

**Державний заклад «Південноукраїнський національний педагогічний
університет імені К.Д. Ушинського»**

Кафедра сімейної та спеціальної педагогіки і психології

СТОРОЖ В.В.

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ,
ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»**

**Для студентів першого (бакалаврського) рівня підготовки
за спеціальністю 012 Дошкільна освіта**

*Рекомендовано до друку вченою радою Університету Ушинського
(протокол № 3 від 29 вересня 2022 р.)*

Рецензенти:

Бабчук О. Г. – кандидат психологічних наук, доцент, завідувачка кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет ім. К.Д. Ушинського»;

Стрельбицька С.М. – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри педагогіки та освітнього менеджменту ДЗ КЗВО «Одеська академія неперервної освіти Одеської обласної ради».

Сторож В. В.

Методичні рекомендації до проведення практичних занять, організації самостійної роботи з навчальної дисципліни «Психологія спілкування»: метод. реком. Одеса : Університет Ушинського, 2022. 52 с.

Методичні рекомендації до проведення практичних занять, організації самостійної роботи з обов'язкової навчальної дисципліни «Психологія спілкування» містять плани проведення, зміст практичних занять та самостійної роботи студентів; питання для самоперевірки, тестові завдання, питання до заліку, ситуативні вправи, практичні завдання, приблизну тематику індивідуального навчально-дослідного завдання та методичні рекомендації щодо їх виконання.

@Університет Ушинського, 2022

@ В. В. Сторож

ЗМІСТ

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ У СТРУКТУРІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ЗАКЛАДІВ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ.....	4
РОЗДІЛ 1.	
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ.....	7
РОЗДІЛ 2.	
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ.....	20
РОЗДІЛ 3.	
КОНТРОЛЬНІ ЗАСОБИ ПЕРЕВІРКИ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИЧНОЇ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ.....	31
ГЛОСАРІЙ.....	48
РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ	49

Вивчення курсу «**Психологія спілкування**» як навчальної дисципліни ґрунтується на класичних та сучасних наукових дослідженнях та є складовою частиною дисциплін циклу професійно-педагогічної підготовки. «Психологія спілкування» є загальноосвітнім курсом, що спрямована на вивчення та розуміння базових категорій і понять науки психологія спілкування, адже ефективність взаємодії між людьми залежить від комунікативної компетентності. Протягом курсу вивчаються та засвоюються вміння встановлювати та підтримувати основні та необхідні контакти з людьми, також вивчаються психологічні особливості, функції та властивості міжособистісного спілкування.

Дисципліна «Психологія спілкування» розглядає основні концепти та принципи теорії спілкування, розглядає методологічні проблеми загальної психології та психології особистості у концепті психології спілкування. Також, вивчаються властивості особистості, які допомагають досягти ефективності у процесі комунікації, викладаються актуальні проблеми сучасної психології, основоположні ідеї теорій особистості, особливості пізнавальної, мотиваційної та емоційної сфер особистості, її темпераменту, характеру, здібностей з точки зору теорії комунікації.

Мета навчальної дисципліни «Психологія спілкування»: полягає в тому, щоб допомогти студентами засвоїти основні теоретичні підходи до вивчення проблем комунікації та спілкування, сформувати навички аналізу змісту комунікаційних актів, навички розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навички збереження комунікативної рівноваги та досягти ефективності в комунікації. Сформувати мотивацію щодо використання набутих знань у професійній діяльності.

Очікувані програмні результати навчання.

ПР-02. Розуміти, описувати й аналізувати процеси розвитку, навчання та виховання дітей раннього і дошкільного віку з використанням базових психологічних і педагогічних понять та категорій.

ПР-03. Розуміти природу і знати вікові особливості дітей з різними рівнями розвитку, особливості розвитку обдарованих дітей, індивідуальні відмінності дітей з особливими освітніми потребами.

ПР-05. Здійснювати взаємодію в роботі закладу дошкільної освіти, сім'ї та школи. Залучати батьків до організації освітнього процесу з дітьми раннього і дошкільного віку в умовах закладу дошкільної освіти.

ПР-07. Планувати освітній процес в закладах дошкільної освіти з урахуванням вікових та індивідуальних можливостей дітей раннього і дошкільного віку, дітей з особливими освітніми потребами та складати прогнози щодо ефективності.

ПР-17. Здійснювати суб'єкт-суб'єктну взаємодію і розвивальне міжособистісне спілкування з дітьми дошкільного віку та особистісно- і соціально зорієнтоване спілкування з батьками.

ПР-25. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості.

Очікувані результати вивчення дисципліни

знати:

- категорійно-понятійний апарат науки, що існує в даній сфері;
- комунікативні процеси та їх складові;
- особливості вербального та невербального спілкування;
- особливості міміки, жестів, пози та їх інтерпретацію;
- характеристику та складові ефективної комунікації;
- види міжособистісних відносин та особливості їх функціонування.

вміти:

- аналізувати прояви явищ, які досліджує психологія спілкування;
- використовувати прийоми ефективного спілкування, систематизувати та обробляти інформацію;
- оволодіти прийомами нереклексивного, рефлексивного і емпатійного слухання;
- визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування (використання) засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією;
- розробляти процедуру і техніку психолого-педагогічного спілкування з метою запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів;
- підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей;
- забезпечувати можливості розвитку та формування особистості з урахуванням різних умов спілкування;
- аналізувати ефективність спілкування, виявляти оптимальні умови спілкування, встановлювати адекватні міжособистісні стосунки в різних ситуаціях спілкування.

Унаслідок досягнення результатів навчання здобувачі вищої освіти в

контексті змісту навчальної дисципліни мають опанувати **такі компетентності:**

Загальні компетентності:

- КЗ-3. Здатність до абстрактного, мислення, аналізу та синтезу.
- КЗ-4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- КЗ-5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
- КЗ-6. Здатність до міжособистісної взаємодії.
- КЗ-7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- КЗ-8. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Фахові компетентності:

- КС-1. Здатність працювати з джерелами навчальної та наукової інформації.
- КС-2. Здатність до розвитку в дітей раннього і дошкільного віку базових якостей особистості (довільність, самостійність, креативність, ініціативність, свобода поведінки, самосвідомість, самооцінка, самоповага).
- КС-5. Здатність до розвитку в дітей раннього і дошкільного віку мовлення як засобу спілкування і взаємодії з однолітками і дорослими.
- КС-18. Здатність знаходити, опрацьовувати потрібну освітню і психологічну інформацію та застосовувати її в роботі з дітьми, батьками.
- КС-19. Здатність до комунікативної взаємодії з дітьми, батьками, колегами.
- КС-20. Здатність до самоосвіти, саморозвитку, до безперервності в освіті для постійного поглиблення загальноосвітньої та фахової підготовки, перетворення набуття освіти в процес, який триває впродовж усього життя людини.
- КС-21. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.
- КС-22. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.
- КС-23. Здатність використовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій.

