

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

з навчальної дисципліни «**Культура професійного спілкування**»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 №7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 №7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 №8)

Розробник:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук
Пономаренко Я.С.

Рецензенти:

1. Професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Охріменко І.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Греса Н.В.

**1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами
(денна форма навчання)**

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр 6							
Тема № 1. Психологічні основи спілкування.	15	2	4	-	-	9	залік
Тема № 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 3. Види спілкування.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 5. Перцептивний компонент спілкування.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 6. Інтерактивний компонент спілкування.	15	2	4	-	-	9	
Тема № 7. Професійне спілкування психолога в умовах кризи.	15	4	4	-	-	7	
Тема № 8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв’язання.	15	2	4	-	-	9	
Всього за семестр № 2	120	18	24	-	-	78	

2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (заочна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекцій	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр 6							
Тема № 1. Психологічні основи спілкування.	15	2	-	-	-	13	залік
Тема № 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 3. Види спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 5. Перцептивний компонент спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 6. Інтерактивний компонент спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 7. Професійне спілкування психолога в умовах кризи.	15	2	-	2	-	11	
Тема № 8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв’язання.	15	2	-	2	-	11	
Всього за семестр № 2	120	6	-	4	-	110	

3. Методичні вказівки до семінарських занять.

Тема № 1. Психологічні основи спілкування.

Семінарське заняття: загальна характеристика спілкування в психології. Основні методи дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей.

Навчальна мета заняття: формування у студентів уявлень про предмет, функції й завдання психології спілкування та основні методи дослідження міжособистісної взаємодії й комунікативних здібностей.

Кількість годин - 4 год. (денна форма навчання), 0 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Поняття спілкування в психології.
2. Види потреб в спілкуванні.
3. Основні мотиви й цілі спілкування
4. Функції спілкування.
5. Методи дослідження спілкування.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного.

Спілкування – це завжди *суб'єкт-суб'єктний процес*, де кожний учасник передбачає активність свого партнера. Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов'язково враховуємо її мотиви, цілі, установки, настрої та ін.. (крім аналізу своїх власних цілей, мотивів, установок). Більше того, інформація повинна бути не просто прийнята партнером по спілкуванню, але й зрозуміла, осмислена. А у професійній діяльності правоохоронця спілкування обов'язково передбачає психологічний вплив і протистояння впливу, проведення своєї лінії поведінки, відстоювання своїх інтересів. Успіх спілкування забезпечується умінням ініціатора спілкування – правоохоронця – взяти все це до уваги, використати для вирішення професійних завдань.

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Потреба в спілкуванні є суугобо людською потребою, яка будується на фундаментальних підставах прагнення людей до співтовариства й співробітництва. Мотиви, що обслуговують її, можуть бути взаємовиключними й взаємодоповнюючими - від егоїстично-маніпулятивних до альтруїстично-безкорисливих. Зав'язуючи відносини з іншими, людина може прагнути до того, щоб панувати, домінувати, робити враження, підтримувати імідж дружелюбної й доброзичливої людини і т.ін.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Мотиви спілкування можуть бути діловими й неділовими (особистісними). Останні мають відношення до знайомства, дружби, прихильності, любові. У свою чергу, ці мотиви можна розділити відповідно за двома видами спілкування – бажаним і небажаним, в основі яких лежать різні мотиви спілкування (бажання або небажання спілкуватися з даною людиною). Наприклад мотивами, що ведуть, до спілкування є: у дівчат — бажання поділитися різними думками й переживаннями, а також цікавість; у юнаків — спільність інтересів і справ (О. Тирнова). При характеристиці цілей спілкування зупинимося на їхній функціональній стороні, а саме функціональними цілями спілкування можуть бути: 1) надання допомоги іншій людині; 2) одержання допомоги; 3) пошук партнера для бесіди, спільної гри, діяльності й т.п.; 4) пошук людини, від якої можна одержати розуміння, співчуття, емоційний відгук, похвалу; 5) самовираження (спілкування з тими, хто дає можливість виявити силу, розум, здатності, уміння); 6) прилучення іншого (інших) до своїх або загальнолюдським цінностям (виховання, навчання); 7) зміна думки,

наміру, поведінки іншої людини.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Функції спілкування: контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, функція розуміння, емотивна функція, функція встановлення відносин та функція надання впливу.

Методичні вказівки до 5 навчального питання.

Дослідження будь-якого процесу або категорії, на відміну від стихійних форм пізнання навколишнього світу, засноване на нормі діяльності — науковому методі. Його здійснення припускає усвідомлення й фіксацію мети дослідження, засобів дослідження (методологію, підходи, методи, методики), орієнтацію дослідження на відтворюваність результату.

Так, методи вивчення спілкування можна розділити на наступні групи:

1. Методи дослідження міжособистісних відносин.
2. Методи дослідження комунікативних здатностей і навичок особистості.
3. Методи дослідження соціальної мотивації в сфері спілкування.

Теми рефератів:

1. Спілкування як чинник людської життєдіяльності.
2. Спілкування і розвиток особистості.
3. Емпатія особистості і спілкування.

Практичне завдання 1. Написати есе за темою «Спілкування зі складними людьми».

Методичні матеріали до практичного завдання.

Сучасний вимір суспільних проблем, відносин, постійних соціально-економічних змін, причин та тенденцій розвитку явищ, ситуацій потребує застосування не стільки дослідницького підходу-алгоритму, скільки творчого, відповідального та компетентного аналізу, доречного визначення проблеми, вміння професійно сформулювати альтернативу, гіпотезу та довести спроможність-неспроможність її практичного існування. Досить ефективним, що активізує студентський потенціал, методом контролю й перевірки знань більш високого порядку (за схемою: аналіз, синтез, творче застосування знань і оцінка) є **есе**.

У перекладі з англійської, есе (essay) означає «нарис», «твір», «спробу самостійного аналізу» та «обґрунтування теоретичної гіпотези». Есе (фр. *essai* «спроба, проба, нарис», від лат. *exagium* «зважування») — літературний жанр прозового твору невеликого обсягу й вільної композиції.

Есе виражає індивідуальні враження й міркування автора з конкретного приводу або предмета й не претендує на вичерпне трактування. Відносно обсягу й функції межує, з одного боку, з науковою статтею й літературним нарисом (з яким есе нерідко плутають), з іншого боку — з філософським трактатом. Есеїстичному стилю властиві образність, рухливість асоціацій, нерідко антитиповість мислення, орієнтування на інтимну відвертість і розмовну інтонацію. Деякими теоретиками розглядається як четвертий, поряд з епосом, лірикою і драмою, рід художньої літератури.

Індивідуалізація сучасних суспільних відносин та, як наслідок, індивідуалізація сучасної професійної освіти відкриті для застосування нових ефективних форм діяльності, в т.ч. навчальної. Ось чому есе (трансформований, адаптований, змінений

жанр літератури) набуває все більшої популярності як вид письмової самостійної роботи українського студента, а саме: як *твір-міркування невеликого обсягу з вільною композицією, що виражає індивідуальні враження, міркування з конкретного питання, проблеми й свідомо не претендує на повноту й вичерпне трактування теми.*

Тому, **головна місія та мета есе** – це самостійне бачення студентом проблеми, питання, теми на підставі *опрацьованого* матеріалу та аргументів, у відповідності до *обраного* підходу, стилю тощо.

Практичне завдання 2. Оцінка рівня товариськості В. Ф. Ряховського

Методичні матеріали до практичного завдання.

Тест містить можливість визначити рівень комунікабельності людини. Відповідати на запитання слід використовуючи три варіанти відповідей - «так», «іноді», «ні».

Інструкція: *«Вашій увазі пропонується кілька простих запитань. Відповідайте швидко, однозначно: «так», «іноді», «ні».*

№	Твердження	Бали
1.	На Вас чекає ординарна або ділова зустріч. Чи вибиває Вас з колії її очікування?	
2.	Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах або подібному заході?	
3.	Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?	
4.	Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де Ви ніколи не бували. Прикладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?	
5.	Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?	
6.	Чи дратуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас із проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання)?	
7.	Чи вірите Ви, що існує проблема «батьків і дітей» і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?	
8.	Посоромились би Ви нагадати знайомому, що Він забув вам повернути гроші, які зайняв кілька місяців тому?	
9.	В ресторані або в їдальні Вам подали явно недоброякісну страву. Чи промовчите Ви, лише розлючено відсунувши тарілку?	
10.	Опинившись один на один з незнайомою людиною, Ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи так це?	
11.	Вас приводить у жах будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі, кінотеатрі). Чи надасте	

№	Твердження	Бали
	Ви перевагу відмові від свого наміру або встанете в кінець черги і будете нудитися в очікуванні?	
12.	Чи боїтеся Ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?	
13.	У Вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і жодних чужих думок на цей рахунок Ви не приймаєте. Чи це так?	
14.	Почувши де-небудь у кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, чи вирішите Ви промовчати і не вступати в розмову?	
15.	Чи викликає у Вас досаду чиєсь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні?	
16.	Найбільш охоче Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?	
17.	Разом	

Оцінка відповідей:

«Так» – 2 бали,

«іноді» – 1 бал,

«ні» – 0 балів.

