реагування).
2. Суб'єктивні та об'єктивні фактори, що заважають ефективному слуханню.
3. Ефективне говоріння: особливості, закони, прийоми.
4. Способи утримання уваги у процесі говоріння [5].

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

1. Написати схему-конспект «Канали сприйняття інформації».
2. Проаналізувати та записати, які слова-маркери в процесі бесіди можна спостерігати в людей із різними каналами сприйняття. Заповнити таблицю:

| Аудіальний канал | Візуальний канал | Тактильний канал |
|--|---|---|
| Слова-маркери: <i>(напр. я говорю..., я чую...)</i> | Слова-маркери: <i>(як видно..., це яскраво...)</i> | Слова-маркери: <i>(напр. я відчуваю..., мене здавлює...)</i> |

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Особистісні якості оратора.

2. Вправи для розвитку навичок ефективного говоріння.
3. Вправи для розвитку навичок ефективного слухання.
4. Відомі оратори в історії людства.

Питання для самоконтролю:

1. Надайте визначення феномену «слухання».
2. Які види слухання Вам відомі?
3. Що таке «зосередженість» і яка його функція у процесі слухання?
4. Що таке «розуміння» і яка його функція у процесі слухання?
5. Що таке «запам'ятовування» і яка його функція у процесі слухання?
6. Що таке «критичний аналіз» і яка його функція у процесі слухання?
7. Які Вам відомі способи утримання уваги у процесі говоріння?

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В.Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
5. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикта, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №9

Тема: Інтерактивний бік процесу спілкування

Мета: розкрити психологічні особливості інтерактивного процесу спілкування; визначити практичну значущість видів інтеракції.

Завдання:

12. Висвітлити характеристики інтерактивного боку спілкування.
13. Схарактеризувати особливості видів взаємодії.
14. Розкрити базові теорії соціальної взаємодії.
15. Визначити особливості та прийом взаємодії.

ПЛАН:

- I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:**
 1. Поняття та сутність інтерактивного боку спілкування.
 2. Кооперація та конкуренція як взаємодія.
 3. Теорія Дж.Хомана та Дж.Міда у контексті міжособистісної взаємодії.

4. Теорія Е.Берна та її практичне значення.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Що таке «транзакція» в теорії Е. Берна?
2. Які Его-стани виокремлюють у транзактному аналізі?
3. Які види транзакцій існують? Опишіть основні.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Сучасні дослідження інтерактивної сторони спілкування в психології.
2. Цікаві експерименти, факти з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Визначте сутність поняття «маніпуляції».
2. У чому різниця між маніпулятивним та імперативним впливом?
3. Схарактеризуйте поняття «кооперація».
4. Визначте особливості та види конкуренції.
5. Схарактеризуйте основні положення теорії Дж.Хомана.
6. Що означає поняття «символічна взаємодія»?
7. У чому полягає сутність теорії Дж.Міда.
8. Що таке транзакція?
9. Які Его-стани виокремлював Е.Берн?

Рекомендована література

Базова

1. Берн Е. Ігри, у які грають люди / Е. Берн. – Харків : Клуб Сімейного Дозвілля, 2017. – 256 с.
2. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
5. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №10

Тема: Бар'єри у процесі спілкування

Мета: розкрити психологічні особливості слухання; розширити уявлення щодо бар'єрів у процесі спілкування.

Завдання:

1. Висвітлити характеристики процесу слухання.
2. Схарактеризувати особливості ефективного слухання та види бар'єри, які заважають процесу слухання.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

2. Поняття комунікативного бар'єру в психології.
3. Фактори, що заважають ефективному слуханню.
4. Бар'єри середовища: види, характеристика.
5. Особистісні бар'єри: види, характеристика.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Надати відповіді на запитання у вигляді опорного конспекту.

1. Як тлумачать феномен «сором'язливості» в психології?
2. Як пов'язана сором'язливість із емоцією сорому?
3. Схарактеризуйте типи сором'язливості: особливо сором'язливі, адаптовано сором'язливі, псевдосором'язливі.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Психологічна характеристика емоції сорому.
2. Дослідження сорому в сучасній психології.
3. Сучасні дослідження бар'єрів у процесі спілкування.
4. Цікаві експерименти, факти з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке «комунікативний бар'єр»?
2. Які фактори заважають ефективному слуханню?
3. Розкрийте сутність та наведіть конкретні приклади бар'єрів, обумовлених середовищем.
4. Розкрийте сутність та наведіть конкретні приклади психофізіологічних бар'єрів?
5. Розкрийте сутність та наведіть конкретні приклади психологічних бар'єрів?
6. Розкрийте сутність та наведіть конкретні приклади соціокультурних бар'єрів?