РОЗДІЛ 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ
ЗАНЯТЬ

Теми практичних занять

№ теми	Назва теми
1	<i>Семінар «Основні види та функції спілкування»</i>
2	<i>Семінар «Спілкування та індивідуальні якості особистості»</i>
3	<i>Семінар «Специфіка комунікативності та комунікабельності»</i>
4	<i>Семінар/практикум «Ознаки вербального спілкування»</i>
5	<i>Семінар/практикум «Особливості невербального спілкування»</i>
6	<i>Семінар «Бар'єри у спілкуванні, труднощі та порушення»</i>
7	<i>Семінар «Ділове спілкування»</i>
8	<i>Семінар «Переговорний процес його різновиди та етапи»</i>
9	<i>Семінар «Конфлікти і шляхи їх вирішення»</i>
10	<i>Семінар/практикум «Психодіагностичні методики в психології спілкування»</i>

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Семінар «Основні види та функції спілкування»

Питання до обговорення

1. Дайте визначення поняття «спілкування».
2. Чим зумовлюється потреба у спілкуванні?
3. Що є об'єктом і предметом спілкування?
4. Які функції спілкування ви знає
5. Роль спілкування у майбутній професійній діяльності.
6. Які стилі спілкування вам відомі?
7. Які характерні ознаки авторитарного стилю?
8. Які характерні ознаки ліберального стилю?
9. Які характерні ознаки демократичного стилю?
10. Які типи співрозмовників ви знаєте?
11. За яких умов обмін інформацією набирає характеру спілкування? Які причини можуть зашкодити цьому процесу?

Практичне завдання:

Реферат:

1. Історичний аспект психології спілкування.
2. Роль спілкування в психологічному розвитку людини.
3. Потреба в спілкуванні як одна з головних соціальних потреб особистості

Есе:

1. Структура спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Спілкування як цінність.

Складання термінологічного словника

Семінар «Спілкування та індивідуальні якості особистості»

Питання до обговорення

1. Вплив спілкування на розвиток особистості.
2. Вплив темпераменту на спілкування.
3. Здібності.
4. Спілкування і характер.
5. Що являє собою особистість?
6. Як впливає спілкування на розвиток індивідуальних якостей особистості?
7. Що таке «індивідуальність»?
8. Охарактеризуйте фізичні особливості особистості.
9. Охарактеризуйте індивідуальні особливості особистості.
10. Охарактеризуйте психологічні особливості особистості.
11. Охарактеризуйте кожен тип темпераменту.
12. У чому проявляються особливості співвідношення темпераменту й ефективності професійної діяльності?
13. У чому виявляються здібності особистості?
14. Що є показником здібностей?
15. Які риси особистості поєднує в собі характер?
16. Як пов'язані між собою темперамент і характер?
17. Чи завжди індивідуально-психологічні властивості людини, що виявляються в ранньому дитинстві, зберігаються в подальшому її житті? Чим це можна пояснити?
18. Як ви думаєте, з роботою в якій сфері найкраще справлятиметься меланхолік? Флегматик? Сангвінік? Холерик?
19. Як тип темпераменту формує поведінку в різних ситуаціях, а поведінка формує характер?

Практичне завдання:

Реферат. Самосвідомість та «Я-концепція» особистості.

Доповідь:

1. Теорії особистості.

2. Спрямованість особистості.
3. Історія розвитку вивчення про темперамент.
4. Типи темпераменту.

Есе.

1. Вплив темпераменту на спілкування.
2. Формування характеру в дитинстві.

Семінар «Специфіка комунікативності та комунікабельності»

Питання до обговорення

1. Що таке «комунікація»?
2. Дайте характеристику функціям комунікації.
3. У чому полягає специфіка міжособистісної комунікації?
4. Яка головна мета комунікаційного процесу?
5. Зазначте організаційні та психологічні чинники, які впливають на взаєморозуміння партнерів по спілкуванню.
6. Що таке комунікативна толерантність? На які різновиди її поділяють?
7. Комунікативні емоційні стани:
 - Веселощі, смутіння та розгубленість.
 - Сором, як один із проявів сильного збентеження.
 - Провина, як процес відчуття незадоволення собою.
 - Причини та основні прояви гніву.
8. Поясніть відмінність між розгубленістю та збентеженням.
9. Наведіть приклади прояву гніву в онтогенезі.
10. Яка внутрішня структура провини?
11. Шляхи подолання гніву. Керування гнівом.
12. Приклади відчуження страху. Його прояви в комунікації.

Практичне завдання:

Доповідь.

1. Комунікація як обмін інформацією.
2. Комунікативна компетентність як складова професійної діяльності.

Презентація. Особливості людської комунікації.

Есе. Психологія міжособистісних комунікацій.

Складання термінологічного словника

Завдання. Проведіть дослідження комунікативних умінь за допомогою тестових методик: «Потреба у спілкуванні», «Виявлення комунікабельності», «Ваш стиль спілкування», «Поведінкові ознаки комунікативної толерантності», «Оцінка комунікативних умінь співрозмовника». Прокоментуйте отримані результати.

Семінар/практикум «Ознаки вербального спілкування»

Питання до обговорення

1. Що впливає на адекватність сприймання і розуміння людьми одне одного?
2. Розкрийте зміст вербальних засобів спілкування.
3. Розуміння вербальної комунікації.
4. Що, на вашу думку, визначає якість мовлення фахівця?
5. Що є знаковою системою мови?
6. Що важливіше для розуміння повідомлення — уміння слухати чи уміння говорити?
7. Види вербальних засобів комунікації.
8. Запитання співрозмовників та їх психологічна сутність у процесі комунікативної діяльності фахівця соціономічної сфери.
9. Голос та манера говорити — характеристики внутрішнього стану співрозмовника.

Практичне завдання:

Реферат. Загальна характеристика вербальних засобів спілкування.

Доповідь. Мовлення як засіб спілкування.

Есе. Психологічні особливості вербальної комунікації.

Презентація. Використання професійних термінів, іноземних слів, сленгів.

Складання термінологічного словника

Завдання. Психотехнічні вправи

«Привітання». Мета: передати емоційний стан через вітальну фразу за допомогою різних інтонацій.

«Чесноти». Мета: знайти індивідуальні особливості людини, встановити контакт.

«Контакт». Вправа виконується в парах. Пропонує кожному вибрати собі в пару того члена групи, якого він знає менше за інших.

Вправа 1. Протягом чотирьох хвилин мовчки дивимося один на одного.

Вправа 2. Кожному з вас дається 4 хвилини, протягом яких ви маєте розповісти своєму співрозмовникові, кого ви бачите перед собою. Розповідь треба починати словами: «я бачу перед собою...» і далі слід говорити лише про зовнішній вигляд, не включаючи в розповідь оцінних понять та слів, що містять інформацію про особистісні особливості людини, наприклад: добрі очі, розумний погляд тощо. Спочатку хтось говорить 4 хвилини, інший слухає, потім навпаки. Потрібно буде помінятися ролями.

Вправа 3. Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму співрозмовникові, яким він (ваш співрозмовник) був, на ваш погляд, коли йому було 5 років. При цьому можна говорити не тільки про зовнішній вигляд, а й про особливості поведінки, характеру тощо. Далі 5 хвилин для розповіді дається іншому учаснику пари. Наприкінці розповіді відбувається обговорення («Що ви відчували, коли слухали розповідь про себе?», «Виконання якого із завдань викликало у вас найбільші труднощі?», «Які враження виникли у вас у перебігу виконання вправи?» тощо).

У результаті проведення цієї вправи рефлексія досвіду, набутого упродовж виконання завдань, дозволяє обговорити:

- 1) значення контакту очей у процесі спілкування;
- 2) труднощі, з якими зустрічаються учасники, описуючи іншу людину, не даючи їй оцінок та не характеризуючи її особистісні особливості;
- 3) прагнення перенести свій досвід на іншу людину, приписати їй те, що властиво насамперед нам самим, та ін.