Отримані бали підсумовуються, і за класифікатором визначається, до якої категорії відносяться.

30–32 бали. Ви явно некоммунікбельні, і це ваша біда, оскільки найбільше страждаєте від цього Ви самі. Але і близьким Вам людям нелегко. На Вас важко покластися у справі, яка вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути більш коммунікбельними, контролюйте себе.

25–29 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, тому у Вас мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо не ввергають Вас у паніку, то надовго виводять із рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням – у Ваших силах змінити ці особливості характеру. Хіба не буває, що при будь-якій сильній захопленості Ви набуваєте раптом повну коммунікбельність? Варто тільки здригнутися.

19–24 бали. Ви певною мірою товариські і в незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все ж, із новими людьми зближуєтеся з оглядкою, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму, без всякої на те підстави. Ці недоліки можна виправити.

14–18 балів. У вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч

із новими людьми. В той же час не любите гучних компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у Вас роздратування.

9–13 балів. Ви досить товариські (часом, може, навіть надміру). Цікаві, говірки, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буваєте розлюченими, але швидко відходите. Чого Вам бракує, так це посидючості, терпіння й відваги у випадку зіткнення з серйозними проблемами. При бажанні, однак, Ви можете себе змусити не відступати.

4–8 балів. Ви, мабуть, «свій хлопець». Товариськість б'є з вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас мігрень або навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Усюди відчуваєте себе «в своїй тарілці». Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї самої причини керівники й колеги ставляться до Вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цими фактами.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся у справи, які не мають до Вас ніякого стосунку. Беретеся судити про проблеми, в яких зовсім не компетентні. Свідомо чи несвідомо Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивним. Серйозна робота – не для Вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Так, Вам треба попрацювати над собою та своїм характером! Перш за все, виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливо ставтеся до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий стиль життя не проходить безслідно.

Практичне завдання 3. Визначте, що Вам ближче – керувати чи підкорюватися

Методичні матеріали до практичного завдання.

Інструкція: «Оберіть один із запропонованих варіантів відповіді».

1. Дружба для Вас:

- а. співробітництво
- б. підтримка
- в. альтруїзм

2. Цей художник (артист) повинен перш за все володіти:

- а. талантом
- б. рішучістю
- в. підготовкою

3. На вечірці Ви частіше відчуваєте себе:

- а. «орлом»
- б. «куркою»
- в. «курчам»

4. Якби Ви були геометричною фігурою, то були б:

- а. циліндром
- б. сферою
- в. кубом

5. Коли Вам подобається жінка (чоловік), Ви:

- а. робите перший крок
- б. чекаєте, поки вона (він) зробить перший крок
- в. робите дрібні кроки

6. Ви стикаєтеся з несподіванкою (не тільки сидячи за кермом):

- а. гальмуєте
- б. додаєте швидкість
- в. губитеся

Тепер підрахуйте бали згідно з таблицею

Запитання	а	б	в
1	3	2	1
2	3	2	1
3	3	2	1
4	1	3	2
5	3	2	1
6	3	2	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	1	3	2
10	2	1	3

Якщо Ви в сумі набрали **не більше 16 балів**, то в суспільстві ви – простий рядовий. Ви занадто поважаєте інших і ототожнюєте себе зі слабостями ближніх, а тому не здатні командувати й успішно конкурувати, адже для цього необхідно вміти сприймати й «перетравлювати» чужі труднощі. Можливо, за Вашою відмовою від влади ховається страх або обмануті надії? Тоді перш ніж робити будь-які висновки, проаналізуйте, скільки разів Ваші спроби керувати терпіли невдачу. Якщо ж відвертість вимагає визнати, що Ви і без лідерства відчуваєте себе прекрасно, то залишайтеся трохи осторонь від подій. По суті це не так вже й погано – так спокійніше.

Якщо ви набрали від **17 до 23 балів**, то ви – молодший офіцер. Це досить незручне становище: між молотом і ковадлом. Ви і на роботі насилу приймаєте рішення, чи не так? Ви – трошки керівник, а трошки – військо... Вам важко домагатися визнання, Ваші аргументи занадто раціональні й засновані лише на власному досвіді.

Якщо ви набрали **більше 24 балів**, Ви – генерал. З дитячих років Ви завжди в числі перших пропонували свої послуги, коли йшлося про громадські справи, чи не так? З віком Ваш вплив на інших людей міцнів і особливо проявлявся в скрутні хвилини. Якщо Ви честолюбні й не боїтеся роботи, цей дар може підняти Вас дуже високо. Якщо ж ні – задовольняйтеся тим, що Вас вважають прекрасним другом (або подругою), порадиником і Ви завжди знаходитеся в центрі уваги.

Література:

Основна література: 1 (с.9-34), 4 (с.15-32), 6 (с.8-20), 10(с.12-31).

Допоміжна: 13 (с.16-37); 15 (с.23-42); 16 (с.4-15).

Тема № 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.

Семінарське заняття: розвиток проблем психології спілкування в українській та зарубіжній науці».

Навчальна мета заняття: розглянути основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.

Кількість годин - 2 год. (денна форма навчання), 0 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Виникнення й еволюція біхевіоризму.
2. Когнітивізм і теорії «рольової парадигми».
3. Психоаналіз.
4. Гештальт-психологія.
5. Гуманістична психологія.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

Розглянувши основні теорії біхевіоризму, а саме теорії соціального навчання й соціального обміну, можемо зробити висновок про те, що біхевіоризм виділяє зовнішні стимули як ключову детермінанту в розробці проблеми спілкування, яка визначає соціальну поведінку.

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Основна ідея когнітивного підходу - поведінка людини залежить від того, як вона сприймає соціальне оточення. Когнітивні схеми, що організують сприйняття й інтерпретацію соціального світу, впливають на поведінку людини. У центрі уваги когнітивістів виявляються процеси сприйняття, інтерпретації, запам'ятовування, формування образів і їх наступний вплив на поведінку людини.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Розглянувши основні теорії психоаналітичного напрямку, можемо зробити висновок про те, що ключовою детермінантою в розробці проблеми спілкування в даних концепціях є неусвідомлювані, витиснуті в підсвідомість потяги.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Гештальт-психологія досліджувала цілісні структури, з яких полягає психічне поле, розробляючи нові експериментальні методи. Таким чином, на відміну від інших розглянутих нами психологічних напрямків, що кардинально переглянули предмет психології, представники гештальт-психології вважали, що предметом психологічної науки є дослідження змісту психіки, пізнавальних процесів, а також структури й динаміки розвитку особистості.

Методичні вказівки до 5 навчального питання. Розглянувши основні теорії гуманістичного напрямку, можемо зробити висновок про те, що ключовою детермінантою в розробці проблеми спілкування в даних концепціях є спрямованість особистісних орієнтацій і потреб.

Практичне завдання 1. Складіть психокорекційну казку (розповідь), за сюжетом якої герой потрапляє в ту ж травматичну або складну життєву ситуацію, що і дитина дошкільного віку, яка є вашим клієнтом (наприклад: жертва фізичного насильства; дитина, яка переживає втрату батьків, тощо).

Методичні матеріали до практичного завдання.

Казкотерапія – це терапія середовищем, особлива казкова атмосфера, в якій можуть проявитися потенційні можливості особистості, може матеріалізуватися мрія; а головне, в ній з'являється відчуття захищеності та присмак таємниці.

Метою казкотерапії є підведення людини до усвідомлення своєї внутрішньої сутності, своєї цілісності і неповторності, до відчуття гармонії із собою і світом. У процесі казкотерапії людина навчається сприймати себе такою, якою вона є, усвідомлювати себе й інших людей, як неповторну індивідуальність. У кожної людини є потреба у самовираженні, яка здебільшого, залишається незадоволеною, що породжує внутрішній конфлікт.

Психокорекційні казки створюються для м'якого впливу на поведінку дитини. Під корекцією розуміється «заміщення» неефективного стилю поведінки на більш продуктивний, а також пояснення дитині сутності того, що відбувається.

Використання психокорекційних казок має вікові обмеження (до 11-13 років) і обмеження проблем (неадекватна, неефективна поведінка).

Алгоритм психокорекційної казки такий:

1. В першу чергу ми знаходимо героя, близького дитині за статтю, віком, характером.
2. Потім описуємо життя героя в казковій країні так, щоб дитина знайшла схожість зі своїм життям.
3. Далі вводимо героя у важку ситуацію, схожу на реальну ситуацію дитини, і приписуємо герою всі хвилювання дитини.