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
5. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №11

Тема: Поняття та види маніпуляцій

Мета: розкрити психологічні особливості маніпулятивного впливу; розширити уявлення щодо захисту від маніпуляцій у процесі спілкування.

Завдання:

1. Висвітлити характеристики процесу маніпуляцій.
2. Схарактеризувати техніки маніпулятивного впливу.
3. Визначити основні шляхи захисту від маніпуляцій.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття види маніпуляцій маніпуляцій у психології.
2. Види маніпулятивного впливу.
3. Шляхи захисту від маніпуляцій .

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Провести психологічне міні-дослідження в парах: пригадати 2-3 види маніпуляційних впливи з власної історії (коли маніпулювали людиною або людина сама здійснювала маніпуляцію). Оформити письмово за таким алгоритмом: короткий опис ситуації – вид маніпуляції – можливі варіанти захисту від маніпуляцій.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Н. Макіавеллі та макіавеллізм у психології.
2. Сучасні дослідження феномена маніпуляцій у психології.
3. Цікаві експерименти, факти з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Які види психологічного впливу Вам відомі?
2. Що таке маніпуляція?
3. Які види маніпуляцій Ви знаєте?
4. Які способи захисту від маніпуляцій виокремлюють?
5. Чи може бути вплив конструктивним? Наведіть приклади.
6. Які характеристики маніпулятора виокремлюють в науці?

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.

5. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №12

Тема: Поняття та ефекти соціальної перцепції

Мета: розкрити психологічні особливості перцептивної сторони спілкування; сприяти усвідомленню складності та багатогранності феномена спілкування.

Завдання:

1. Висвітлити специфіку перцептивного боку феномена спілкування.
2. Схарактеризувати основні ефекти соціальної перцепції.
3. Розкрити особливості вікової перцепції у процесі спілкування.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття соціальної перцепції.
2. Вікові особливості соціальної перцепції.
3. Особливості формування першого враження. Ефекти соціальної перцепції.
4. Механізми розуміння партнера по спілкуванню.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання у вигляді опорного конспекту:

4. Що таке самопрезентація?
5. Чим самопрезентація відрізняється від іміджу?
6. Які існують техніки самопрезентації?

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Дослідження сучасними вченими феномена соціальної перцепції.
2. О. Бодальов щодо соціальної перцепції.
3. Цікаві факти, експерименти з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
5. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №13,14
Тема: Психологічні особливості публічного виступу

Мета: розкрити психологічні особливості публічного виступу; сформувати навички аналізу помилок у процесі проведення публічного виступу.

Завдання:

1. Висвітлити специфіку та види публічного виступу.
2. Схарактеризувати основні складові елементи виступу.
3. Розкрити основні помилки у процесі підготовки та проведення публічного виступу.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття та специфіка публічного виступу.
2. Види публічного виступу (лекція, виступ, інформування, звіт, публічна заява, дебати, дискусія тощо).
3. Алгоритм підготовки до успішного публічного виступу.
4. Проведення виступу. Специфіка вербальної та невербальної системи в процесі публічного виступу.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Ознайомитись із книгою Сельє Г. Від мрії до відкриття Как стать ученым / Ганс Сельє [Пер. с англ. Н. И. Войскунской; общ. ред. М. Н. Кондрашовой, И. С. Хорола; послесл. М. Г. Ярошевского, И. С. Хорола]. – М. : Прогресс, 1987.– 368 с.: ил.

З розділу «П'ять «смертних гріхів» при читанні лекцій» надати відповіді на подані запитання:

- 3) Про які «гріхи» писав Г. Сельє?
- 4) На основі прочитаного, визначте: Які поради до публічного виступу були для Вас найбільш корисними (3-5). Відповідь обґрунтуйте.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Сучасні дослідження з теми заняття.
2. Цікаві факти, експерименти з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Які види публічного виступу Ви знаєте?
2. У чому полягає підготовка до публічного виступу?
3. На які особливості екстра- та пара лінгвістичної систем у процесі виступу варто звертати увагу?
4. Наведіть приклади труднощів у процесі публічного виступу.
5. У якій частині виступу варто говорити ключові (важливі) речі?