Семінар/практикум «Особливості невербального спілкування»

Питання до обговорення

1. Які елементи входять до структури невербального спілкування?
2. Доведіть або спростуйте твердження про те, що невербальні засоби комунікації не впливають на ефективність професійної комунікації.
3. Охарактеризуйте вплив різних чинників на інтенсивність використання фахівцем невербальних засобів комунікації.
4. Які жести і пози називаються відкритими?
5. Що означає поняття міжособистісної дистанції?
6. Охарактеризуйте основні вимоги до партнерів по спілкуванню.
7. Дайте визначення основних невербальних засобів спілкування.
8. Наскільки ефективним засобом спілкування є жести?
9. В чому виявляється їхній недолік і обмеженість?
10. Якого змісту прохання чи вимоги легше (важче) за все передати жестами?
11. Чи можуть жести передати емоції?
12. Чому порушення оптимальної дистанції спілкування за Е. Холлом сприймається негативно?
13. Невербальні засоби спілкування і його характеристика.
14. Жести і рухи людини, їх психологічна характеристика і класифікація.
15. Позиції партнерів у процесі спілкування.
16. Поняття візуальної психодіагностики та її зміст.
17. Міжособистісний простір і способи його організації.

Практичне завдання:

Презентація. Зовнішній вигляд і поведінка особистості.

Гендерні і вікові особливості невербальної комунікації.

Есе. Проксемічні засоби спілкування.

Такесичні засоби спілкування.

Особливості сприйняття невербальної поведінки.

Структурно-логічна схема. Експресія як засіб невербального спілкування.

Складання термінологічного словника

Завдання. Психотехнічні вправи:

Вправа 1. Всі учасники розбиваються на пари. Задається наступна ситуація. Партнерів розділяє товсте скло (у потязі, в автобусі...), вони не чують один одного, але в одного з них терміново виникла необхідність щось сказати іншому. Потрібно, не домовляючись з партнером про зміст розмови, спробувати передати через скло все, що потрібно й одержати відповідь. Кожна пара учасників конкретизує для себе цю ситуацію і виконує вправу. Результати обговорюються.

Вправа 2. Ведучий пояснює, що іноді обставини складаються так, що доводиться зустрічатися з зовсім незнайомою людиною. Ви домовляєтеся по телефону про день, час, місце зустрічі і про прикмети, за якими ви довідаєтеся один одного. Це може бути яскравий піджак, спортивна газета та ін. Адже так звичайно і знаходяться люди. На занятті треба спробувати піти від цього стереотипу, тобто описати себе так, щоб людина, яку ви зустрічаєте, відразу вас упізнала. Це може бути ваша звичка поправляти окуляри, смикати правою рукою мочку вуха або незвичайна деталь ходи й ін. Індивідуальна робота триває 3-5 хв. Потім члени групи можуть сісти у велике коло і зачитати по черзі написане або здати свої аркуші з описом "портрета". Ведучий, перемішавши їх, зачитує текст. Учасники повинні довідатися з цього опису, чий це портрет.

Вправа 3. Виконавців вправи розподіляють на пари. За командою ведучого один із них зображає "замороженого" (нерухоме тіло, закам'яніле обличчя, порожній погляд та ін.). Завдання партнера полягає в тому, щоб протягом однієї хвилини вивести його з цього стану, "розморозити". Можна користуватися жестами, мімікою, пантомімікою, однак у жодному випадку — словами або дотиками. Критерії ефективності виконання вправи встановлюють самі учасники. По завершенні вправи партнери міняються ролями.

Семінар «Бар'єри у спілкуванні, труднощі та порушення»

Питання до обговорення

1. Труднощі спілкування.
2. Бар'єри спілкування.
3. Комунікативні бар'єри.
4. Що таке маніпуляція?
5. Чому людина вдається до маніпуляції?
6. Які причини маніпуляції?
7. Які Ви знаєте типи маніпуляторів? Дайте їм характеристику.
8. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів.
9. У чому полягає зміст мовних бар'єрів різних культур? Назвіть приклади їх прояву.
10. Проаналізуйте ті зауваження, які найчастіше зустрічаються у ваших співрозмовників та з'ясуйте їх причини.
11. Загальна характеристика труднощів спілкування.
12. Деформації спілкування.

Практичне завдання:

Есе. Комунікативні бар'єри.

Бар'єри сприймання.

Стилістичні бар'єри спілкування.

Інтелектуальні бар'єри у спілкуванні.

Доповідь. Маніпуляція під час спілкування.

Психологічні проблеми аргументації.

Бар'єри нерозуміння.

Презентація. Соціально-психологічні бар'єри особистості і суспільства.

Складання термінологічного словника

Семінар «Ділове спілкування»

Питання до обговорення

1. Яке основне призначення ділового спілкування?
2. Характерні особливості ділового спілкування.
3. Які форми ділового спілкування?

4. Що являє собою ділова бесіда?
5. Які характерні ознаки індивідуальної бесіди?
6. Як необхідно готуватися до ділової бесіди?
7. Які види публічних виступів ви можете назвати? Охарактеризуйте їх.
8. Обмін діловою інформацією.
9. Загальні відомості про публічні виступи.
10. Методи інформування.
11. Ділове спілкування та його основні характеристики.
12. Психологічні поради оратору.
13. Які основні вимоги до проведення ділових нарад?
14. Охарактеризуйте основні стилі керівництва.

Практичне завдання:

Реферат. Ділове спілкування і манера поведінки.

Доповідь. Форми ділового спілкування.

Ділова зустріч.

Презентація. Психологічні прийоми впливу на партнера

Складання термінологічного словника

Семінар «Переговорний процес його різновиди та етапи»

Питання до обговорення

1. Що таке переговорний процес? Які в ньому є основні етапи?
2. Основні аспекти підготовки до переговорів.
3. У чому полягає організаційна підготовка до переговорів?
4. У чому виявляються стереотипи поведінки представників різних культур під час переговорів? Як їх подолати?
5. Які основні етапи переговорного процесу?
6. Які рекомендації Ви можете дати учасникам переговорів за наслідками їх дії:
 - перед зустріччю учасників;
 - на початку переговорів;

- у процесі переговорів;
 - у процесі прийняття рішення?
7. Що може покращити інформаційний обмін між партнерами?
 8. Які головні проблеми та питання потрібно вивчити та врахувати, готуючись до зустрічі з діловим партнером?
 9. Які головні психологічні якості особистості потрібно враховувати під час переговорів і спілкування?
 10. Формування переговорного процесу.

Практичне завдання:

Реферат. Переговори як різновид спілкування.

Доповідь. Стратегії та динаміка ведення переговорів.

Есе. Техніка і тактика аргументування.

Вислуховування партнера як психологічний прийом.

Презентація. Національні стилі ведення переговорів.

Складання термінологічного словника

Семінар «Конфлікти і шляхи їх вирішення»

Питання до обговорення

1. Що таке «конфлікт»?
2. Які основні складові конфлікту?
3. Які існують типи конфліктів?
4. Які є типи виробничих конфліктів?
5. Які прояви внутрішньо-особистісного конфлікту?
6. У чому полягають причини міжособистісного конфлікту?
7. Коли виникає конфлікт між особистістю і групою?
8. Що покладено в основу міжгрупового конфлікту?
9. Які причини викликають конфліктні ситуації?
10. Які функціональні наслідки конфлікту?
11. Які є стилі поведінки в конфліктній ситуації?
12. Що таке стрес і коли він виникає?