4. Герой починає шукати вихід із скрутного становища. Або ми починаємо погіршувати ситуацію, приводячи її до логічного кінця, що також підштовхує героя до змін. Герой може зустрічати істот, які опинились в такому ж становищі, і дивитися, як вони розплутують цю ситуацію. Наше завдання – через казкові події показати герою ситуацію з іншого боку, запропонувати альтернативні моделі поведінки.
5. Герой розуміє, що був не правий і починає змінюватись.

Створюючи психокорекційні казки, важливо знати приховану причину «поганої» поведінки. Як правило їх п'ять. Дитина поводить себе погано в наступних випадках:

1. Вона бажає, щоб на неї звернули увагу. В цьому випадку в корекційній казці будуть моделі соціально прийнятних засобів звернення уваги.
2. Вона бажає володарювати над ситуацією, дорослими, однолітками. В цьому випадку в психокорекційній казці може бути запропонована позитивна модель прояву якостей лідера.
3. Вона бажає за щось помститись дорослому. При цьому в психокорекційній казці є вказівка на викривлене бачення героєм проблем і конструктивна модель поведінки.
4. Їй страшно, вона бажає позбутися невдач. В цьому випадку герої корекційної казки підтримують героя і пропонують засоби подолання страху.
5. В неї не сформоване почуття міри. В цьому випадку психокорекційна казка може довести ситуацію до абсурду, показуючи наслідки вчинків героя, і залишаючи вибір стилю поведінки за ним [там само].

Психокорекційну казку можна просто прочитати дитині, не обговорюючи її. Таким чином, ми даємо можливість побути наодинці з самим собою і поміркувати. Якщо дитина хоче, можна обговорити з нею казку, програти її за допомогою ляльок, малюнків і т. д.

Практичне завдання 2. Написати міні-твір на тему: «Значення спілкування в моєму житті».

Література:

Основна література: 1 (с.71-95); 2 (с.149-168); 4 (с.25-33); 5 (с.102-124).
Допоміжна: 13 (с.99-113); 15 (454-498).

Тема № 3. Види спілкування.

Семінарське заняття: уявлення про основні види спілкування».

Навчальна мета заняття: формування у здобувачів уявлень про класифікацію основних видів спілкування, рівні та ситуації спілкування, критерії творчого спілкування.

Кількість годин - 2 год. (денна форма навчання), 0 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Класифікація основних видів спілкування.

2. Рівні спілкування.
3. Ситуації спілкування.
4. Творче спілкування.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

Класифікація видів спілкування залежно від змісту, цілей і засобів спілкування:

1. За змістом воно може бути:

- 1) Матеріальне (обмін предметами й продуктами діяльності).
- 2) Когнітивне (обмін знаннями).
- 3) Кондиційне (обмін психічними або фізіологічними станами).
- 4) Мотиваційне (обмін спонуканнями, цілями, інтересами, мотивами, потребами)
- 5) Діяльнісне (обмін діями, операціями, уміннями, навичками)

2. За цілями спілкування ділиться на:

- 1) Біологічне (необхідне для підтримки, збереження й розвитку організму)
- 2) Соціальне (переслідує мету розширення й зміцнення міжособистісних контактів, установлення й розвитку інтерперсональних відносин, особистісного росту індивіда)

3. За засобами спілкування може бути:

- 1) Безпосереднє (здійснюване за допомогою природніх органів, даних живій істоті – руки, голова, тулуб, голосові зв'язування і т.п.)
- 2) Опосередковане (пов'язане з використанням спеціальних засобів і знарядь)
- 3) Пряме (припускає особисті контакти й безпосереднє сприйняття один одним людей, що спілкуються, у самому акті спілкування)
- 4) Непряме (здійснюється через посередників, якими можуть виступати інші люди).

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

1. Примітивний. Співрозмовник набуває контакт, не особливо турбуючись, наскільки адекватно й правильно ви його сприймете. П'яний без стиснення сповідається незнайомій йому людині в автобусі.

2. Маніпулятивний. Співрозмовник на цьому рівні спілкування сприймається як інструмент для досягнення яких-небудь цілей, подібний рівень спілкування – невід'ємна частина багатьох професій (дипломат, менеджер по продажам).

3. Діловий. Співрозмовник уважний до ваших особистих поглядів, смаків, він звертає увагу на ваш характер, вік. Об'єднуюча вас ціль обумовлює ваші взаємини – тому це не є маніпуляцією (втім, грамотний гравець зможе легко поєднати відразу кілька рівнів спілкування, виходячи з його завдань).

4. Ігровий Рівень спілкування, що ґрунтується на імпровізаційних формах, які можуть бути несерйозними, жартівливими, навіть гротескними.

5. Духовний. Назва показує, що даний рівень спілкування характеризується найбільшим ступенем розкриття своєї особистості й

занурення в особистість співрозмовника. Цей рівень вимагає порцію чималих внутрішніх зусиль, на які далеко не все здатні.

6. Рівень масок. Кожний може нарахувати в себе багато масок. Співрозмовник мимоволі надягає маску привітності, серйозності, увічливості, тому що іноді просто психологічно неможливо вкладати в спілкування всі свої розумові ресурси, чарівність.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

У вітчизняній соціальній психології виділяються три принципово різні ситуації спілкування:

- ритуал — ритуальне спілкування;
- монолог — два види спілкування: імператив і маніпуляція;
- діалог — гуманістичне спілкування.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Введене поняття "творче спілкування", основною помітною характеристикою якого є вдосконалювання людей у процесі спілкування. Психологія творчого спілкування використовує відому формулу: люди в спілкуванні творять один одного. Але не кожне спілкування є творчим. Творити один одного можна по-різному. *Відмінною характеристикою творчого спілкування є взаємне вдосконалювання в процесі спілкування.*

Теми рефератів:

1. Особливості довірчого спілкування.
2. Невербальні засоби спілкування.
3. Маніпулятивне спілкування.

Практичне завдання. Рішення ситуаційних кейсів з ділового спілкування.

Методичні матеріали до практичного завдання.

Кейс №1.

Спонсорство - відносно недавно з'явилося в нашій країні як інструмент розвитку ділових відносин. Як правило, воно виражається в участі компанії або окремих підприємців у витратах на проведення будь-якого масового заходу (концерну, спортивного змагання, музичного конкурсу і т.п.).

Часто спонсор надає великі грошові внески, які суспільною свідомістю оцінюються неоднозначно. Одні вважають, що спонсорство явище моральне, яке приносить користь, як суспільству, так і підприємницьким фірмам (добра поінформованість про продукцію та послуги фірми, асоціювання іміджу заходи з продукцією підприємства, зняття частини податків і т.п.) Інші вважають, що спонсорство аморальне з двох причин:

1. погіршує фінансове становище фірми, що завдає шкоди її працівникам.
2. формує утриманство тих, хто сподівається лише на спонсорство, розслаблює масову свідомість в досягненні мети.

Кейс №2.

Найбільш відомою системою при прийомі на роботу на Заході є план «семи пунктів», розроблений Англійським Національним інститутом виробничої психології. У нього входять:

1. Фізичні характеристики - здоров'я, зовнішність, манери.
2. Освіта і досвід.
3. Інтелект - здатність швидко схоплювати суть проблеми.
4. Здатність до фізичної праці, усного мовлення, рахування.
5. Інтереси - будь-яке хобі, яке може характеризувати особистість кандидата.
6. Диспозиція - лідерство, почуття відповідальності, товарицькість.
7. Особистісні обставини, тобто як робота впливатиме на особисте життя.

Чи достатньо програма «семи пунктів», щоб судити про моральний зміст особистості, що приходить на роботу? Якими пунктами Ви б її розширили, щоб з'ясувати здібності та навички особистості до ведення ділового спілкування? Навіщо в анкету вступника на роботу на Заході обов'язково вписуються імена поручителів?

Кейс № 3.

«Два основні методи розуміння однією людиною іншою відкривають двері в людську нескінченність: перше - Емпатія - в відчуття; друге - Рефлексія - в відображення, осмислення. У будь-якому спілкуванні всі ми в тій чи іншій мірі вживаємося і осмислюємося один в одного, емпатуємо і рефлексуємо ... Вся культура, вся мова, жести, звичаї, що не візьми, починаючи від простого рукоштовтання, створені зусиллями людського взаємопроникнення, і все проходить шлях від першотворчості до шаблону» (Леві В.).

Сформулюйте найпростішу формулу спілкування, що виходить із припущення, що ваш партнер в усіх відношеннях подібний Вам. У яких простих моральних вимогах зроблений акцент на відносність тотожності Вас і Іншого?

Завдання. Американські психологи Р. Хьюсман і Д. Хетфілд встановили золоте правило спілкування - «Роби для інших те, що вони хотіли б, щоб ти зробив для них». Яким чином можна застосувати це правило в діловому спілкуванні?

Література:

Основна література: 2 (с.110-221); 3 (с.87-108); 6 (с.21-44); 7 (с.120-156).
Допоміжна: 15 (с.33-74); 16 (с.151-174); 18 (с.15-43).