Рекомендована література

Базова

1. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування. Навчальний посібник Л.Г.Кайдалова, Л.В. Пляк. – Х.: НФаУ, 2011. - 132 с..
2. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008.-224 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.

2. Бодалев А.А. Психология общения / А.А. Бодалев. – Издательство "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "МОДЭК", 1996.-256с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
4. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
5. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №15

Тема: Поняття та особливості віртуального спілкування

Мета: висвітлити значення віртуального спілкування в сучасності; з'ясувати особливості віртуального спілкування.

Завдання:

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття та специфіка віртуального спілкування.
2. Характерні особливості віртуального спілкування.
3. Стили мереживого спілкування.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Користуючись матеріалами бібліотек та інтернет-ресурсом визначити переваги та недоліки віртуального спілкування. Написати опорний конспект, де визначено по 4-5 основних позитивних та негативних сторін віртуального спілкування.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Психологічний портрет людини, яка надає перевагу віртуальному спілкуванню.
2. Місце та роль віртуального спілкування у шлюбних стосунках.
3. Феномен залежності від віртуального спілкування.

Питання для самоконтролю:

1. У чому полягає сутність віртуального спілкування?
2. Порівняйте віртуальне спілкування з безпосереднім спілкуванням.
3. Чим відрізняється віртуальна само презентація людини від реальної?
4. Які бар'єри спілкування нівелюються при віртуальному спілкуванні?
5. Розкрийте сутність домінантного стилю мереживого спілкування.
6. Визначте особливості драматичного стилю мереживого спілкування.
7. Зазначте специфіку відкритого стилю мереживого спілкування.
8. Наведіть основні недоліки віртуального спілкування.

Рекомендована література

Базова

5. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.

6. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
7. Козинець І.І. Особливості віртуального спілкування / І.І. Козинець // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «ПЕДАГОГІКА І ПСИХОЛОГІЯ» - 2016. - №2 (12).
8. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Куницина В.Н. Межличностное общение / Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
4. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №16

Тема: Поняття конфлікту в психології

Мета: розкрити психологічні особливості конфліктної взаємодії; сформувати навички аналізу причини виникнення конфлікту.

Завдання:

1. Розкрити поняття конфлікту в психології.
2. Схарактеризувати основні критерії конфліктної взаємодії.
3. Висвітлити види конфліктів.
4. Визначити функції конфлікту.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття конфлікту в психології. Специфіка конфліктної взаємодії.
2. Критерії виокремлення та види конфліктів.
3. Функції конфліктів: конструктивні, деструктивні.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Проаналізувати та визначити конструктивну та деструктивну функцію будь-якого конфлікту у вашому житті, який уже завершився. Результат оформити наступним чином:

1. Описання конфліктної взаємодії (5-7 речень).
2. Конструктивна функція конфлікту (Які позитивні зрушення відбулись у Вашому житті після завершення конфлікту? Що Вами здобуто?)
3. Деструктивні функції конфлікту (Що Ви втратили у результаті конфлікту? Що зруйнувалося?)

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Відомі конфлікти в історії психології.
2. Відомі конфлікти в історії людства.
3. Значення конфлікту в житті людини.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке конфлікт?

2. Яке значення у житті людини відіграють конфлікти?
3. Надайте власне визначення поняттю конфлікт?
4. Чим конфліктна взаємодія відрізняється від інших?
5. Що таке міжособистісний конфлікт?
6. За яким критерієм виокремлюють гострі та хронічні конфлікти?
7. Що означає сигнальна функція конфлікту?
8. У чому полягають конструктивні функції конфлікту?

Рекомендована література

Базова

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
4. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Пактичне заняття №17, 18

Тема: Структура та динаміка конфлікту

Мета: розкрити психологічні особливості конфліктної взаємодії; схарактеризувати структурні складові конфлікту; сформувати навички аналізу перебігу конфлікту.