13. У чому полягає несприятлива дія стресу?
14. Які існують методи управління стресовою ситуацією?
15. Між представниками яких типів темпераменту найчастіше можуть виникати конфлікти? Чому?
16. Види конфліктів.
17. Конфліктна ситуація.
18. Функції конфліктів.
19. Стадії розвитку конфлікту.
20. Стили розв'язання конфлікту.

Практичне завдання:

Доповідь. Психологічна сумісність і конфлікт у міжособистісних стосунках.

Реферат. Конфлікти у професійній діяльності фахівців соціономічної сфери.

Есе: Міжгрупові конфлікти та їх причини.

Особистісні конфлікти.

Стратегія поведінки в конфліктних ситуаціях.

Презентації:

Правила поведінки в умовах конфлікту.

Методи урегулювання конфліктів і запобігання їм.

Методи зняття психологічної напруги в умовах конфлікту.

Складання термінологічного словника

Завдання. Психотехнічні вправи.

Вправа 1. Мета: відпрацювання навичок нейтралізації конфліктогенних висловлювань.

Використовуючи метод негативного зворотного зв'язку (відображає опис поведінки людини, але не його особистості, не дає особистісних оцінок) оберіть найбільш правильну відповідь, що знімає напруження в стосунках і не створює конфліктної ситуації.

Наприклад: Не говорити: «Ти – «хам», а «Ти ображаєш інших, викликаючи у них відповідні негативні емоції і коли-небудь нарвешся на грубість по відношенню до себе».

Не «Ти – безвідповідальний», а «Ти вчинив безвідповідально, не подумав про те, що підведеш групу, не виконавши доручення».

Завдання. Проведіть дослідження типових способів поведінки в конфліктних ситуаціях за допомогою тесту К. Томаса. Прокоментуйте отримані результати.

Семінар/практикум «Психодіагностичні методики в психології спілкування»

Питання до обговорення

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

Роль психодіагностичних методик, їх використання в психології, роблячи акцент на психологію спілкування.

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

Практичне завдання:

Методика «Потреба в спілкуванні» розроблена Ю.М. Орловим.

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

Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів (за В.В. Бойко): Методика спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні і виявлення типу емоційних перешкод.

РОЗДІЛ 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

№ з/п	Назва теми	Форми контролю
1	Загальна характеристика спілкування. Функції, види та способи спілкування. Засоби спілкування. Ефективність спілкування. Фактори та властивості особистості, які її обумовлюють.	Індивідуальна, групова співбесіда усне опитування, перевірка практичних завдань, залік
2	Форми впливу на партнерів спілкування. Маніпуляція. Комунікативні емоційні стани.	
3	Вікові та гендерні особливості спілкування.	
4	Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове спілкування.	
5	Міжособистісні відносини та взаєморозуміння. Психологія конфліктів.	

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Тема 1. Загальна характеристика спілкування. Функції, види та способи спілкування. Засоби спілкування. Ефективність спілкування. Фактори та властивості особистості, які її обумовлюють.

1. Загальна характеристика спілкування, як процесу.
2. Функції та цілі спілкування.
3. Види спілкування.
4. Засоби спілкування.
5. Невербальні засоби спілкування.
6. Охарактеризуйте основні вимоги до партнерів по спілкуванню.
7. Дайте визначення основних невербальних засобів спілкування.
8. Спілкування як цінність.
9. Відмінність понять «спілкування» та «комунікація».
10. Мова, як вербальний засіб спілкування.
11. Потреба в спілкуванні як одна з головних соціальних потреб особистості.
12. Зовнішні фактори спілкування.
13. Стили спілкування.
14. Властивості особистості, які впливають на ефективність спілкування.
15. Що для Вас означає «вміння слухати співрозмовника»?
16. Як пов'язані конфліктність та агресивність?
17. Дайте визначення «соціального боягузтва».
18. Дайте психологічний портрет суб'єкта ускладненого спілкування.
19. Як пов'язані емпатійність та толерантність зі стилями спілкування?

Тема 3. Форми впливу на партнерів спілкування. Маніпуляція.

Комунікативні емоційні стани.

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

6. До якого типу впливу на особистість можна віднести внутрішнє переконання?
7. Які Ви знаєте дисциплінарні форми впливу?
8. Психологічні способи захисту від впливу.
9. Охарактеризуйте маніпулятивне спілкування.
10. Психологічні прийоми впізнавання брехні.
11. Охарактеризуйте макіавеллічний тип співрозмовника.
12. Веселощі, сум'яття та розгубленість.
13. Сором, як один із проявів сильного збентеження.
14. Провина, як процес відчуття незадоволення собою.
15. Причини та основні прояви гніву
16. Поясніть відмінність між розгубленістю та збентеженням.
17. Наведіть приклади прояву гніву в онтогенезі.
18. Яка внутрішня структура провини?
19. Шляхи подолання гніву. Керування гнівом.
20. Приклади відчуття страху. Його прояви в комунікації.

Тема 3. Вікові та гендерні особливості спілкування.

1. Вікові особливості спілкування (в різні періоди розвитку особистості).
2. Вікові особливості комунікативних властивостей особистості.
3. Гендерні відмінності в спілкуванні.
4. Статеві відмінності соціальної перцепції.
5. Особливості спілкування дошкільнят (із прикладами).
6. Вікові особливості спілкування у підлітковому віці. Перехідний вік.
7. В чому полягає важливість спілкування для чоловіків та жінок?
8. Основні вимоги при виборі партнерів для ігор у дітей шкільного віку.
9. Як відрізняються коло спілкування у жінок та чоловіків?
10. В чому полягають гендерні особливості у використанні вербальних засобів спілкування.

11. Гендерні особливості у використанні невербальних засобів спілкування.
Особливості спілкування через Інтернет.

Тема 4. Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове спілкування.

1. Загальні відомості про публічні виступи.
2. Методи інформування.
3. Ділове спілкування та його основні характеристики.
4. Вербальна та візуальна адаптація виступу. Поради та рекомендації.
5. Психологічні поради оратору.
6. Які основні вимоги до проведення ділових нарад?
7. Охарактеризуйте основні стилі керівництва.

Тема 5. Міжособистісні відносини та взаєморозуміння. Психологія конфліктів.

1. Міжособистісні відносини та їх класифікація.
2. Остракізм та ізоляція.
3. Міжособистісні відносини (стадії розвитку).
4. Види міжособистісних відносин.
5. Охарактеризуйте дружні відносини. Симпатії та антипатії.
6. В чому різниця між коханням та псевдо-коханням?
7. Відчуття ревності як саморуйнівних для міжособистісних відносин.
8. Сприйняття партнера по спілкуванню та створення першого враження про нього.
9. Самопрезентація як важлива компонента комунікації.
10. Конфліктні ситуації та конфлікти.
11. Фази розвитку конфліктів.
12. Можливі виходи із конфлікту.
13. Агресивна поведінка як прояв конфронтації.
14. Охарактеризуйте поняття «конфліктна ситуація».

15. Чим характеризується латентна фаза конфлікту?
16. Наведіть приклади психологічної допомоги виходу із конфлікту.
17. Конфлікти на роботі – психологічні поради їх уникання.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Завдання виконуються з метою поглибленого засвоєння теоретичного матеріалу.

Реферат:

4. Історичний аспект психології спілкування.
5. Роль спілкування в психологічному розвитку людини.
6. Потреба в спілкуванні як одна з головних соціальних потреб особистості

Есе:

4. Структура спілкування.
5. Функції спілкування.
6. Спілкування як цінність.