Тема № 4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.

Семінарське заняття: психологічна характеристика комунікативного компоненту спілкування.

Навчальна мета заняття: ознайомити студентів з комунікативним компонентом спілкування, вербальною та невербальною комунікацією.

Кількість годин - 2 год. (денна форма навчання), 0 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Особливості комунікативної сторони спілкування.
2. Вербальна комунікація.
3. Невербальна комунікація.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

Ще однією стороною спілкування є **комунікативна сторона**, яка відбиває обмін інформацією між людьми, що спілкуються (уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо). *Уміння точно виражати свої думки, уміння слухати — складові комунікативної сторони спілкування.* Недотепне вираження думок приводить до неправильного тлумачення сказаного. Недотепне слухання спотворює зміст переданої інформації.

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Вербальна комунікація. У якості знакової системи у вербальній комунікації виступає людська мова, тобто природня звукова мова. Система фонетичних знаків мови будується на основі лексики й синтаксису. *Лексика* — це сукупність слів, що входять до складу якої-небудь мови. *Синтаксис* — це характерні для конкретних мов засоби й правила створення мовних одиниць.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Невербальну комунікацію за ознакою засобів пред'явлення інформації можна розділити на кінестетику (міміка, пантоміміка, жестика), пари- і екстралінгвістику, проксеміку й «контакт очей» (візуальне спілкування).

Сукупність **невербальних засобів спілкування** покликана виконувати наступні загальні функції: доповнення мови; заміщення мови; репрезентація емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

Теми рефератів:

1. Типи особистого впливу в спілкуванні.
2. Проблема кодування невербальної інформації.
3. Невербальні інтеракції як показник взаємовідносин в спілкуванні.

Практичне завдання 1. Підготуйте матеріали для психологічного просвітництва різних цільових аудиторій (наприклад: батьки, педагоги, підлітки, вагітні жінки, працівники сфери обслуговуючих технологій, тощо) враховуючи основні вимоги до складання матеріалів такого призначення.

Методичні матеріали до практичного завдання.

Перелік тем для психологічного просвітництва.

Цільова аудиторія батьки:

- переваги та недоліки раннього розвитку дитини;
- адаптація дитини до умов дитячого садка;
- адаптація дитини до школи;
- психологічна готовність дитини до навчання;

- профілактика несприятливого розвитку дитини;
- найбільш типові помилки сімейного виховання;
- статеве виховання та розвиток дитини;
- вікові кризи 3 років, 6-7 років та підліткового віку;
- психологічні витоки агресивності;
- психологічні витоки тривожності;
- психологічні витоки сором'язливості;
- психологічні витоки демонстративності;
- психологічні витоки негативізму;
- проблема фізичного та емоційного насилля в сучасній українській сім'ї;

Ваша тема _____

Цільова аудиторія педагога:

- стилі педагогічного спілкування;
- емоційне вигоряння педагогів;
- особливості роботи педагога з проблемними дітьми;
- психофізіологічні особливості дітей дошкільного віку;
- психофізіологічні особливості дітей молодшого шкільного віку;
- психофізіологічні особливості дітей підліткового віку;
- психофізіологічні особливості дітей у період ранньої юності;
- закономірності розвитку дитячого колективу;
- явище формального та неформального лідерства у дитячому колективі
- вплив батьківсько-дитячих стосунків на академічну успішність дитини;
- дидактогенії;

Ваша тема _____

Цільова аудиторія діти:

- статеве дозрівання;
- наслідки вживання алкоголю;
- наслідки вживання наркотиків;
- профілактика куріння;
- сексуальне здоров'я, профілактика незапланованих вагітностей;
- усвідомлений вибір професії;
- тайм-менеджмент в повсякденному житті;
- психологічні витоки симпатії та любові;
- поняття дружби та відданості;
- витоки агресивності.

Ваша тема _____

Після виступу перед студентською аудиторією, дібраний вами матеріал буде проаналізований слухачами за наступними критеріями:

1. Чи відповідає підібраний матеріал часовому регламенту, який ви собі відвели на виступ перед аудиторією?

2. Доступність змісту матеріалу для аудиторії (чи відсутні незрозумілі терміни, дотримана послідовність в розкритті проблеми, враховані вікові особливості сприйняття матеріалу)?

3. Актуальність підбраного матеріалу (у заявленій цільовій аудиторії дійсно є потреба ознайомитися саме з цією проблематикою)?

4. Вміння володіти аудиторією під час проведення психологічного просвітництва (використання інтеракцій, вміння зацікавити, поведінка при можливому опорі з боку аудиторії)?

5. Використання засобів психологічного просвітництва (чи було достатньо лише вербальних засобів? Була потреба у використанні наочних засобів?)

Практичне завдання 2. Провести самостійний аналіз літературних джерел, які зачіпають питання теорії, завдань, методів і методик діагностики комунікативної сфери особистості.

Література:

Основна література: 5 (с.235-277); 9 (с.82-104); 11 (с.118-149).

Допоміжна: 14 (с.36-52); 17 (с.315-344); 18 (с.124-165).

Тема № 5. Перцептивний компонент спілкування.

Семінарське заняття: психологічна характеристика перцептивного компоненту спілкування.

Навчальна мета заняття: розглянути особливості перцептивного компоненту спілкування.

Кількість годин - 2 год. (денна форма навчання), 0 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Поняття соціальної перцепції.
2. Механізми сприйняття людини людиною і взаєморозуміння в процесі спілкування.

3. Зміст і ефекти міжособистісного сприйняття.
4. Основні способи слухання.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

У процесі спілкування повинно бути присутнім взаєморозуміння між учасниками цього процесу.

Взаєморозуміння може бути витлумачене по-різному: як розуміння цілей, мотивів, установок партнера по взаємодії; як не тільки розуміння, але й прийняття, поділ цих цілей, мотивів, установок.

Однак і в тому, і в іншому випадках велике значення має той факт, як сприймається партнер по спілкуванню, іншими словами, *процес сприйняття однією людиною іншою виступає як обов'язкова складова частина спілкування й умовно може бути названа перцептивною стороною спілкування.*

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Психологічні механізми сприйняття знайомих людей. *Ототожнення себе з іншою людиною* – постановка себе на місце іншої людини і визначення, як би я діяв у подібних ситуаціях. *Емоційне розуміння людиною людини* – емоційне співчуття іншій людині, емоційний відгук на її переживання. *Усвідомлення* діючим індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Ефекти міжособистісного сприйняття. **Стереотипізація** - схильність сприймати незнайомих людей схематично, спираючись на свій колишній досвід, без роздумів та врахування реальності. При цьому людина сприймається як представник певної соціальної групи, і їй автоматично приписуються типові якості представників цієї групи (національні, професійні, вікові стереотипи та ін..). **Ефект ореолу** - поширення загального оцінного першого враження про людину на сприйняття її окремих вчинків і особистісних якостей. **Ефект первинності** - при сприйнятті незнайомої людини перша інформація про неї виявляється найбільш значущою. Перше враження виникає в перші 15–20 с спілкування. **Ефект новизни** - при сприйнятті знайомої людини остання, тобто більш нова, інформація про неї виявляється й найбільш значущою. **Ефект Барнума** - схильність приймати за «чисту монету» опис або загальні оцінки своєї особистості, якщо вони представлені у науковому, магічному або ритуальному контексті. **Ефект Бумеранга** - схильність людини протидіяти сильному тиску ззовні, в чому б він не виявлявся, оскільки будь-який тиск з боку іншої людини сприймається як замах на право вільного вибору. **Ефект Проекції** - неусвідомлене приписування іншим людям власних відчуттів, бажань, думок, якостей, частіше за все - негативних («злочин кожного підозрює»; «злочин свої двері замикає»; «клятвопорушник не вірить клятвам»). **Ефект поблажливості** - некритичність в оцінці іншої людини: надмірна доброзичливість, щедрість. **Каузальна атрибуція** - когнітивний процес, що виражається в причинній інтерпретації вчинків і почуттів іншої людини.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Активно слухати – значить віддавати повну увагу іншим у процесі спілкування, а це більше, ніж просто дослуховуватися до слів того, хто говорить. Це не тільки «слухання», а й «бачення» жестів, міміки, змін інтонації голосу, виразу обличчя; це вловлювання психологічного і семантичного підтексту, інтуїтивне відчуття того, що людина не може або не хоче вимовити. **Рефлексивне слухання** – це така організація комунікації, за рахунок якої партнери краще розуміють один одного: більш осмислено говорять, перевіряють і уточнюють своє розуміння, разом з'ясовують ступінь його адекватності.

Практичне завдання 1. Діагностика домінуючої перцептивної модальності С. Єфремцева (Тест аудіал, візуал, кінестетик).

Методичні матеріали до практичного завдання.

Діагностика домінуючої перцептивної модальності С. Єфремцева служить для визначення ведучого типу сприйняття: аудіального, візуального або кінестетичного.