Завдання:

1. Розкрити поняття структури конфлікту в психології.
2. Схарактеризувати основні складові конфліктної взаємодії.
3. Висвітлити основні етапи перебігу конфлікту.
4. Сформулювати навички аналізу конфлікту.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття структури конфлікту. Структурні компоненти конфлікту: предмет конфлікту, сторони конфліктної взаємодії, образи конфліктної ситуації, позиції конфліктуючих сторін, мотиви конфлікту).
2. Поняття динаміки конфлікту.
3. Передконфліктна стадія конфлікту: визначення, специфіка.

4. Центральна стадія конфлікту (власне конфлікт): інцидент, ескалація, збалансована протидія.
5. Післяконфліктний період: визначення, характеристика.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Студентам пропонується опрацювати в парах будь-яку конфліктну ситуацію. Опрацювання ситуації та її опис здійснюється за поданими запитаннями:

Учасники конфлікту

- Хто є основними сторонами конфлікту?
- Яким чином приймаються рішення всередині кожної групи?
- Чи довіряють учасники один одному?
- Яка "ціна" перемоги або поразки в конфлікті для кожної зі сторін?
- Хто ще залучений до конфлікту? Яка роль цих учасників?
- Хто репрезентує позиції основних учасників на переговорах?
- Які повноваження мають представники сторін? Чи достатні ці повноваження для самостійного прийняття відповідальних рішень?

Спірні питання

- Які питання є спірними?
- Які вимоги кожної зі сторін?
- Які причини конфлікту?
- Чи можливе досягнення згоди на основі прецеденту?
- Чи вносять другорядні учасники нові інтереси й вимоги, розширюючи предмет конфлікту?
- Часткове вирішення яких питань могло б задовольнити учасників конфлікту?
- Чи є між учасниками згода щодо того, які питання є ключовими?

Простір та обставини конфлікту

- Де розпочалися ворожі дії? Як місце конфлікту впливає на баланс сил?
- Як зовнішні обставини впливають на вибір тактики учасниками?
- Чи обговорюють учасники спірні питання безпосередньо?
- Чи може один з учасників конфлікту суттєво ускладнити дії інших? Як саме він може це зробити?
- Чи маскують учасники свої дії щодо іншої сторони?
- Які ресурси впливу на зацікавлених осіб мають учасники?
- Чи має місце прихована концентрація сил, обхідні маневри?

Мотиви, інтереси й цілі учасників

- Які ще інтереси є у сторін?
- Чи розуміє кожна зі сторін основні інтереси іншої сторони?
- Чи є у сторін спільні інтереси?
- Чи зумовлені суперечності з окремих питань відмінностями в ідеологічних позиціях сторін?
- Чи існують вимоги, які сприймаються як виклик "усьому святому" або глибоким переконанням іншої сторони?

Засоби

- Якої тактики дотримується кожна зі сторін?
- Які ресурси впливу на зацікавлених осіб мають учасники?
- Чи має місце прихована концентрація сил, обхідні маневри, спроби запламувати іншу сторону?

Перебіг конфлікту

- З чого почався конфлікт?
- Чи відбувається ескалація конфлікту?
- Якої стратегії дотримується кожна зі сторін?
- Чи змінюють сторони свої позиції в процесі розгортання конфлікту?
- Чи були спроби примирення?

- Що гальмує досягнення домовленості?
- Чи адекватно оцінюють сторони власні можливості й можливості іншої сторони досягти задоволення своїх інтересів?

Часові виміри

- Коли почався конфлікт?
- Хто більше втрачає від затягування конфлікту?
- Чи може затягування конфлікту вплинути на баланс сил?
- Хто виграє і хто програє за умов продовження конфлікту?
- Який момент може бути сприятливим для початку переговорів?

ВАЖЛИВО! У процесі аналізу конфліктної взаємодії не обов'язково використовувати усі подані запитання. Можна використовувати й власні запитання. Достатньо такої кількості запитань, щоб було зрозуміло структура та етап конфліктної взаємодії.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Відомі конфлікти в історії психології.
2. Відомі конфлікти в історії людства.
3. Значення конфлікту в житті людини.
4. Цікаві факти та повідомлення з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке структура конфлікту?
2. Що таке предмет конфлікту?
3. Схарактеризуйте поняття «мотиви конфлікуючих сторін».
4. Що таке динаміка конфлікту?
5. На якому етапі можна найефективніше розв'язати конфлікти?
6. Схарактеризуйте поняття «ескалація конфлікту».
7. Що таке «інцидент»?
8. Визначте особливості після конфліктної взаємодії.