Реферат. Самосвідомість та «Я-концепція» особистості.

Доповідь:

5. Теорії особистості.
6. Спрямованість особистості.
7. Історія розвитку вивчення про темперамент.
8. Типи темпераменту.

Есе.

3. Вплив темпераменту на спілкування.
4. Формування характеру в дитинстві.

Доповідь.

3. Комунікація як обмін інформацією.
4. Комунікативна компетентність як складова професійної діяльності.

Презентація. Особливості людської комунікації.

Есе. Психологія міжособистісних комунікацій.

Завдання. Проведіть дослідження комунікативних умінь за допомогою тестових методик: «Потреба у спілкуванні», «Виявлення комунікабельності», «Ваш стиль спілкування», «Поведінкові ознаки комунікативної толерантності», «Оцінка комунікативних умінь співрозмовника». Прокоментуйте отримані результати.

Реферат. Загальна характеристика вербальних засобів спілкування.

Доповідь. Мовлення як засіб спілкування.

Есе. Психологічні особливості вербальної комунікації.

Презентація. Використання професійних термінів, іноземних слів, сленгів.

Завдання. Психотехнічні вправи

«Привітання». Мета: передати емоційний стан через вітальну фразу за допомогою різних інтонацій.

«Чесноти». Мета: знайти індивідуальні особливості людини, встановити контакт.

«Контакт». Вправа виконується в парах. Пропонує кожному вибрати собі в пару того члена групи, якого він знає менше за інших.

Вправа 1. Протягом чотирьох хвилин мовчки дивимося один на одного.

Вправа 2. Кожному з вас дається 4 хвилини, протягом яких ви маєте розповісти своєму співрозмовникові, кого ви бачите перед собою. Розповідь треба починати словами: «я бачу перед собою...» і далі слід говорити лише про зовнішній вигляд, не включаючи в розповідь оцінних понять та слів, що містять інформацію про особистісні особливості людини, наприклад: добрі очі, розумний погляд тощо. Спочатку хтось говорить 4 хвилини, інший слухає, потім навпаки. Потрібно буде помінятися ролями.

Вправа 3. Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму співрозмовникові, яким він (ваш співрозмовник) був, на ваш погляд, коли йому

було 5 років. При цьому можна говорити не тільки про зовнішній вигляд, а й про особливості поведінки, характеру тощо. Далі 5 хвилин для розповіді дається іншому учаснику пари. Наприкінці розповіді відбувається обговорення («Що ви відчували, коли слухали розповідь про себе?», «Виконання якого із завдань викликало у вас найбільші труднощі?», «Які враження виникли у вас у перебігу виконання вправи?» тощо).

У результаті проведення цієї вправи рефлексія досвіду, набутого упродовж виконання завдань, дозволяє обговорити:

- 1) значення контакту очей у процесі спілкування;
- 2) труднощі, з якими зустрічаються учасники, описуючи іншу людину, не даючи їй оцінок та не характеризуючи її особистісні особливості;
- 3) прагнення перенести свій досвід на іншу людину, приписати їй те, що властиво насамперед нам самим, та ін.

Презентація. Зовнішній вигляд і поведінка особистості.

Гендерні і вікові особливості невербальної комунікації.

Есе. Проксемічні засоби спілкування.

Такесичні засоби спілкування.

Особливості сприйняття невербальної поведінки.

Структурно-логічна схема. Експресія як засіб невербального спілкування.

Есе. Комунікативні бар'єри.

Бар'єри сприймання.

Стилістичні бар'єри спілкування.

Інтелектуальні бар'єри у спілкуванні.

Доповідь. Маніпуляція під час спілкування.

Психологічні проблеми аргументації.

Бар'єри нерозуміння.

Презентація. Соціально-психологічні бар'єри особистості і суспільства.

Реферат. Ділове спілкування і манера поведінки.

Доповідь. Форми ділового спілкування.

Ділова зустріч.

Презентація. Психологічні прийоми впливу на партнера

Реферат. Переговори як різновид спілкування.

Доповідь. Стратегії та динаміка ведення переговорів.

Есе. Техніка і тактика аргументування.

Вислуховування партнера як психологічний прийом.

Презентація. Національні стилі ведення переговорів.

Доповідь. Психологічна сумісність і конфлікт у міжособистісних стосунках.

Реферат. Конфлікти у професійній діяльності фахівців соціономічної сфери.

Есе: Міжгрупові конфлікти та їх причини.

Особистісні конфлікти.

Стратегія поведінки в конфліктних ситуаціях.

Презентації:

Правила поведінки в умовах конфлікту.

Методи урегулювання конфліктів і запобігання їм.

Методи зняття психологічної напруги в умовах конфлікту.

Складання термінологічного словника

Завдання. Психотехнічні вправи.

Вправа 1. Мета: відпрацювання навичок нейтралізації конфліктогенних висловлювань.

Використовуючи метод негативного зворотного зв'язку (відображає опис поведінки людини, але не його особистості, не дає особистісних оцінок) оберіть найбільш правильну відповідь, що знімає напруження в стосунках і не створює конфліктної ситуації.

Наприклад: Не говорити: «Ти – «хам», а «Ти ображаєш інших, викликаючи у них відповідні негативні емоції і коли-небудь нарвешся на грубість по відношенню до себе».

Не «Ти – безвідповідальний», а «Ти вчинив безвідповідально, не подумав про те, що підведеш групу, не виконавши доручення».

Завдання. Проведіть дослідження типових способів поведінки в конфліктних ситуаціях за допомогою тесту К. Томаса. Прокоментуйте отримані результати.

Методика «Потреба в спілкуванні» розроблена Ю.М. Орловим.

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

Методика діагностики «перешкод» в становленні емоційних контактів (за В.В. Бойко): Методика спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні і виявлення типу емоційних перешкод.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

Індивідуальна робота передбачає підготовку есе, тез доповіді обсягом до 5-ти сторінок тексту.

Есе, тези доповідей визначені змістом практичних занять і виконується до практичного заняття з відповідної теми.

№ з/п	Тематика
1	Теорії розвитку особистості в спілкуванні.
2	Мовний етикет.
3	Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.
4	Книжкова і розмовна лексика: досвід порівняльного аналізу.
5	Комунікативні особливості користувачів Інтернету.
6	Манери спілкування і імідж ділової людини.
7	Національні стилі ведення переговорів. Крос-культурний аналіз звичаїв ділового спілкування.
8	Комплімент та його роль і місце в бесіді.
9	Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ТЕЗ

Обсяг 2 - 5 стор. формату А-4 у текстовому редакторі Microsoft Word for Windows 6.0, 7.0, 97, 2000, 2003, 2007; шрифт – Times New Roman, розмір – 14; міжрядковий інтервал – 1,5; абз. відступ – 1,25 см; поля – 2 см.

- Послідовність розміщення матеріалів у тезах доповіді: назва тез (великі літери, шрифт – напівжирний); прізвище та ініціали автора (ів) (шрифт – напівжирний); місце навчання; місто, в якому знаходиться навчальний заклад, країна; текст.

- Назва файлу має бути підписана українською мовою відповідно до прізвища та ініціалів автора тез (наприклад, Іваненко С. М. _тези)
- Використана література (без повторів) оформлюється в кінці тексту під назвою «Література:». У тексті виноска позначаються дужками із вказівкою в 57 них прізвище автора через кому рік видання та через двокрапку сторінку, наприклад: (Федорчук, 2003: 45).