- **Візуал** (зорове сприйняття) – по тому, як на нього дивляться.
- **Кінестетик** (тактильне сприйняття) – по тому, як до нього доторкаються.
- **Аудіал** (слухове сприйняття) – по тому, що йому говорять.
- **Дискрет** (дигітальне сприйняття) - по тому, що підказує логіка.

Інструкція до тесту: *«Прочитайте запропоновані твердження. Поставте знак "+", якщо Ви згодні з цим твердженням, і знак " – ", якщо не згодні»*

Тестовий матеріал (питання)

1. Люблю спостерігати за хмарами і зірками.
2. Часто наспівую собі потихеньку.
3. Не визнаю моду, яка незручна.
4. Люблю ходити в сауну.
5. В автомашині колір для мене має значення.
6. Дізнаюся по кроках, хто увійшов в приміщення.
7. Мене розважає наслідування діалектам.
8. Зовнішньому вигляду надаю серйозного значення.
9. Мені подобається приймати масаж.
10. Коли є час, люблю спостерігати за людьми.
11. Погано себе почуваю, коли не задовольняюся рухом.
12. Бачачи одяг у вітрині, знаю, що мені буде добре в ньому.
13. Коли почую стару мелодію, до мене повертається минуле.
14. Люблю читати під час їжі.
15. Люблю поговорити по телефону.
16. У мене є схильність до повноти.
17. Віддаю перевагу слухати розповідь, яку хтось читає, ніж читати самому.
18. Після поганого дня мій організм у напруженні.
19. Охоче і багато фотографую.
20. Довго пам'ятаю, що мені сказали приятелі або знайомі.
21. Легко можу віддати гроші за квіти, тому що вони прикрашають життя.

22. Увечері люблю прийняти гарячу ванну.
23. Намагаюся записувати свої особисті справи.
24. Часто розмовляю з собою.
25. Після тривалої їзди на машині довго приходжу до тями.
26. Тембр голосу багато мені говорить про людину.
27. Надаю значення манері одягатися, властивій іншим.
28. Люблю потягатися, розправляти кінцівки, розминатися.
29. Занадто тверде або занадто м'яке ліжко для мене мука.
30. Мені нелегко знайти зручне взуття.
31. Люблю дивитися теле- і відеофільми.
32. Навіть через роки можу дізнатися особи, які коли-небудь бачив.
33. Люблю ходити під дощем, коли краплини стукають по парасольці.
34. Люблю слухати, коли говорять.
35. Люблю займатися рухливим спортом або виконувати будь-які рухові вправи, іноді і потанцювати.
36. Коли близько цокає будильник, не можу заснути.
37. У мене непогана стереоапаратура.
38. Коли слухаю музику, відбиваю такт ногою.
39. На відпочинку не люблю оглядати пам'ятники архітектури.
40. Не виношу безлад.
41. Не люблю синтетичних тканин.
42. Вважаю, що атмосфера в приміщенні залежить від освітлення.
43. Часто ходжу на концерти.
44. Потиск руки багато говорить мені про дану особистість.
45. Охоче відвідую галереї і виставки.
46. Серйозна дискусія - це цікаво.
47. Через дотик можна сказати значно більше, ніж словами.
48. У шумі не можу зосередитися.

Ключ до тесту аудіал, візуал, кінестетик.

- Візуальний канал сприйняття: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- Аудіальний канал сприйняття: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- Кінестетичний канал сприйняття: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Рівні перцептивної модальності (провідного типу сприйняття): 13 і більше - високий; 8-12 - середній; 7 і менш - низький.

Інтерпретація результатів: *«Підрахуйте, кількість позитивних відповідей в кожному розділі ключа. Визначте, в якому розділі більше відповідей "так" ("+"). Це Ваш тип провідної модальності. Це ваш головний тип сприйняття».*

Візуал. Часто вживаються слова і фрази, які пов'язані із зором, з образами і уявою. Наприклад: «не бачив цього», «це, звичайно, прояснює всю справу»,

«зауважив прекрасну особливість». Малюнки, образні описи, фотографії значать для даного типу більше, ніж слова. Належать до цього типу люди моментально схоплюють те, що можна побачити: кольори, форми, лінії, гармонію і безлад.

Кінестетик. Тут частіше в ходу інші слова і визначення, наприклад: «не можу цього зрозуміти», «атмосфера в квартирі нестерпна», «її слова глибоко мене торкнули», «подарунок був для мене чимось схожим на теплий дощ». Почуття і враження людей цього типу стосуються, головним чином, того, що відноситься до дотику, інтуїції, здогаду. У розмові їх цікавлять внутрішні переживання.

Аудіал. «Не розумію що мені кажеш», «ця звістка для мене ...», «не виношу таких голосних мелодій» - ось характерні висловлювання для людей цього типу; величезне значення для них має все, що акустично: звуки, слова, музика, шумові ефекти.

Дискрет (він же дигітал) - вельми своєрідний і досить рідко зустрічається типаж, якому властиво особливе сприйняття світу. Вираження емоцій, розмов про почуття, барвистого описів картин природи і т.п. від дискретів дочекатися складно. Цей тип орієнтований, перш за все, на логіку, сенс і функціональність. У розмові з дискретом складається враження, що він ніби нічого не відчуває, але багато знає, і ще більше - прагне дізнатися, осмислити, зрозуміти і розкласти по поличках. Але це зовсім не так! Люди з дигітальним каналом сприйняття якраз неймовірно чутливі і вразливі. Серед представників цього типу особливо багато шахматистів, програмістів, а також всіляких дослідників і вчених. У їхньому лексиконі часто зустрічаються вирази: «Де тут логіка?», «Треба проаналізувати ситуацію», «Отже, методом виключення ми з'ясуємо...». Оскільки дискрети сприймають світ через логічне осмислення, спілкуватися з ними варто саме за допомогою логічних доказів, бажано ще й підкріплених статистичними даними.

Практична завдання 2. Вирішіть психологічне завдання.

Методичні матеріали до практичного завдання

Завдання «Лист». Здобувачам пропонується написати лист, що містить підтримку, співчуття, розуміння, порада дорослій людині, яка потрапила у важку ситуацію або знаходиться в ситуації морального вибору. Студенти можуть представити ситуацію самі, а можуть скористатися запропонованими варіантами (вік студенти визначають самі):

- лист людині, яку відкидають в трудовому колективі;
- лист людині, яка користується повагою в колективі, але не поважається родиною;
- лист людині, яка домоглася успіхів у спорті, але отримав травму, і їй заборонили займатися улюбленою справою;
- лист людині, у якого не складаються сімейні стосунки;
- лист жінці, яка вважає себе некрасивою і т.п.

Ситуації можуть конкретизуватися викладачем або самими студентами.

Література:

Основна література: 2 (с.274-279); 5 (с.122-139).

Допоміжна: 15 (с.93-112); 16 (с.14-26).

Тема № 6. Інтерактивний компонент спілкування.

Семінарське заняття: психологічна характеристика інтерактивного компоненту спілкування.

Навчальна мета заняття: розглянути особливості інтерактивного компоненту спілкування.

Кількість годин - 4 год. (денна форма навчання), 0 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Місце взаємодії в структурі спілкування.
2. Типи взаємодій.
3. Експериментальні схеми реєстрації взаємодій.
4. Підхід до взаємодії в концепції «символічного інтеракціонізму».
5. Взаємодія як організація спільної діяльності.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

В історії соціальної психології існувало кілька спроб описати структуру взаємодій.

По-перше, велике поширення одержала так звана *теорія дії*, або *теорія соціальної дії*, у якій у різних варіантах пропонувався опис індивідуального акту дії. До цієї ідеї зверталися й соціологи: (М. Вебер, П. Сорокін, Т. Парсонс) і соціальні психологи. Усе фіксували деякі компоненти взаємодії: люди, їх зв'язок, вплив один на одного й, як наслідок цього, їх зміни. Завдання завжди формулювалося як пошук домінуючих факторів мотивації дій у взаємодії.

По-друге, інша спроба побудувати структуру взаємодії пов'язана з описом щаблів його розвитку. При цьому взаємодія розчленовується не на елементарні акти, а на стадії, яке воно проходить. Такий підхід запропонований, зокрема, польським соціологом Я. Щепаньским.

По-третє, ще один підхід до структурного опису взаємодії представлений у *трансактному аналізі* (Е. Берн), що пропонує регулювання дій учасників взаємодії через регулювання їх позицій, а також облік характеру ситуацій і стилю взаємодії. З погляду трансактного аналізу кожний учасник взаємодії в принципі може займати одну із трьох позицій, які умовно можна позначити як Батько, Дорослий, Дитина. Ці позиції ні в якій мірі не зв'язані обов'язково з відповідною соціальною роллю: це лише чисто психологічний опис певної стратегії у взаємодії (позиція Дитини може бути визначена як позиція «Прагну!», позиція Батька як «Треба!», позиція Дорослого — об'єднання «Прагну» і «Треба»).