Рекомендована література

Базова

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Куница В.Н. Межличностное общение / Куница В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. – СПб., 2001. – 544 с.
4. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №19
Тема: Внутрішньо-особистісні конфлікти

Мета: розкрити психологічні особливості виникнення та перебігу внутрішньоособистісних конфліктів; сформувати навички аналізу розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

Завдання:

1. Розкрити поняття «внутрішнь-особистісний конфлікт».
2. Схарактеризувати види та специфіку таких конфліктів.
3. Висвітлити специфіку роботи по розв'язанню внутрішньоособистісних конфліктів.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття внутрішньоособистого конфлікту в психології.
2. Види внутрішньоособистісних конфліктів: конфлікт потреб, конфлікт між потребою і соціальною нормою, конфлікт соціальних норм(М.Робер та Ф.Тільман).
3. Види внутрішньоособистісних конфліктів за А. Анцуповим та А. Шипіловим: мотиваційний конфлікт, моральний конфлікт, конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності, рольовий конфлікт, адаптаційний конфлікт, конфлікт неадекватної самооцінки, невротичний конфлікт.
4. Функції та способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

1. Види внутрішньоособистісних конфліктів.
2. Пригадати та описати 1-2 ситуації з власного життя, де наявним був внутрішньоособистісний конфлікт. Визначити тип конфлікту.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Види внутрішньоособистісних конфліктів на матеріалі зарубіжної та вітчизняної художньої літератури.
2. Сучасні дослідження внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Цікаві факти та повідомлення з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке внутрішньоособистісний конфлікт?
2. Визначте основні характеристики внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Надайте визначення та наведіть приклад «конфлікту потреб».
4. Надайте визначення та наведіть приклад «конфлікту соціальних норм».
5. Схарактеризуйте специфіку рольового конфлікту? Наведіть приклад.
6. Як Ви розумієте «конфлікт неадекватної самооцінки»? Наведіть приклад.
7. Які Ви знаєте позитивні функції внутрішньоособистісних конфліктів?
8. Які Ви знаєте негативні функції внутрішньоособистісних конфліктів?
9. Які Ви знаєте захисні механізми? Яка їх роль у вирішенні внутрішньоособистісних конфліктів?

Рекомендована література

Базова

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.

3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Триста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №20

Тема: Поняття та технології управління конфліктом

Мета: розкрити психологічні особливості конфліктної взаємодії; схарактеризувати поняття та особливості управління конфліктом; сформувати навички аналізу розв'язання конфліктів.

Завдання:

1. Розкрити поняття управління конфліктом у психології.
2. Схарактеризувати основні види діяльності щодо управління конфліктом.
3. Висвітлити специфіку розв'язання конфлікту.
4. Розкрити основні стилі поведінки в конфліктній ситуації.

ПЛАН:

I. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття управління конфліктом. Зовнішній та внутрішній аспекти
2. Основні види діяльності щодо управління конфліктом (прогнозування; профілактика або стимулювання; регулювання; розв'язання).
3. Профілактика конфліктів. Поняття та види конфліктогенів.
4. Стимулювання конфлікту. Поняття та технології регулювання конфліктом.
5. Розв'язання конфлікту: сутність, форми, способи.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання:

4. Поняття та умови проведення переговорів.
5. Етапи проведення переговорів.
6. Поняття та структура медіації в психології.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Профілактика конфліктів.
2. Приклади управління конфліктами в психології.
3. Цікаві факти та повідомлення з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке управління конфліктом?
2. Які мають бути умови, щоб можливим було управління конфліктом?
3. Як Ви розумієте поняття «прогнозування конфліктів»?
4. Що таке конфліктогени?
5. Яким чином відбувається стимулювання конфлікту на практиці?
6. Що таке медіація?

7. Що таке арбітраж?
8. Як ви розумієте поняття «розв'язання конфлікту»?

Рекомендована література

Базова

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №21

Тема: Розв'язання конфліктів

Мета: розкрити психологічні особливості конфліктної взаємодії; схарактеризувати поняття та особливості розв'язання конфліктів; сформувати навички аналізу розв'язання конфліктів.