Зразок оформлення тез доповіді:

Іванов П. А. (Одеса, Україна)

ІНТЕРАКТИВНА СПРЯМОВАНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У тезах обґрунтовано необхідність цілеспрямованого формування в майбутніх соціальних працівниках інтерактивної спрямованості як складової їхньої професійної спрямованості.

Ivanov P. (Odessa, Ukraine)

INTERACTIVE PURPOSEFULNESS OF SOCIAL WORKERS

The article is based the necessity of purposeful forming of interactive purposefulness as the formation of professional tendency for the future social workers.

Необхідність у кваліфікованому спілкуванні з клієнтами висуває особливі вимоги до професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, до форм і методів її здійснення тощо. Як відомо, «інтерактивний» означає заснований на взаємодії; інтерактивність – діяльність, що має чітко виражену соціальну спрямованість; інтеракція – характеристика діяльності, в якій беруть участь два або більше суб'єктів; відпрацювання тактики та стратегії взаємодії, організація спільної діяльності людей [1, с. 105].

ЛІТЕРАТУРА // REFERENCES

1. Сидоренко Т. І. Інтерактивна спрямованість як науковий феномен. Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. Запоріжжя, 2020. № 30. С. 3–11.

РОЗДІЛ 3

КОНТРОЛЬНІ ЗАСОБИ ПЕРЕВІРКИ РЕЗУЛЬТАТІВ ПРАКТИЧНОЇ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поняття про спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Основні види спілкування.
4. Стили спілкування.
5. Вплив спілкування на розвиток особистості.
6. Вплив темпераменту на спілкування.
7. Здібності.
8. Спілкування і характер.
9. Спілкування як комунікація.
10. Види комунікації.
11. Специфіка міжособистісної комунікації.
12. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
13. Види та форми мови.
14. Слухання.
15. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
16. Невербальна комунікація та її особливості.
17. Кінесичні особливості невербального спілкування.
18. Проксемічні особливості невербального спілкування.
19. Труднощі спілкування.
20. Бар'єри у спілкуванні.

21. Маніпуляції під час спілкування.
22. Поняття «ділове спілкування».
23. Форми ділового спілкування.
24. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
25. Переговори як різновид ділового спілкування.
26. Процес підготовки до переговорів.
27. Етапи переговорного процесу.
28. Психологічні причини виникнення конфліктів.
29. Типи конфліктів.
30. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.
31. Психодіагностичні методики в психології спілкування.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПЕРЕВІРКИ ЗНАНЬ

Тестові завдання, які можуть бути використані для проміжного і підсумкового контролю знань.

1. Якому поняттю синонімічне поняття «спілкування»?

- а) взаємодія;
- б) відносини;
- в) комунікація;
- г) діалог;
- д) взаємна перцепція.

2. Оберіть основні аспекти (компоненти) будь-якого спілкування:

- а) мова;
- б) перцепція;
- в) комунікація;
- г) взаємодія;
- д) взаєморозуміння.

3. Які з перерахованих стилів спілкування вважаються класичними?

- а) інтелектуальний;
- б) емоційний;
- в) демократичний;
- г) авторитарний;
- д) ліберальний.

4. Властивостями мовлення є:

- а) виразність;
- б) вибірковість;
- в) впливовість;
- г) зрозумілість;
- д) змістовність.

5. Міміка і жести – це:

- а) спонтанний прояв душевного стану людини в конкретний момент часу
- б) доповнення до мовлення
- в) зрадницький прояв нашої самосвідомості
- г) відбиток культури і походження, які важко приховати
- д) усі відповіді правильні
- ж) усі відповіді неправильні

6. У жінок порівняно з чоловіками мова міміки і жестів:

- а) більш виразна
- б) менш виразна
- в) складніша
- г) багатозначна
- д) більш індивідуальна
- ж) усі відповіді правильні

з) усі відповіді неправильні

7. Обмін інформацією у спілкуванні – це:

- а) комунікація
- б) перцепція
- в) сприйняття
- г) вплив

8. До екстралінгвістичних засобів спілкування відносять:

- а) сміх, плач, паузи
- б) міміку
- в) жести, пози
- г) поцілунок, рукостискання

9. Вплив – це функція:

- а) спілкування
- б) мислення
- в) пізнання
- г) пам'яті

10. Спрямованість особи на інших людей, на соціум :

- а) екстраверсією
- б) інтроверсією
- в) темпераментом
- г) характером

11. Уміння поставити себе на місце іншого називається:

- а) комунікацією
- б) ідентифікацією
- в) рефлексією

г) впливом

12. Процес впливу сторін з метою досягнення спільного рішення називається:

- а) конфронтацією
- б) переговорами
- в) компромісом
- г) комунікацією

13. Вважають, що більш інформативними в спілкуванні є засоби:

- а) вербальні
- б) невербальні
- в) рівнозначні (і те, і інше)

14. Фактори привабливості викликають помилки:

- а) сприйняття
- б) установки
- в) мислення
- г) логіки

15. Спілкування, спрямоване на отримання односторонньої вигоди називається:

- а) діловим
- б) маніпулятивним
- в) світським
- г) духовним

16. Ділове спілкування відноситься до виду спілкування:

- а) формального (рольового)
- б) неформального (особистісного)
- в) змішаного (особистісно-рольового)

17. Опосередковане спілкування:

- а) відбувається в ситуаціях, коли суб'єкти віддалені один від одного часом і відстанню
- б) забезпечується за допомогою телефону, листування тощо
- в) характеризується неповним психологічним контактом
- г) характеризується утрудненим зворотнім зв'язком
- д) всі відповіді вірні
- ж) всі відповіді невірні

18. Комунікативні бар'єри виникають:

- а) внаслідок належності суб'єктів спілкування до різних соціальних прошарків
- б) у зв'язку з різними знаковими системами передачі інформації
- в) внаслідок різного рівня розвитку і володіння мовленням
- г) вірні відповіді б, в
- д) всі відповіді вірні

19. До комунікативних бар'єрів відносять:

- а) фонетичний
- б) семантичний
- в) стилістичний
- г) логічний
- д) всі відповіді вірні

20. Відсутність намагання досягти успіху власних цілей чи задоволенню інтересів іншого називають:

- а) конкуренцією
- б) униканням
- в) кооперацією
- г) співпрацею

д) пристосуванням

21. Ідентифікація:

- а) один із засобів розуміння іншого
- б) уподібнення себе з іншим
- в) один із механізмів засвоєння досвіду
- г) вірні відповіді б, в
- д) всі відповіді вірні

22. Паніка виникає в масі людей як певний емоційний стан, що є наслідком:

- а) дефіциту інформації про щось, що лякає
- б) дефіциту інформації про незрозумілу новину
- в) надлишок інформації про щось, що лякає
- г) надлишок інформації про незрозумілу новину
- д) вірні відповіді а, в
- ж) всі відповіді вірні

23. Оберіть з перерахованих понять види людської діяльності:

- а) навчання;
- б) праця;
- в) гра;
- г) читання;
- д) спілкування
- ж) правильні відповіді: а, б, в, д
- з) правильні відповіді: а, б, г, д.

24. До вербальних засобів спілкування відносять:

- а) оптико-кінестичні
- б) паралінгвістичні
- в) екстралінгвістичні

- г) діалог
- д) просторово-часові.