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Найпоширенішим є дихотомічний розподіл усіх можливих видів

взаємодій на два протилежні види: *кооперація й конкуренція*. Різні автори позначають ці два основні види різними термінами. Крім кооперації й конкуренції, говорять про згоду й конфлікт, пристосуванні й опозиції, асоціації й дисоціації і т.д.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Виділення двох полярних типів взаємодії відіграє певну позитивну роль в аналізі інтерактивної сторони спілкування. Однак тільки такий дихотомічний розгляд видів взаємодії виявляється недостатнім для експериментальної практики. Тому в соціальній психології існують пошуки й іншого роду — виділити більш «дрібні» типи взаємодії, які могли б бути використані в експерименті в якості одиниці спостереження.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Центральна думка інтеракціоніської концепції полягає в тому, що особистість формується у взаємодії з іншими особистостями, і механізмом цього процесу є встановлення контролю дій особистості тими презентаціями про неї, які складаються в оточуючих. Незважаючи на важливість постановки такої проблеми, у теорії Міда втримуються істотні прорахунки.

Методичні вказівки до 5 навчального питання.

Єдиною умовою, при якій цей змістовний момент може бути вловлений, є розгляд взаємодії як форми організації якоїсь конкретної діяльності людей. Загальнопсихологічна теорія діяльності, прийнята у вітчизняній психологічній науці, задає й у цьому випадку деякі принципи для соціально-психологічного дослідження. Подібно тому як в індивідуальній діяльності її ціль розкривається не на рівні окремих дій, а лише на рівні діяльності як такої, у соціальній психології зміст взаємодій розкривається лише за умови включеності їх у деяку загальну діяльність.

Теми рефератів:

1. Взаєморозуміння в спілкуванні.
2. Принципи виходу з ситуацій ускладненої взаємодії.

Методичні матеріали до практичного заняття.

Практичне завдання 1. Підготувати перелік питань для ділової бесіди на тему: «Прийом на роботу». Знайти та проаналізувати висловлювання різних авторів на тему «Спілкування».

Практичне завдання 2. Враховуючи здобуті Вами знання спробуйте запропонувати програми тренінгів різної спрямованості:

1. комунікативний тренінг (головна мета — відпрацювання навиків ефективної комунікації);
2. тренінг ділового спілкування (головна мета — підвищення рівня власної компетентності в діловій комунікації);
3. тренінг розвитку навичок активного слухання (головна мета — підвищення ефективності взаємодії із партнерами за спілкуванням);
4. тренінг сензитивності (головна мета — розвиток психологічної спостережливості, розвиток здібностей до прогнозування стану іншої людини);

5. мотиваційний тренінг (головна мета – оволодіння навичками активізації внутрішньої каузальної орієнтації особистості);
6. тренінг командоутворення (головна мета – розвиток в учасників навичок ефективної роботи у команді);
7. танцювально-експресивний тренінг (головна мета – розвиток та трансформація систем відносин та взаємовідносин особистості);

Ваша тематика _____

Завдання для самостійної роботи:

1. Створити картотеку ігор (інтелектуальних, дидактичних, рухливих і т.п.). Продумати мету і всі моменти організації для проведення з групою (не менше 10 ігор).

Література:

Основна література: 1 (с. 82-97); 7 (с.25-55); 11 (с.212-231).

Допоміжна: 15 (с. 240-271); 17 (с.283-312).

Тема № 7. Професійне спілкування психолога.

Семінарське заняття: специфіка професійного спілкування психолога.

Навчальна мета заняття: закріпити знання щодо особливостей професійного спілкування психолога в професійній діяльності.

Кількість годин - 4 год. (денна форма навчання), 2 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Особливості ділового спілкування психолога.
2. Специфіка постановки запитань. Стандартні комунікативні помилки психологів при використанні питань.
3. Виявлення брехні та нещирості людей.
4. Комунікативні бар'єри в спілкуванні.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі професійної діяльності психологів потребує наявності у них психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму психолога, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом професійної діяльності – клієнтами, з колегами. Саме тому психологам необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх прояву в конкретних умовах службової діяльності, конкретні психотехнології і психотехніки спілкування, тобто бути комунікативно компетентними.

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Існують певні вимоги до постановки питань:

- питання повинно бути точним, зрозумілим, конкретним і лаконічним;
- питання не повинно містити в собі підказку відповіді;

- в питанні не повинні відбиватися твердження й оцінки психолога;
- питання не повинно принижувати або ображати співбесідника;
- питання слід формулювати таким чином, щоб можна було отримати визначену і недвозначну відповідь;
- питання не повинні бути спрямовані на залякування співбесідника.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Самостійною проблемою у професійному спілкуванні психологів є **виявлення брехні та нещирості людей**. У психології напрацьовано досить багато матеріалу з цієї проблеми.

Зокрема, В. В. Знаков пропонує розрізняти види нещирості та брехні за наступними критеріями:

- 1) чи є у суб'єкта, який говорить, намір ввести в оману того, хто слухає;
- 2) чи відповідає фактичний зміст повідомлення дійсності;
- 3) чи вірить той, хто говорить, у правдивість того, що сам говорить.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Обмін інформацією між людьми можливий лише за умови, що знаки і, головне, закріплені за ними значення відомі всім учасникам комунікативного процесу. Лише прийняття єдиної системи значень забезпечує можливість партнерів розуміти один одного. Іншими словами, «всі повинні говорити на одній мові». Якщо ж цього немає у комунікативному процесі, то виникають різні комунікативні бар'єри.

Комунікативний бар'єр – це психологічна перешкода на шляху до адекватної передачі інформації між партнерами по спілкуванню. Він не пов'язаний з уразливими місцями в якому-небудь каналі комунікації або з погрішностями кодування й декодування, а частіше за все носить соціальний або психологічний характер.

Практичне завдання 1. Методика діагностики та подолання психологічних бар'єрів О.П. Єрмолаєвої

Методичні матеріали до практичного завдання.

Тест оцінки психологічних бар'єрів включає сім підшкал, які відповідають семи головним психологічним бар'єрам. Методика дозволяє більш цілеспрямовано підійти до вибору відповідних методів подолання психологічних бар'єрів. О.П. Єрмолаєва запропонувала наступну типологію психологічних бар'єрів, що відображає істотні для сучасних соціально-економічних умов характеристики людської поведінки.

Інструкція: *«Поруч з кожним з питань поставте знак» + »або» - », що означає ваша відповідь» так »або» ні »на поставлене запитання».*

1. Я вважаю, що громадські інтереси завжди вище особистих.
2. Мені майже завжди вдається переломити несприятливу ситуацію на свою користь.

3. Я згоден з думкою, що багатим може бути тільки те суспільство, де багатою є кожна людина.

4. Занадто багато чого в житті не залежить від нас, тому не варто сперечатися з долею.

5. Мене вважають незручною людиною, яка «вічно лізе не в свою справу».

6. Я можу використовувати навіть негативні сторони життя собі на благо.

7. Я можу зробити в житті більше, ніж інші.

8. Я часто приходжу в жах від думки, що все в моєму житті зумовлено і нічого не зміниться.

9. Я відчуваю задоволення, коли можу в чомусь проявити своє «Я».

10. Я себе відчуваю добре тільки серед людей, схожих на мене.

* * *

1. Я все більше схиляюся до думки, що працюють тільки «дурні».

2. Не викликає заперечення думка, що спекулянт - ворог суспільства.

3. Всі торговці намагаються обдурити покупця.

4. Навіщо створювати приватні підприємства, якщо набагато спокійніше працювати в державному секторі.

5. Всі, у кого багато грошей, злодії.

6. Мені не потрібна приватна власність - клопоту з нею не оберешся.

7. Ще ніхто не розбагатів чесною працею.

8. Якби мені запропонували продавати газети, я не погодився б навіть за мільйон.

9. Краще все життя прожити в бідності, ніж щодня ризикувати, займаючись бізнесом.

10. Краще триматися в тіні і чекати слушного моменту, ніж довгий час по крихтах домагатися успіху.

* * *

1. Приймаючи важливе рішення, я завжди раджуся з іншими.

2. Мої проблеми стосуються тільки мене, і ніхто не зможе їх вирішити краще, ніж я сам.

3. В важливих питаннях я прагну чинити «як всі», адже всі не можуть помилятися.

4. Для мене більш властиво відчуття, що я сам контролюю ситуацію, ніж відчуття залежності від неї.

5. Мені подобається, коли у мене багато проблем, вирішення яких залежить тільки від мене.

6. Я вважаю за краще сам ставити перед собою проблеми, ніж отримувати завдання від інших.

7. Для мене завжди важливо «тримати руку на пульсі подій».

8. Якщо я не знаю, як вчинити, я покладаюся на долю і поступаю, «як велить серце».

9. У мене є власні принципи поведінки, яких я завжди дотримуюся.