Завдання:

1. Розкрити поняття «розв'язання конфліктів».
2. Схарактеризувати специфіку діяльності медіатора в конфлікті.
3. Висвітлити алгоритм роботи по розв'язанню конфлікту з залученням третьої сторони.

ПЛАН:

1. Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:

1. Поняття медіатора. Тактики ведення(тактикапочергового вислуховування; угода, човникова дипломатія, тиск на одну сторону; директивна взаємодія).
2. Чинники, що впливають на процес медіації.
3. Алгоритм роботи по розв'язанню конфлікту з залученням третьої сторони.
4. Арбітраж: поняття, алгоритм, можливості застосування.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Тема: Стратегії поведінки в ситуації конфлікту

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на подані запитання у вигляді опорного конспекту:

2. Стратегії поведінки у конфлікті: сильна та слабкі сторони компромісу, уникання, пристосування, конкуренції співробітництва.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Медіація в сучасному світі.
2. Принципи проведення медіації.
3. Цікаві факти та повідомлення з теми заняття.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке розв'язання конфлікту?
2. Що таке конфліктогени?
3. Що таке медіація?
4. Що таке арбітраж?
5. Хто може виступати в ролі офіційних медіаторів?
6. У яких випадках доцільно звертатись по допомогу до третьої сторони?
7. Які чинники впливають на процес медіації й забезпечують її ефективність?
8. Які тактики використовують медіатори?
9. У яких випадках оптимальним є застосування арбітражу?

Рекомендована література

Базова

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – Спб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

Практичне заняття №22

Тема: Сімейні конфлікти

Мета: розкрити психологічні особливості виникнення та перебігу сімейних конфліктів; сформувати навички аналізу розв'язання сімейних конфліктів.

Завдання:

1. Розкрити поняття «сімейний конфлікт».
2. Схарактеризувати види та специфіку таких конфліктів.
3. Висвітлити специфіку роботи по розв'язанню сімейних конфліктів.

ПЛАН:

- I. **Перевірка засвоєних студентами теоретичних положень із теми заняття:**

1. Поняття та особливості сімейного конфлікту.
2. Класифікація та причини виникнення сімейних конфліктів.
3. Попередження та вирішення сімейних конфліктів.
4. Особливості безконфліктної сімейної комунікації.

II. Перевірка, аналіз та обговорення виконання студентами завдань:

Використовуючи джерела основної та допоміжної літератури з дисципліни інтернет-ресурси надати відповіді на запитання:

4. Визначення функції конфлікту в сімейній системі.
5. Етапи вирішення конфлікту за Х. Корнеліусом та Ш. Фейром.
6. Техніка «Конструктивний спір» як спосіб розв'язання сімейних конфліктів.

III. Обговорення доповідей на тему:

1. Сімейні конфлікти: огляд сучасних досліджень.
2. Місце конфліктів у сімейній взаємодії.
3. Цікаві факти та повідомлення з теми заняття.
4. Особливості роботи психолога з сімейними конфліктами.

Питання для самоконтролю:

1. Що таке «сімейні конфлікти»?
2. Визначте основні види сімейних конфліктів.
3. Які види конфліктів виокремлював В. А. Сисенко?
4. Схарактеризуйте вид конфлікту «конфлікти на основі несправедливого розподілу праці» за В. А. Сисенко. Наведіть приклади.
5. Схарактеризуйте вид конфлікту «конфлікти на основі незадоволеності певних потреб» за В. А. Сисенко. Наведіть приклади.
6. Яку функцію відіграють конфлікти в сімейній взаємодії?
7. Визначте позитивні та негативні функції конфліктів у батьківсько-дитячій взаємодії.

Рекомендована література

Базова

1. Гірник А.М. Основи конфліктології. Навчальний посібник / А.М. Гірник. – КМА, 2010. – 222.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту : Навчальний посібник / Л.В. Долинська, Л.П. Матіяш-Заяц. – К.: Каравела, 2013. – 304 с.
3. Орлянський В.С. Конфліктологія : Навчальний посібник / В.С. Орлянський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 160 с.

Допоміжна література

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – СПб. : ИГУП, 1999. – 363 с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 573 с.
3. Суховершина Ю.В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. – М. : Академический проект ; Трикста, 2006. – 126 с.