25. Міміка і жести – це:

- а) спонтанний прояв душевного стану людини в конкретний момент часу
- б) доповнення до мовлення
- в) зрадницький прояв нашої самосвідомості
- г) відбиток культури і походження, які важко приховати
- д) усі відповіді правильні
- ж) усі відповіді неправильні

26. Демократичний стиль спілкування передбачає:

- а) відсутність вимогливості;
- б) підпорядкованість стихії спілкування;
- в) перевагу суворості;
- г) поєднання вимогливості з переконанням підлеглих;
- д) урахування індивідуальних особливостей людей.

27. Властивостями мовлення є:

- а) виразність;
- б) вибірковість;
- в) впливовість;
- г) зрозумілість;
- д) змістовність
- ж) правильні відповіді: а, б, в, д
- з) правильні відповіді: а, г, д.

28. Які з перерахованих стилів спілкування вважаються класичними?

- а) інтелектуальний;
- б) емоційний;

- в) демократичний;
- г) авторитарний;
- д) ліберальний
- ж) правильні відповіді: а, б, в, д
- з) правильні відповіді: в, г, д.
- з) правильні відповіді: б, в, г.

29. Взаємозв'язки, що суб'єктивно переживаються між людьми у процесі спільної діяльності, виражаються у понятті:

- а) спілкування;
- б) група;
- в) колектив;
- г) міжособистісні стосунки;
- д) соціальна перцепція.

30. Засобом невербального спілкування є:

- а) слово
- б) жест
- в) і те, і інше
- г) ні те, ні інше

31. Форма усного мовлення між двома особами називається:

- а) монологом
- б) діалогом
- в) диспутом
- г) дискусією

32. Тембр, сила голосу, інтонація відноситься до:

- а) невербального спілкування
- б) вербального спілкування

- в) і те, і інше
- г)ні те, ні інше

33. Авторитарному стилю керівництва характерно:

- а) залучення підлеглих до вироблення і прийняття рішень
- б) єдиновладне командування з боку адміністрації
- в) самостійне прийняття рішень підлеглими

34. Взаємні поступки конфліктуючих сторін називаються:

- а) пристосуванням
- б) конкуренцією
- в) конфронтацією
- г)компромісом

35. Немовленнєве спілкування називається:

- а) вербальним
- б) невербальним
- в) змішаним

36. Вплив на інших людей це функція:

- а) пізнання
- б) спілкування
- в) мислення
- г) уявлення

37. Неправильно обраний імідж ділової людини може викликати:

- а) помилку першого враження
- б) труднощі у розвитку ділових стосунків
- в) і те, і інше

38. Зовнішній вигляд і манери ділової людини – це його:

- а) поведінка
- б) звички
- в) імідж

39. Сміх, плач, покашлювання, паузи – це засоби спілкування:

- а) вербального
- б) невербального
- в) змішаного

40. Спілкування – це:

- а) процес взаємозв'язку і взаємодії суспільних суб'єктів
- б) процес встановлення і розвитку контактів між людьми
- в) виробництво індивідами спільного предмету
- г) всі відповіді вірні
- д) вірні відповіді: а, б
- ж) вірні відповіді: б, в

41. Опосередковане спілкування – це:

- а) пряме природне спілкування, коли суб'єкти взаємодії спілкуються засобами мовлення, невербальними засобами комунікації
- б) спілкування, опосередковане невербальними засобами
- в) спілкування з використанням виключно вербальних засобів
- г) спілкування на дистанції біля 1, 5 метрів
- д) всі відповіді вірні
- ж) всі відповіді невірні

42. Комунікативні бар'єри у стосунках виникають, якщо:

- а) в процесі контакту виникають негативні почуття
- б) в процесі контакту виникають негативні емоції

- в) взаємодіючі сторони симпатизують один одному
- г) якщо учасники спілкування є носіями різних субкультур
- д) всі відповіді вірні

43. Намагання досягти успіху у своїх інтересах в односторонньому порядку називається:

- а) компроміс
- б) співпраця
- в) конкуренція
- г) ідентифікація
- д) уникання

44. Відкрите зіткнення протилежних позицій, інтересів, поглядів, думок суб'єктів взаємодії називається:

- а) інцидент
- б) протиріччя
- в) конфліктна ситуація
- г) конфлікт
- д) конфліктні дії

45. Міжособистісні конфлікти являють собою:

- а) зіткнення відносно рівних за силою і значимістю, але протилежно спрямованих мотивів
- б) зіткнення, що не мають реальних протиріч між суб'єктами
- в) ситуацію зіткнення інтересів груп або соціальних спільностей
- г) відображення соціально-економічних проблем суспільства

46. Обмін інформацією – це функція:

- а) мислення
- б) спілкування

в) уявлення

47. Взаємозв'язки, що суб'єктивно переживаються між людьми у процесі спільної діяльності, виражаються у понятті:

- а) спілкування;
- б) група;
- в) колектив;
- г) міжособистісні стосунки;
- д) соціальна перцепція.

48. Демократичний стиль спілкування передбачає:

- а) відсутність вимогливості;
- б) підпорядкованість стихії спілкування;
- в) перевагу суворості;
- г) поєднання вимогливості з переконанням підлеглих;
- д) урахування індивідуальних особливостей людей.

49. Мовлення – це:

- а) психічне явище
- б) процес спілкування засобами мови
- в) обмін інформацією між людьми
- г) процес відображення думок і почуттів
- д) усі відповіді правильні
- ж) усі відповіді неправильні

50. Виступ з доповіддю відносять до форми мовлення:

- а) монологічної
- б) діалогічної
- в) внутрішньої

51. Основна передача інформації за безпосереднього спілкування відбувається за рахунок:

- а) слів
- б) звукових засобів
- в) невербальних засобів

52. До невербальних засобів спілкування відносять:

- а) жести, ходу
- б) міміку, погляд
- в) все перераховане
- г) нічого з перерахованого

53. Ділова переписка відноситься до засобів спілкування:

- а) вербальних
- б) невербальних
- в) і те, і інше
- г) ні те, ні інше

54. Перемовини по телефону відносять до виду спілкування:

- а) безпосередньому
- б) опосередкованому
- в) і те, і інше
- г) ні те, ні інше

55. В процесі пізнання іншої людини одночасно здійснюються декілька процесів:

- а) емоційна оцінка іншого
- б) інтерпретація його поведінки і намагання порозуміти її причини
- в) побудова стратегії впливу на співбесідника
- г) побудова власної стратегії поведінки

д) вірні відповіді а, б

ж) всі відповіді вірні

56. Авторитарному стилю керівництва характерно:

а) залучення підлеглих до вироблення і прийняття рішень

б) єдиновладне командування з боку адміністрації

в) самостійне прийняття рішень підлеглими

57. Комунікативні бар'єри у стосунках виникають, якщо:

а) в процесі контакту виникають негативні почуття

б) в процесі контакту виникають негативні емоції

в) взаємодіючі сторони симпатизують один одному

г) якщо учасники спілкування є носіями різних субкультур

д) всі відповіді вірні

58. Неправильно обраний імідж ділової людини може викликати:

а) помилку першого враження

б) труднощі у розвитку ділових стосунків

в) і те, і інше

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Поняття спілкування в психології. Основні функції спілкування.
2. Комунікативна функція спілкування. Поняття і засоби вербальної та невербальної комунікації.
3. Значення і сенс мовного висловлювання. Побудова мовного висловлювання.
4. Сміслові бар'єри в спілкуванні: поняття, причини, шляхи та способи їх попередження.
5. Слухання як змістовна частина спілкування. Причини труднощів слухання.