10. Залежно від ситуації я можу відступити від загальноприйнятих норм поведінки.

* * *

1. Для мене важливіше спокійне життя пересічної людини, ніж гучний успіх.

2. Я не вважаю, що у нас розбагатіти може кожен.

3. Якби я виграв мільйон доларів, я б не знав, на що їх витратити.

4. Краще мати середній, але надійний дохід, ніж піти на велику, але ризиковану операцію.

5. Я ставлюся до людей, про яких кажуть: «зірок з неба не хапає».

6. Я вважаю, що якщо вже прийняв якесь рішення, треба слідувати йому до кінця.

7. Я здатний прагнути до досягнення тільки реальних цілей.

8. Якщо на шляху до мети виникла серйозна перешкода, краще піти в сторону, ніж намагатися йти напролом.

9. Ніяке багатство не варто втрати душевного спокою.

10. Я згоден з прислів'ям: «Добре там, де нас немає».

* * *

1. Я ніколи не прагнув бути начальником, щоб не відповідати за помилки інших.

2. Я намагаюся прораховувати свої дії на кілька кроків вперед, щоб уникнути непередбачених наслідків.

3. Мене ні за які гроші не змусиш виконувати небезпечну роботу.

4. Я завжди строго дотримуюся правил дорожнього руху.

5. Навіть якщо ситуація на дорозі критична, я не стану порушувати правила руху.

6. Ризик - це не ознака сміливості, а ознака дурості.

7. Я не стану ризикувати, навіть якщо можна отримати великі гроші.

8. Фінансовий успіх завжди пов'язаний з ризиком все втратити.

9. Краще отримати 1 мільйон гривень напевно, ніж шанс один до десяти на отримання 100 мільйонів гривень.

10. Я ніколи не позичаю великі суми друзям, якщо не впевнений, що вони повернуть борг.

* * *

1. Мені часто вдається вплинути на рішення моїх колег.

2. Мої виступи на зборах завжди знаходять підтримку аудиторії.

3. Майже в будь-якій розмові я беру ініціативу в свої руки.
4. Мені завжди вдається переконати співрозмовника в основному з того, що я сказав.
5. Я ніколи не перериваю співрозмовника, поки він не закінчить свою думку.
6. Люди люблять зі мною радитися.
7. Я однаково рівний у спілкуванні як з вищестоящими, так і з людьми, залежними від мене.
8. Я завжди ввічливий навіть з ворогами.
9. У будь-якій розмові я намагаюся отримати якомога більше інформації.
10. Я люблю поговорити з друзями «ні про що».

* * *

1. Я здатний оцінити перспективність будь якої вартої ідеї, навіть в малознайомій мені області.
2. Мені подобається часта зміна діяльності.
3. Мені здається, більшість менш винахідливі, ніж я.
4. Якщо мене захопила якась ідея, мене не лякає, що її важко реалізувати.
5. Я не лякаюся і не здаюся навіть в самих безнадійних ситуаціях.
6. Мені цікаво з людьми, які здатні дивитися на речі по-своєму.
7. Я можу оцінити переваги ідеї співрозмовника, навіть якщо не поділяю його поглядів.
8. Мені цікаво знаходити нові рішення вже відомих проблем.
9. Я не засмучуюсь через свої помилки, а завжди знаходжу спосіб їх виправити.
10. Мені більше подобаються люди з непередбачуваною поведінкою.

Інтерпретація

Опрацювання результатів. Згідно з ключем, підраховується сума балів Збіг з ключем «+» - 1 бал; «0» - 0 балів. **0-3** (низький рівень). **4-7** (середній рівень). **8-10** (високий рівень).

№	Бар'єри	Ключ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Бар'єри особистої ініціативи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		+	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Бар'єри помилкової установки	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3	Бар'єри автономності	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		+	-	+	-	-	-	-	+	-	-
4	Бар'єри досягнення	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		+	+	+	+	+	-	+	+	+	+

5	Бар'єри ризику	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6	Бар'єри комунікації	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Бар'єри сприйнятливості до нового	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

1.Бар'єри особистої ініціативи охоплюють проблеми, пов'язані з труднощами прояви індивідуалізму і реалізації «духу підприємництва», з опором змінам, з оскарженням пріоритету «особистого блага», зі здатністю до саморозвитку.

2.Бар'єри помилкової установки містять всі аспекти соціальної та особистісної «міфотворчості» з приводу цінності особистої праці, матеріального блага та інші. А також протиріччя свідомості, актуалізуються в перехідних умовах і неоднозначних ситуаціях.

3.Бар'єри автономності. Їх взаємопов'язані сторони: відчуття незахищеності особистості (правової, соціальної); синдром «залежності» (в тому числі в прийнятті рішень).

4. Бар'єри досягнення містять аспекти, пов'язані з мотивацією досягнення, прагненням до успіху, труднощами в реалізації прийнятих рішень, в тому числі: проблеми неадекватного прогнозування, недостатньою швидкістю прийняття рішень і реагування на ситуацію, невміння своєчасно відмовитися від неправильного рішення, відсутністю варіативності в рішеннях і в поведінці.

5.Бар'єри ризику мають раціональний (зважений ризик) і емоційний (відповідальний ризик) аспекти.

6.Бар'єри комунікації відображають перешкоди на шляху інформаційної доступності і проблеми довіри в діловому спілкуванні.

7.Бар'єри сприйнятливості до нового відображають професійний догматизм, «вузькість» освіти, неприйняття нових ідей і способів поведінки

Практична вправа

Мета: виявити професійні позиції, які можливо покращити, рефлексія образу професії психолога.

Інструкція: «Перевірте свою професійну ідентичність, використовуючи нуль-тест. Оцініть себе і ваші вміння за шкалою від 1 до 10 (де 1 - нижчий бал, 10 - найвищий бал)»

1. Як багато ви знаєте про мотивацію і поведінку людей?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

2. Наскільки ви вільно спілкуєтеся?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

3. Наскільки ви задоволені чином свого «Я»?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

4. Що ви думаєте про те, наскільки інші цінують вас як професіонала?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

5. Як ви самі оцінюєте себе як фахівця?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

6. Як багато ви знаєте про роботу поліцейського?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

7. Наскільки у вас багатий досвід в практичній діяльності поліцейського?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

8. Яку роль відіграє отримувана вами освіта в успішності вашої професійної діяльності?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

9. Наскільки добре ви працюєте над своїм професійним вдосконаленням?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

10. Наскільки ви отримуєте задоволення, допомагаючи іншим людям?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

11. Наскільки ви любите уявляти себе в майбутньому поліцейським?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

12. Наскільки ваше професійне майбутнє залежить від вас?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

13. Наскільки добре вам відомі функціональні обов'язки і права поліцейського ?

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

Наскільки вам властиві:

14. Емпатія. *Я бачу світ очима інших. Я розумію іншого, так як можу відчувати себе в його шкірі. Я розумію настрій мого співрозмовника і відповідаю на нього.*

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

15. Тепло. *Визнання особистості іншого. Я висловлюю, не завжди обов'язково відчувуючи, різними способами, що я поважаю іншого, визнаю його право на свою думку, навіть помилку. Я людина яка активно підтримує інших.*

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

16. Щирість, справжність. *Я більш щирий, ніж фальшивий, в своїй взаємодії з оточуючими. Я, не ховаюсь за ролями і фасадами, не прагну справити враження, «зробити вигляд», тому інші знають, на чому я стою справді. Я залишаюся самим собою в своєму спілкуванні з іншими людьми.*

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

17. Конкретність. *Про себе я не можу сказати, що висловлююсь невизначено, коли розмовляю з людьми. Я не кажу загальних фраз, не ходжу навколо і близько, співвідносує з конкретним досвідом і поведінкою. Я говорю ясно і точно.*

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

18. Ініціативність. *У взаємовідносинах з іншими я займаю активну позицію: сам дію, а не тільки реаую. Вступаю в контакт, а не чекаю, коли вступлять в контакт зі мною. Я проявляю ініціативу з різних приводів по відношенню до людей.*

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9 ... 10

19. Спонтанність. *Безпосередність в прояві себе. Я дію відкрито і прямо у взаєминах з оточуючими, не роздумуючи про те, як я буду виглядати з боку.*

1 ... 2 ... 3 ... 4 ... 5 ... 6 ... 7 ... 8 ... 9...10

Порахуйте отримані бали:

- від 0 до 30 балів - вкрай низький рівень професійної ідентичності;
- від 30 до 95 балів - низький рівень професійної ідентичності;
- від 96 до 140 балів - середній рівень професійної ідентичності;
- від 141 до 160 балів - високий рівень професійної ідентичності;
- від 161 до 190 - дуже високий рівень професійної ідентичності

Питання для обговорення:

- 1) Які напрямки в вашій професійній діяльності чи навчанні на сьогодні вам здаються найбільш важливими?
- 2) Ваша відповідь рік тому була б такою як і зараз?
- 3) Як ви отримуєте знання по різноманітним питанням?
- 4) Що повинно бути зробленим для покращення ваших позицій?

Практичне завдання 2. На підставі аналізу літературних джерел з проблеми комунікативної діагностики напишіть есе, в якому Ви зможете розкрити поняття «комунікативна компетентність психолога», а також представити Ваше розуміння ролі комунікативних якостей для діяльності психолога.

Література:

Основна література: 5 (с. 105-112); 6 (с.115-134); 7 (с.170-194).
Допоміжна: 15 (с. 15-23); 17 (с.187-230).

Тема № 8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв'язання.

Семінарське заняття: психологічні засади виникнення конфліктів.

Навчальна мета заняття: закріпити знання щодо особливостей виникнення конфліктів та шляхів їх подолання.

Кількість годин - 4 год. (денна форма навчання), 2 - год. (заочна форма навчання).

Навчальні питання:

1. Види, структура, стадії протікання конфлікту.
2. Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування.
3. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації.
4. Конфлікти в індивідуально-емоційній сфері.
5. Правила поведінки в умовах конфлікту.

Методичні вказівки до 1 навчального питання.

У **соціальній психології** існує різноманітна типологія конфлікту залежно від тих критеріїв, які беруться за основу. Так, наприклад, конфлікт може бути *усередині-особистісним* (між родинними симпатіями й почуттям службового боргу керівника); *міжособистісним* (між керівником і його заступником із приводу посади, премії між **співробітниками**); *між особистістю й організацією*, у яку вона входить; між організаціями або групами одного або різного статусу.

Стадії конфлікту. Незважаючи на свою специфіку й різноманіття, конфлікти мають у цілому загальні стадії протікання:

- потенційне формування **суперечливих** інтересів, **цінностей**, норм;
- перехід потенційного конфлікту в реальний або стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх вірно або неправильно понятих інтересів;
- **конфліктні дії**;
- зняття або розв'язання конфлікту.

Структура конфлікту. Крім того, кожний конфлікт має також більш-менш чітко **виражену** структуру. У будь-якому конфлікті присутній *об'єкт конфліктної* ситуації, **зв'язаний** або з організаційними й технологічними труднощами, особливостями оплати праці, або зі специфікою ділових і **особистих відносин** конфліктуючих сторін.

Методичні вказівки до 2 навчального питання.

Соціально-психологічні передумови. Перші труднощі - це розбіжності через розбіжність ваших міркуванні з міркуваннями іншої сторони. Адже те, який ви бачите проблему, залежить від того, з якої дзвіниці, образно говорячи, дивитися на неї. Люди схильні бачити те, що прагнуть бачити. З маси фактів ми вилучаємо ті, які підтверджують наші погляди, **вистави** й переконання, і не обертаємо уваги або помилково інтерпретуємо ті з них, які ставлять під питання наші **вистави**. Однак слід мати у виді, що зрозуміти **точку зору** іншого - це ще не значить погодитися з нею. Це може допомогти лише звузити область конфлікту.

Також не слід інтерпретувати висловлення або дії іншої сторони в негативному плані, тому що це викликає негативні **емоції**. Але на негативні **емоції** у свою адресу ми випробовуємо роздратування й у нас виникає бажання компенсувати свій **психологічний** програш, відповівши образою на образу. При цьому відповідь повинен бути не слабкіше, і для впевненості він робиться з «запасом». Поблажливе **відношення**, категоричність, подшучивание, нагадування про якусь програну ситуацію й т.п. - усе це викликає негативну

реакцію в **навколишніх** і служить живильною для середовищем виникнення **конфліктної** ситуації.

Методичні вказівки до 3 навчального питання.

Оскільки в реальнім житті не так просто з'ясувати дійсну причину конфлікту й знайти адекватний спосіб його дозволу, те доцільно ознайомитися з розробленої *К.У. Томасом і Р.Х Килменном* стратегією поведінки в конфліктній ситуації й **усвідомлено** вибрати певну стратегію поведінки залежно від обставин. Дослідники **вказують** на *п'ять основних стилів поведінки при конфлікті*:

- конкуренція або суперництво;
- співробітництво;
- компроміс;
- пристосування;
- ігнорування або відхилення.

Методичні вказівки до 4 навчального питання.

Керівникові доводиться дозволяти конфлікти не тільки в діловий, але й в індивідуально-емоційній сфері. При їхньому дозволі **застосовуються** інші методи, оскільки в них, як правило, важко виділити об'єкт розбіжностей, відсутнє зіткнення інтересів.

Методичні вказівки до 5 навчального питання.

Конфлікти народжуються на ґрунті щоденних розбіжностей у поглядах, розбіжностей і протиріччя різних думок, потреб, спонукань, бажань, стилів життя, надій, інтересів і особистісних особливостей. Вони являють собою ескалацію щоденного суперництва й протистояння в сфері принципових або емоційно обумовлених зіткнень, які порушують особистісний або міжособистісний спокій

Теми рефератів:

1. Принципи виходу з ситуацій ускладненої взаємодії.
2. Вікові й гендерні причини утрудненого спілкування.
3. Міжкультурні й культурно-специфічні причини утрудненого спілкування

Методичні матеріали до практичного завдання.

Практичне завдання 1. Визначити за допомогою методики Томаса стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях у своїх знайомих.

Практичне завдання 2. Вирішення практичних кейсів щодо урегулювання конфліктних ситуацій.

Кейс 1.

Ви недавно призначені психологом по роботі з кадрами. Ви ще погано знаєте співробітників фірми, співробітники ще не знають вас в обличчя. Ви йдете на нараду до генерального директора. Проходьте повз курильної кімнати і помічаєте двох співробітників, які курять і про щось жваво розмовляють. Повертаючись з наради, яка тривала одну годину, ви знову бачите тих же співробітників в курилці за бесідою.

Питання. Як би ви вчинили в даній ситуації? Поясніть свою поведінку.

Кейс 2.

Одна співробітниця висловлює інший претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок в роботі. Друга співробітниця приймає висловлювані претензії за образу. Між ними виник конфлікт.

Питання. У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

Кейс 3.

Керівник прийняв на роботу фахівця, який повинен працювати в підпорядкуванні у його заступника. Прийом на роботу не було погоджено з заступником. Незабаром проявилася нездатність прийнятого працівника виконувати свої обов'язки. Заступник службовою запискою доповідає про це керівнику ...

Питання. Як би ви вчинили на місці керівника? Програйте можливі варіанти.

Кейс 4.

У відповідь на критику з боку підлеглого, що прозвучала на службовій нараді, начальник почав чіплятися до нього по дрібницях і посилив контроль за його службовою діяльністю.

Питання. У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

Література:

Основна література: 3 (с. 105-112); 5 (с.115-134); 12(с.17-44).

Допоміжна: 15 (с. 190-213); 17 (с.314-373); 18 (с. 26-39).

3. Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна:

1. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування: [посібник]. Донецьк : БАО, 2016. 476 с.
3. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми: Унів. кн., 2013. 222 с.
4. Культура ділового спілкування: навч. посібник уклад.: Л.Г. Зубенко, В.Д. Немцов. Київ: ЕксОб, 2010. 200 с.
5. Культура фахового мовлення: навч. посібник/ за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги - XXI, 2016. 496 с.
6. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібник. Київ : Центр учб. літ., 2016. 221 с.
7. Писаревський І.М., Александрова С.А. Професійно-комунікативна компетентність: підручник. Х: ХНАМГ, 2010. 230 с.
8. Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: курс лекцій: навч. посібник. Львів: Магнолія, 2019. 219 с.

9. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П., Осечинська І.Б. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 2013. 208 с.
10. Шарманова Н.М. Мова професійного спілкування: [навчальний посібник]. Кривий Ріг: КНУ, 2014. 57 с.
11. Шеломенцев В.М.; під заг. ред. В.К. Федорченка Етикет і сучасна культура спілкування: [посібник]. Київ: Лібра, 2013. 415 с.
12. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посібник. Київ: Центр учб. літ., 2018. 175 с

Допоміжна:

13. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
14. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби. Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ: 2012. 154 с.
15. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2016. 687 с.
16. Пам'ятка працівника Національної поліції України: інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / [уклад.: Клименко І.В., Швець Д.В., Євдокімова О.О., Посохова Я.С.]; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.
17. Психологія у професійній діяльності поліції: навч. посіб./ [О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець та ін.]; за заг. ред. В.В. Сокурєнко; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
18. Розов В.І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посібник. Київ: Центр учб. літ., 2018. 158 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

19. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
20. Пошукова система Springer <https://link.springer.com/>
21. Пошукова система Scirus <https://www.elsevier.com/>
22. Пошукова система Google books <https://books.google.com/>
23. Пошукова система Base <https://www.base-search.net/>
24. Пошукова система DOAB <https://www.doabooks.org/>
25. Пошукова система SpringerOpen <https://www.springeropen.com/>
26. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
27. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>