6. Способи хорошого слухання: пасивне і активне слухання.
7. Пасивне слухання і його основні засоби.
8. Активне і емпатичне слухання і їх основні засоби. Результати активного слухання.
9. Відкриті та закриті способи вираження почуттів і бажань в спілкуванні.
10. Психологічний зміст і значення «Я-висловлювання», «Ти-висловлювання»
11. Повідомлення про свою проблему в спілкуванні засобами ненасильницької комунікації. Алгоритм побудови повідомлення
12. Особливості невербальної комунікації та її значення.
13. Характеристика основних систем невербальної комунікації.
14. Види жестів і критерії їх розуміння.
15. Організація простору в спілкуванні. Види дистанцій в спілкуванні і їх значення для побудови міжособистісних відносин.
16. Технології створення іміджу.
17. Психологічні основи і закономірності сприйняття і пізнання людьми один одного в спілкуванні.
18. Поняття ефекту ореолу і психологічні чинники, що його викликають.
19. Стереотипи в спілкуванні: поняття, види, причини поширення.
20. Поняття, види і функції установки в спілкуванні. Причини і фактори виникнення соціальних установок.
21. Психологічні механізми поліпшення міжособистісного сприйняття і розуміння: сензитивність, емпатія, рефлексія.
22. Інтерактивна функція спілкування. Огляд теорій міжособистісної взаємодії.
23. Структура міжособистісної взаємодії.
24. Класифікація ситуацій міжособистісної взаємодії.
25. Стратегії міжособистісної взаємодії: імперативна, маніпулятивна, розвиваюча.
26. Поняття, способи і засоби імперативної взаємодії.
27. Поняття психологічної маніпуляції в міжособистісній взаємодії.

28. Маніпуляційна поведінка в спілкуванні: її причини, зміст, способи реалізації, характеристики, наслідки.
29. Способи протистояння небажаному впливу в спілкуванні.
30. Розвиваюча стратегія міжособистісної взаємодії.
31. Конфлікти в спілкуванні: поняття, психологічні причини.
32. Стратегії поведінки людей в конфліктних ситуаціях.
33. Способи конструктивного розв'язання міжособистісних конфліктів.
34. Етапи розвитку міжособистісного конфлікту.

ГЛОСАРІЙ

Атракція – означає виникнення привабливості при сприйнятті людини людиною.

Атрибуція каузальна – інтерпретація (приписування) суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей.

Афіліація – потреба індивіда постійно бути у контакті з іншими людьми, встановлювати і зберігати позитивні стосунки з ними.

Бар'єр психологічний – внутрішня перешкода, яка заважає людині думати і правильно поводитися серед інших людей.

Взаємодія – процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб'єктів один на одного, що породжує взаємозв'язок.

Ідентифікація – встановлення тотожності, подібності об'єктів завдяки спільності певних рис, ознак.

Інтерація – сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в спільній діяльності.

Кінесика – наука, що вивчає тілорухи людини.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих думок, поглядів. Інтересів, цілей між окремими людьми, групами, регіонами.

Маніпуляція – система заходів, прийомів, методів підпорядкування особистості, скерування її поведінки, почуттів, бажань, що відповідає інтересам особи, котра здійснює маніпуляцію.

Такесіка – контакт, що здійснюється між співрозмовниками за допомогою дотику.

Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Варій М.Й. Психологія спілкування: навчальний посібник / М.Й. Варій. К.: Центр навчальної літератури. 2017. 288 с.
2. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування: навчально-методичний посібник / О.А. Васильєва. Ізмаїл: ІДГУ, 2018. 177с.
<http://dspace.idgu.edu.ua/jsui/handle/123456789/770>
3. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування: навч. посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. Львів: Магнолія 2019. 312 с.
4. Коструба Н. С. Ефективні комунікації як засіб досягнення професійних цілей// Соціально-психологічна компетентність персоналу в сфері публічного управління [Текст]: монографія / О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк та ін. / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. С. 92-105.
5. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Х.: НФаУ, 2018. 140 с.
6. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / А.В. Курова. Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці: Книги – ХХІ, 2016. 528с.
8. Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України / Тимофієва М.П., Борисюк А.С., Павлюк О.І. Чернівці, 2019. 100 с.
9. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник/ М.М. Філоненко. К.: Центр навчально літератури. 2018. 224с.

10. Lynn Turner, Richard West. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. McGraw-Hill Education. 2017. 640 p.
11. Marianne Dainton. *Applying Communication Theory for Professional Life: A Practical Introduction*. SAGE Publications. 2018. 288 p.

Допоміжна

1. Абетка соціальних комунікацій: довідник [Текст] / Укл. Г. В. Горбенко; за наук. ред. Л. Г. Масімової. К.: Жнець, 2014. 152 с.
2. Білан Н. І. Інформаційна парадигма соціальних комунікацій : монографія [Текст] / Н. І. Білан. К.: СПД Паливода, 2016. 379 с.
3. Дуткевич Т. В. Дитяча психологія: Навч. пос. / Т. В. Дуткевич. К.: Центр учбової літератури 2012. 347 с.
4. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. / Л.В. Засекіна, Т.В. Пастрик. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с. UBR: <https://core.ac.uk/download/pdf/153578336.pdf>
5. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. К., 2012. 415 с.
6. Коструба Н.С. Когнітивно-стильова характеристика комунікативної компетентності студента // Психологічні перспективи. 2020. № 35. С. 68-82. <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2020-35-68-82>
7. Количева Т. В. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. Харків: УкрДАЗТ, 2012. 106 с.
8. Курило О. Й., Розман І. І. Вербальні та невербальні аспекти культури спілкування. UBR: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/4.3/28.pdf>.
9. Ломачинська, І. М. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій [Текст]: навч. посіб. / І. М. Ломачинська, Ю. П. Якимюк, Л. В. Ломачинська ; за заг. ред. І. М. Ломачинської. [3-тє вид., переробл. і доповн.] К.: ЦУЛ, 2014. 336 с.

10. Потапчук Л. В. Вікова, педагогічна та спеціальна психологія: метод. рек. До практичних занять / Л. В. Потапчук, Н. О. Кордунова. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2017. 48 с.
11. Холод О. М. Сучасні теорії та тенденції розвитку соціальних комунікацій: курс лекцій. У 2-х т. Т. 1 / О. М. Холод. К.: КНУКіМ, Українська асоціація психолінгвістів, 2016. – 214 с.
12. The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy, 4 Volume Set (ICAZ - Wiley Blackwell ICA International Encyclopedias of Communication). Wiley-Blackwell. 2016. 2368 p.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека Університету Ушинського: офіційний сайт.
URL : <https://library.pdpu.edu.ua/>
2. Засоби спілкування/ UBR:
https://pidruchniki.com/15941024/psihologiya/zasobi_spilkuvannya
3. Міністерство освіти і науки України: офіційний сайт URL: <http://www.mon.gov.ua>
4. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського: офіційний сайт URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Одеська національна наукова бібліотека: офіційний сайт.
URL: <http://odnb.odessa.ua/>
6. Освітній портал – все про освіту в Україні. UBR:
<http://www.osvita.org.ua>
7. Основні форми спілкування. Монологічні. UBR:
https://pidruchniki.com/12281128/psihologiya/osnovni_formi_spilkuvannya
а.
8. Основні форми спілкування. Діалогічні. UBR:
https://pidruchniki.com/00000000/psihologiya/dialogichni_vistupi.
9. Офіційний сайт МОН України. UBR: <http://www.education.gov.ua>

Сторож Вікторія Василівна

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»**

Методичні рекомендації